

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mateja Grbac
Naslov naloge: Socialna in medicinska usmerjenost institucij: primer Centra za starejše občane Lucija d.o.o.
Kraj: Ljubljana
Leto: 2010
Št. strani: 232 Št. slik: 0 Št. tabel: 5
Št. bibl. opomb: 1 Št. prilog: 6
Mentorica: Doc. dr. Liljana Rihter
Deskriptorji: dom za stare ljudi, medicinska in socialna usmerjenost institucije, totalna ustanova, socialno delo v domu za stare ljudi

Povzetek: V svoji diplomski nalogi sem se osredotočila na medicinsko in socialno usmerjenost institucij, natančneje domov za stare ljudi. Na primeru Centra za starejše občane Lucija d.o.o. sem s kvalitativno analizo ugotavljala, kateri elementi medicinskega in socialnega modela se pojavljajo v omenjenem domu za stare ljudi. Stanovalci so povedali svoja mnenja o lokaciji, notranjih prostorih doma, odnosu osebja do njih, posvečanju časa za nego in osebni pogovor, možnosti avtonomije, možnosti izražanja kritike, mnenj in njeni učinkovitosti ter navedli predloge, želje za izboljšanje dela in življenja v domu. Rezultati so pokazali, da se v Centru za starejše občane Lucija pojavljajo tako elementi medicinske kakor tudi socialne usmerjenosti institucije. Ob koncu sem podala nekaj predlogov za izboljšanje življenja in dela v domu v smeri socialnega modela.

Descriptors: home for elderly people, medical and social model of institution, total institution, social work in home for elderly people

Summary: In my diploma work I focused on the medical and social model of institutions, precisely of home for elderly people. With the qualitative analysis of the interviews with the users living in the home for elderly citizens Lucija I tried to find out which elements of medical and social model arise in the previously referred home. In the mentioned analysis, residents have expressed their opinion about location, living space and rooms, workers' attitude towards them, the spent time on nursing, care and interpersonal conversation, possibilities for their autonomy, possibilities for expressing their critique and opinion and the caused effects in expressing them. Furthermore, they handed many suggestions and desires, on how to improve their living and the interconnected work in the home for elderly people. The acquired results showed that in Home for elderly citizens Lucija we can find both, medical and social elements of the institutional orientation. In conclusion I gave suggestions for the improvement of life and work in the home for elderly people, in the direction of the social model.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**SOCIALNA IN MEDICINSKA USMERJENOST INSTITUCIJ:
PRIMER CENTRA ZA STAREJŠE OBČANE LUCIJA D.O.O.**

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Mateja Grbac

Ljubljana 2010

PREDGOVOR

Ob misli, da se vsak izmed nas od rojstva naprej iz dneva v dan bolj stara, nas pogosto spreleti neprijeten srh. Na vprašanje, kako bomo svojo starost in staranje preživljale današnje mlajše in srednje generacije, marsikdo zamahne z roko, češ da je to nekaj precej oddaljenega, na kar v sedanjosti ni potrebno misliti oz. se s tem obremenjevati. Pa vendar smo prej ali slej vsi soočeni s starostjo, če ne na lastni koži pa preko svojih bližnjih sorodnikov, prijateljev, sosedov ipd. Vsak star človek se na svoj poseben način spoprijema s starostjo, težavami in stiskami, ki jih le-ta povzroča. Nekateri jo preživljajo v domačem okolju, drugi pri svojcih, ki skrbijo zanje, nemalo pa je takih, ki se odločijo, da bodo jesen svojega življenja preživeli v domu za stare ljudi. Razlogi, ki prevedejo k taki odločitvi, so največkrat zdravstvene narave, pogosto povezani z nezmožnostjo poskrbeti sam zase, potrebo po negi, nemalokrat tudi z osamljenostjo starega človeka. Odhod v dom za stare ljudi za marsikoga ni prijeten zaradi negativne in izkrivljene podobe, ki jo ima kot institucija v javnosti. Vendar imajo domovi v sodobnem času precej drugačno podoben kot včasih, tako da stanovalcem v njih ponujajo možnost kakovostnega preživljanja časa v starosti.

Osebnostno se z domom za stare ljudi najbližje srečujem v zadnjem letu, odkar v Centru za starejše občane Lucija opravljam službo receptorke. Tukaj imam vsakdanji stik s stanovalci, osebje in svojci, opazujem dinamiko življenja in dela v njem. V svoji diplomski nalogi se bom posvetila Centru za starejše občane Lucija kot instituciji, natančneje iz vidika njene medicinske in socialne usmerjenosti. Ugotavljal bom, katere dimenzije ene in druge usmerjenosti se v njej pojavljajo in kaj o njih menijo stanovalci. Stanovalce bom preko intervjujev spraševala o njihovem počutju in življenju v domu, delu in odnosu osebja do njih. Rezultati kvalitativne analize bodo predvsem praktične in uporabne narave, pripomoček vodstvu pri izboljševanju življenja v domu, snovanju nadaljnjih programov in ukrepov - vse z namenom, da bi stanovalci svojo starost preživljali kar se da brezskrbno in čim bolj samostojno, kolikor je še v njihovih močeh.

Zahvalila bi se vodstvu Centra za starejše občane, da mi je omogočilo sodelovanje in izvedbo raziskave za potrebe diplomske naloge in tamkajšnji socialni delavki za pomoč in podporo pri kvalitativni raziskavi. Zahvaljujem se vsem tamkajšnjim stanovalcem, ki so izrazili

pripravljenost za pogovor in košček svojega sveta podelili z menoj. Zahvala gre tudi vsem domačim, družini in prijateljem, ki so me v času študija in pisanja diplomske naloge podpirali, spodbujali in verjeli vame. Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Liljani Rihter za njeno hitro odzivnost, prizadevnost in vse napotke pri pisanju.

KAZALO

PREDGOVOR.....	2
1. TEORETSKI UVOD.....	7
1.1. STARANJE IN STAROST	7
1.1.1. Staranje prebivalstva - demografski pogled	7
1.1.2. Pojem starosti	8
1.1.3. Teorije o staranju	9
1.1.4. Gerontologija in socialna gerontologija	12
1.1.5. Položaj starih ljudi v sodobni družbi – pogledi na staranje, stereotipi in tabuizacija starosti.....	13
1.1.6. Potrebe starega človeka	14
1.2. INSTITUCIONALNO VARSTVO IN DOMOVI ZA STARE LJUDI.....	24
1.2.1. Institucionalno varstvo starih ljudi	24
1.2.2. Domovi za stare ljudi kot totalne institucije.....	26
1.2.3. Življenje v domu za stare ljudi	31
1.2.4. Medicinski in socialni model domov za stare ljudi	36
1.3. SOCIALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE LJUDI.....	44
1.3.1. Socialno delo z družino in starim človekom	44
1.3.2. Socialno delo v različnih fazah bivanja stanovalcev v domu.....	46
1.3.3. Področja in vloge socialnega dela v domu	48
1.4. PREDSTAVITEV CENTRA ZA STAREJŠE OBČANE LUCIJA.....	50
2. PROBLEM.....	55
3. METODOLOGIJA.....	58
3.1. VRSTA RAZISKAVE	58
3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	58
3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE	58
3.4. ZBIRANJE PODATKOV	59
3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	60
4. REZULTATI.....	66
4.1. BIVANJE V DOMU	66
4.2. USTREZNOST LOKACIJE IN PROSTOROV DOMA	67
4.3. MOŽNOSTI ZA OHRANJANJE SAMOSTOJNOSTI IN AVTONOMNOSTI STANOVALCEV.....	70
4.4. MEDOSEBNI ODNOSI MED OSEBJEM IN STANOVALCI	73
4.5. DELO OSEBJA.....	77
4.6. PODPORA IN NAČINI POMOČI OSEBJA STANOVALCEM.....	82
4.7. DINAMIKA ODNOSOV IN DRUŽENJE MED STANOVALCI	84
4.8. HIŠNI RED	87
4.9. STANOVALČEVI STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM.....	89
4.10. SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH ODLOČITEV IN ŽELJA S STRANI OSEBJA	91
4.11. MOŽNOST VPLIVA IN KRITIČNOST STANOVALCEV.....	92
4.12. INFORMIRANOST STANOVALCEV.....	96
4.13. ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV ZA IZBOLJŠANJE ŽIVLJENJA IN POČUTJA V DOMU	98
4.14. PRIMERJAVE – POVEZAVE MED (POD)KATEGORIJAMI.....	101
5. RAZPRAVA.....	105

6. SKLEPI	120
7. PREDLOGI	124
8. LITERATURA IN VIRI	127
9. PRILOGE	129
9.1 PRILOGA 1 – SMERNICE ZA INTERVJU	130
9.2 PRILOGA 2 - PARAFRAZIRANI INTERVJUJI S PODČRTANIMI RELEVANTNIMI DELI BESEDILA.....	132
Intervju 1	132
Intervju 2	134
Intervju 3	136
Intervju 4	138
Intervju 5	141
Intervju 6	143
Intervju 7	145
Intervju 8	147
Intervju 9	149
Intervju 10	151
Intervju 11	153
Intervju 12	155
Intervju 13	157
Intervju 14	159
Intervju 15	161
9.3 PRILOGA 3 – ENOTE KODIRANJA IN ODPRTO KODIRANJE	163
9.4 PRILOGA 4 – ZDRUŽEVANJE POJMOV V KATEGORIJE	195
9.5 PRILOGA 5 – ZDRUŽEVANJE KATEGORIJ V NADKATEGORIJE	209
9.6 PRILOGA 6 – ZDRUŽEVANJE POJMOV V POSAMEZNI KATEGORIJI V PODKATEGORIJE.....	210
10. POVZETEK	231

SEZNAM TABEL

Tabela 4. 1	101
Tabela 4. 2	102
Tabela 4. 3	103
Tabela 4. 4	104
Tabela 4. 5	104

1. TEORETSKI UVOD

1.1. STARANJE IN STAROST

1.1.1. Staranje prebivalstva - demografski pogled

»Ljudje se starajo v vseh družbah, kulturah in zgodovinskih obdobjih, toda različno hitro in v različnih odstotkih.« (Pečjak 1998: 17)

»Staranje prebivalstva pomeni povečanje deleža prebivalstva nad določeno starostno mejo (običajno 65 let) ob hkratnem zmanjšanju števila otrok, mlajših od 15 let, in ob podaljšanju življenjske dobe prebivalcev.« (Vertot 2008: 15)

Stara se celotno svetovno prebivalstvo, tako v razvitih kot v manj razvitih deželah. V razvitejših deželah živi približno 41 % starega prebivalstva, v manj razvitih pa 59 %. Ne povečuje se le delež starih ljudi na ravni celotne svetovne populacije, temveč tudi delež »najstarejših starih«, to je ljudi nad 80 let. (Ramovš 2003: 224-225) »Ta starostna skupina naraste na leto za 3,8 % in predstavlja več kot desetino (11 %) vseh starejših prebivalcev sveta, do sredine 21. stoletja pa bo po pričakovanjih dosegla že petino (več kot 19 %) vseh starejših.« (Vertot 2008: 12)

Tudi Slovenija se tem demografskim trendom ne bo izognila, saj se z upadanjem števila rojenih in upočasnjevanjem umrljivosti spreminja njena starostna sestava. Demografski podatki iz preteklih nekaj let kažejo, da je bilo leta 1990 10,8 % prebivalstva starih od 65 do 80 let, leta 2000 se je ta delež povzpел na 14,1 %, leta 2008 pa na 16,4 %. Prebivalcev, starih nad 80 let je bilo leta 1990 3,1 %, deset let kasneje 3,6 %, leta 2008 pa 5,2 %. (Vertot 2009: 55)

Iz napovedi demografskega razvoja za Slovenijo, ki je bila izdelana po Eurostatovi projekciji prebivalstva za obdobje 2008-2060 (EUROPOP2008), lahko vidimo, da »...naj bi se do leta 2060 število prebivalcev Slovenije znižalo za nekaj manj kot četrtr milijona prebivalcev, bistveno pa naj bi se spremenila tudi starostna sestava prebivalstva.« (Vertot 2009: 17) Delež

prebivalcev, starih nad 65 let, naj bi se od leta 2008 do leta 2060 povzpел s 17,1 % na 30,0 %, delež oseb, starih nad 80 let, pa (v enakem obdobju) s 4,4 % na 12,1 %. (*op. cit.*: 49)

Strokovnjaki predvidevajo, da bo do leta 2050 prvič v zgodovini število starejših v svetu preseгло število mladih. To prinaša globoke in trajne posledice, katerim se bo potrebno v prihodnosti prilagoditi na različnih področjih:

- **ekonomskem** (vpliv na gospodarsko rast, višino prihrankov, vlaganj, na potrošnjo, razmerja na trgu delovne sile in na delovanje pokojninskih skladov);
- **socialnem** (vpliv na zdravstveno stanje družbe, skrb za zdravje prebivalstva, na sestavo družin in drugih oblik sobivanja, na gradnjo stanovanj in selitve);
- **političnem** (vpliv na volilne modele in na zastopanost posameznih starostnih skupin prebivalstva v političnih telesih). (Vertot 2008: 11)

Demografske spremembe bolj kot kadarkoli do zdaj korenito spreminjajo svet, njegove prebivalstvene, gospodarske in socialne razmere. To za celotno družbo, ki se bo morala trendu staranja prebivalstva prilagoditi, prinaša nove možnosti in izzive. (*op. cit.*: 13-14)

1.1.2. Pojem starosti

Ko nam nekdo pove, da je star, lahko to izjavo razumemo in interpretiramo na različne načine. Prvi je ta, da je mogoče to posledica njegovega notranjega, subjektivnega občutenja, ali pa je to odziv na družbena določila, ki določajo mejo starosti. V ta namen ločimo tri vrste starosti:

- **Kronološka starost.** Začne se z datumom rojstva. Največkrat se uporablja kot merilo v družbenem življenju, npr. predpisi upokojitve ob določeni starosti, pogoji za sprejem v institucije za stare ljudi ob določeni dopolnjeni starosti. Kronološka starost je pogosto v korist družbi in ne posamezniku.

- **Funkcionalna starost.** Zajema biološko, psihično in socialno starost. Gre za neko objektivno stanje človeka pri določeni kronološki starosti, torej koliko še zmore samostojnega življenja.
- **Doživljajska starost.** Kaže se v tem, kako človek osebno doživlja in sprejema svojo starost. (Mali 2002: 318) »Z doživljajskega vidika [...] je lahko človek enako mladostno svež v vseh starostnih obdobjih.« (Ramovš 2000: 318)

Kronološko staranje poteka pri vseh ljudeh in v vsakem življenjskem obdobju enako hitro, človek na to ne more vplivati. Nasprotno pa se s funkcionalnega vidika različni ljudje starajo različno hitro, človek lahko na to vpliva s svojim načinom življenja. Največje razlike se pojavljajo na področju doživljajskega staranja, ki je povsem odvisno od vsakega posameznika. (Ramovš 2000: 70)

1.1.3. Teorije o staranju

Staranje je proces, ki poteka vse življenje. Gre za dogajanje tako na osebni kakor tudi na družbeni ravni – stara se vsak človek zase, obenem pa se starajo tudi vse tri generacije: mlada, srednja in stara. (Ramovš 2003: 29) Te so med seboj sistemsko povezane in se komplementarno dopolnjujejo:

- **Mlada generacija** že od rojstva naprej potrebuje od srednje in stare generacije vložen čas, človeška čustva in osebne izkušnje z namenom, da odrastejo v zrele, samostojne in uravnovešene odrasle ljudi.
- **Srednja generacija** potrebuje staro, da ji pomaga tako na materialni ravni kakor tudi pri gospodinjstvu in varstvu otrok. Gre za komplementarno dopolnjevanje starševske vloge.
- **Stara generacija** potrebuje srednjo ne le za materialne potrebe in polnjenje pokojninske blagajne na podlagi medgeneracijske pogodbe, temveč tudi v zdravstvenih, socialnih in drugih ustanovah za opravljanje raznih uslug, nege in

oskrbe. V stiku z mlado generacijo star človek spozna, da je sicer starost drugačna kakor mladost in srednja leta, a zato nič manj smiseln del življenja. (*op. cit.:* 81-86)

Pečjak (1998: 12) govori o dveh vidikih gledanja na staranje:

- **Staranje kot proces pridobivanja in izgubljanja.** »V zgodnjih obdobjih človek nekaj pridobiva (npr. rast inteligentnosti), v poznih pa izgublja (npr. pešanje spomina). [...] Glavnim trem obdobjem pravimo mladost, srednja leta in starost.« (*ibid.*)
- **Staranje kot dvojni proces pridobivanja in izgubljanja.** Pridobivanje in izgubljanje potekata povezano in sočasno, saj človek v vsakem življenjskem obdobju nekaj pridobi in nekaj izgubi. »Razlika je le v tem, da v mladosti več pridobiva kot izgublja, a v tretjem življenjskem obdobju praviloma več izgublja kot pridobiva.« (*op. cit.:* 13)

Staranje je mogoče razumeti tudi širše kot kompleksen proces, na katerega lahko gledamo z biološkega, kulturnega, ekonomskega, socialnega in fenomenološkega vidika. (Dragoš 2000: 293) Vsekakor pa ima največji pomen v starosti ali tretjem življenjskem obdobju, ki je »...za večino ljudi eden od najbolj bolečih prehodov v življenju. [...] Na prehodu v tretje življenjsko obdobje čakajo človeka travmatični dogodki in siloviti stres, kot so odhod zadnjega otroka iz družine, upokožitev in prej ali slej smrt enega od zakoncev. Pogosto nastopijo tudi finančne težave, sprememba bivališča in osamljenost, nekateri starostniki odidejo v zavode in domove, kjer so življenjske razmere povsem drugačne.« (Pečjak 1998: 13)

Poznamo več teorij, ki razlagajo procese staranja – vsaka iz svojega zornega kota:

- **Biološke teorije staranja.** Raziskujejo, zakaj se človeško telo stara. Razlagajo procese v organizmu in spremembe, ki nastajajo zaradi staranja na telesni ravni. Nedavno je nastala splošna biološka teorija staranja, imenovana teorija reliabilnosti. Ta predpostavlja, da se vsi sistemi sčasoma poslabšajo in obrabijo, ne glede na to, ali so sestavljeni iz elementov, ki se starajo, ali ne. (Mali 2008: 42)

- **Psihološke teorije staranja.** Odgovarjajo na raznovrstne spremembe, ki jih prinaša staranje – od rojstva do pozne starosti. Gre za zelo raznoliko in kompleksno področje, ki proučuje človekov kognitivni, osebnostni in socialni razvoj. Ukvarja se s specifičnimi področji, kot so spomin, učenje, občutenje, zaznavanje in motorične sposobnosti v tretjem življenjskem obdobju. Psiholoških teorij staranja je več vrst, najbolj znane so teorija življenjskega ciklusa, teorija selektivne optimizacije, socialnoemocionalna selektivna teorija, teorija kognitivnega staranja, teorija staranja osebnosti in teorija gerotranscendence. (*op. cit.:* 42-43)

- **Sociološke teorije staranja.** Govorijo o starosti kot pojavu, ko se človek prične umikati iz dotedanjega življenja in postaja pri vsakodnevnih potrebah vse bolj odvisen od pomoči drugih. (Milošević Arnold 2003a: 3) Naj naštejemo in na kratko opišemo nekatere:
 - *Teorija pasivizacije ali teorija zmanjšanje aktivnosti* avtorjev Cumming in Henry iz leta 1961, ki govori o tem, da »...stiranje spremlja proces zmanjšanja aktivnosti ter da med starimi ljudmi in družbo nujno prihaja do zavračanja, ki je vzajemno in tipično za večino starih ljudi.« (Ramovš *et al.* 1992: 26)

 - *Teorija aktivnosti* iz leta 1972 avtorja Lemona, ki ugotavlja, da večina normalnih starih ljudi ostane dejavna tudi v starosti oz. da je njihova aktivnost in pasivnost odvisna od življenjskega sloga v preteklem aktivnem obdobju, pa tudi od socialnih in ekonomskih razmer (*ibid.*)

 - *Teorija krize identitete* avtorja Millerja iz leta 1965 razlaga, da pride do krize identitete po upokojitvi, ko človek nima več svoje poklicne vloge in dela, ki je bilo do tedaj vrednota. Posledično to pripelje do umika iz družabnega življenja, zmanjšanja zadovoljstva z življenjem in poslabšanja zdravja. (Mesec 2000: 356)

 - *Teorija kontinuitete*, ki jo je opisal Atchley leta 1999, predstavlja nekakšno protiutež prvi in tretji zgoraj opisani teoriji. Avtor ugotavlja, da starajoči se

ljudje ohranjajo osnovne osebnostne značilnosti svojega doživljanja in življenjskega sloga ali preprosteje povedano - stari ljudje nimajo radi korenitih sprememb oz. se le-tem prilagajajo tako, da poskušajo kolikor mogoče vzpostaviti prejšnje stanje. (*op. cit.*: 355)

Sociološke teorije so bile temelj za nastanek in razvoj socialne gerontologije, ene izmed glavnih vej gerontologije.

1.1.4. Gerontologija in socialna gerontologija

Gerontologija je »...znanost ali veda o starosti, staranju in starih ljudeh.« (Ramovš 2003: 31) Acceto (1987: 5) jo opredeljuje kot socialno-medicinsko znanost 21. stoletja. V začetnem razvoju je zaradi velikega vpliva biomedicinskega modela razumevanja starosti temeljila na medicinskih vidikih staranja, kasneje pa se je pogled na staro telo razširil še na socialne, politične, ekonomske in kulturne kontekste. Zdravnikom so se pridružili še psihologi, sociologi, arhitekti, pravniki, ekonomisti, socialni delavci in drugi, tako da lahko govorimo o gerontologiji kot o multidisciplinarni vedi. (Mali 2008: 35-39)

Eno od glavnih vej gerontologije predstavlja socialna gerontologija, ki »...raziskuje, kako vpliva družbena struktura na populacijo starih ljudi, zlasti na njihovo osebno izkušnjo s staranjem, in narobe, kako stari ljudje in njihove izkušnje s staranjem vplivajo na celotno družbeno strukturo. Ukvarja se z družbenim odzivom na demografske spremembe in vplivom teh odzivov na populacijo starih ljudi.« (*op. cit.*: 44)

V socioloških diskurzih pogosto slišimo in beremo o starih ljudeh kot o populaciji, ki je potrebna oskrbe, načrtovanja skrbi in organiziranja pomoči. Ustvarja se podoba o starih ljudeh kot o nesamostojnih, zgolj pomoči potrebnih posameznikih. S tem so prezrte njihove dejanske potrebe, zmožnosti in sposobnosti za samostojno življenje. Stari ljudje sami premalo sodelujejo pri načrtovanju in delovanju dejavnosti in storitev, ki so namenjene izključno njim (domovi za stare ljudi, pokojninski sistem, socialno varstvo, skupnostne službe ipd.). Razlog za tak družbeni status starih ljudi je v tem, da je starost še vedno negativno vrednotena in stari ljudje za družbo predstavljajo breme. (*op. cit.*: 55-56) Tretje življenjsko obdobje je tudi v

postmodernem času za marsikoga tabu tema, polno predsodkov in stereotipov, o čemer bom pisala v nadaljevanju.

1.1.5. Položaj starih ljudi v sodobni družbi – pogledi na staranje, stereotipi in tabuizacija starosti

Kljub razvoju gerontološke vede, le-ta ni kaj dosti vplivala na podobo starih ljudi v družbi, saj je ta še danes polna predsodkov in stereotipov o staranju in starih ljudeh. (*op. cit.*: 37)

Starostni stereotipi označujejo skupino starih ljudi z negativnimi lastnostmi kot so »...fizična, intelektualna in spolna nemoč, odvisnost od drugih ljudi, slab spomin, duševna odsotnost, konservativnost, rigidnost, »odštekanost«, prepirljivost, trmoglavost, sitnost, egocentričnost, egoizem, cinizem in še mnoge druge.« (Pečjak 1998: 63)

Stereotipi pojmujejo stare ljudi kot homogeno skupino, v resnici pa je to izredno heterogena skupina, z različnimi potrebami, znanjem, življenjskimi in delovnimi izkušnjami in pričakovanji do družbe. (Sunko *et al.* 2010: 19)

Stik s starejšo populacijo ljudi pogosto spominja na njihovo lastno prihodnost in umrljivost. Zato razvijajo samozaščitne mehanizme v obliki stereotipov, da se na ta način izognejo in potlačijo misli na lastno starost in smrt. (Berger, K.S., Thompson, R.A., *The developing person through the lifespan*, izdal Worth Publishers, New York, 1994, v Pečjak 1998: 69)

Starost tabuizirajo, kar pomeni, da je ne zaznavajo, nanjo ne mislijo, vsekakor pa je ne sprejemajo. Tabuizacija starosti, značilna za moderno industrijsko družbo, je »...kolektivna patologija časa, ki škodi vsem trem generacijam.« (Ramovš 2003: 55) Stari ljudje tajijo svojo starost, ker je le-ta v družbi pojmovana kot nekaj grdega, sramotnega. Onemogočeno jim je, da bi si jo priznali in jo sproščeno sprejeli. Srednji in mlajši generaciji tako pokažejo, da je nesmiselna, pred njo si že vnaprej zatiskajo oči. Tako je obema mlajšima generacijama onemogočena priprava na lastno kakovostno starost in njeno detabuizacijo. Slednjo pa lahko dosežemo tako, da osebno sprejmemo svoje staranje in staranje naših bližnjih. (*op. cit.*: 53-61)

Starost sicer pride sama od sebe, če pa želimo, da bo kakovostna, se moramo nanjo že prej zavestno pripraviti v srednjih letih. (*op. cit.*: 51) Pomembno je osebno gledanje na svoje staranje in osebna priprava na to. »Mlada leta so pravšnji čas, da si človek oblikuje stališča tudi do svojega staranja in smrti, srednja leta pa čas, da se na svojo starost resno pripravlja telesno, duševno, duhovno, kulturno in socialno.« (Ramovš *et al.* 1992: 32)

1.1.6. Potrebe starega človeka

Diskurza o človeških potrebah so se lotevali mnogi avtorji. Razpravljali so o tem, kaj potreba sploh je, kako jo zaznamo in kakšne vrste potreb poznamo. Tukaj bom opisala dve teoretski analizi potreb, ki so nastale na področju socialnega dela v slovenskem prostoru – teorijo Jožeta Ramovša in Vita Flakerja.

Ramovš (2000) v svoji teoriji, ki jo je razvil na temelju integralne antropologije Antona Trstenjaka, izhaja iz celostnega ali holističnega pogleda na človeka in stvarnost. Tako je za potrebe preventivnega in terapevtskega dela razvil šestdimenzionalni model celostne podobe človeka, po katerem je človek nedeljiva celota. V vsaki do šestih razsežnosti se pojavljajo specifične potrebe:

- **Biofizikalna ali telesna razsežnost.** Vanjo sodijo človeški organizem, organi in organski sistemi, presnova, rast, razmnoževanje, zdravljenje in celjenje. Njen potencial predstavljajo organske potrebe: potreba po rasti, zdravju, hrani in tekočini, toploti, gibanju, odvajanju ipd.
- **Psihična ali duševna razsežnost.** Njen temelj sestavljajo zaznavanje, čustva, spomin, človekove navade in vedenje. Sestavni del so duševne potrebe po informacijah, užitku, varnosti, veljavi ipd.
- **Noogena ali duhovna razsežnost.** Glavni lastnosti sta svoboda odločanja in odgovornost za svoje odločitve. Tukaj nastopajo duhovne potrebe: potreba po svobodi, odgovornosti in življenjski orientaciji.

- **Medčloveško-družbena razsežnost.** Sestavljena je iz povezav med ljudmi na ravni temeljnih človeških skupin in na ravni družbe. Glavna motivacijska sila je potreba po soljudeh, komunikaciji in medsebojnem sožitju ter potreba po smotrni organizaciji družbe in redu v njej.
- **Zgodovinsko-kulturna razsežnost.** Obsega človekov individualni razvoj od spočetja do smrti, pa tudi vrstni razvoj od nastanka človeka do danes. Vse to temelji na človekovi učljivosti in ustvarjalnosti, zato so glavne potrebe na tem področju potreba po razvoju in napredku, potreba po učenju in ustvarjalnosti ter potreba po predajanju svojih življenjskih spoznanj in izkušenj drugim.
- **Eksistencialna ali bivanjska razsežnost.** Človek se nenehno sprašuje, v čem je smisel nekega dejanja, trenutka ali situacije, zato tu nastopi potreba po doživljanju smisla. (*op. cit.:* 316 – 317, 321)

Kaj pa sploh je potreba? Ramovš (*op. cit.:* 321) potrebo definira kot »...temeljni mehanizem živih bitij, da se ohranjajo in napredujejo. Vsaka potreba je informacija, kaj živo bitje trenutno potrebuje za svoj obstoj in napredek, obenem pa je motivacijska energija za doseganje ali uresničenje tega.«

V primeru, da neka potreba ni zadovoljena, človek občuti ta notranji energetski potencial kot napetost, stisko ali nujo. Zato je zadovoljevanje teh potreb pogoj za normalen človeški razvoj in samouresničitev. Ali drugače: »Kakovost človeškega življenja se meri po tem, v kolikšni meri in v kakšni medsebojni skladnosti ima zadovoljene vse potrebe.« (*ibid.*)

V različnih obdobjih življenja človek daje prednost različnim potrebam, njihova intenzivnost se spreminja glede na starost. Tako ima tudi človek v starosti specifične potrebe, ki so bolj izražene kot kdajkoli prej v življenju. Glavne potrebe starega človeka so naslednje:

- **Potreba po materialni preskrbljenosti.** Materialna preskrbljenost starega človeka je bila v preteklosti odvisna predvsem od njegovega imetja in od družinsko-sorodstvene socialne mreže, ki je zanj skrbela v onemoglosti. V sodobni družbi starim ljudem

glavni vir materialne preskrbljenosti predstavlja starostno in invalidsko pokojninsko zavarovanje, pa tudi osebno premoženje in prihranki. S temi sredstvi zadovoljujejo potrebo po hrani, obleki, stanovanju, čistoči, razvedrilu ipd. (Ramovš 2003: 93-95)

- **Potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine.** Telesna, duševna in delovna zmogljivost niso pomembne zgolj v mladosti in srednjih letih, temveč tudi v starosti, saj so tesno povezane z zadovoljevanjem višjih nematerialnih socialnih potreb. Brez telesnega gibanja in primerne prehrane v starosti pride do občutka oslabelosti in nadalje do bolezni. Telesna zanemarjenost vodi v duševno otopelost, človek postaja vedno manj aktiven in tako tudi socialno osamljen. Podobno je z delom – tudi po upokojitvi mora človek ostati delovno aktiven, vendar ne tako, da je nenehno zaposlen. Potrebno je, da si vzame čas za tisto dejavnost, ki ga veseli in je zanj primerna, obenem pa, da ohranja ravnotežje med delom, razvedrilom in počitkom. (*op. cit.*: 95-98)
- **Potreba po osebem medčloveškem odnosu.** Star človek potrebuje reden osebni stik z nekom, ki ga ima za svojega. V tradicionalni družbi je vlogo take bližnje osebe največkrat imel nekdo od krvnih družinskih članov, sorodnikov ali sosedov, v sodobnem postmodernem času pa imajo sorodstvene in krajevne vezi manjši pomen, nadomeščajo jih ljudje, s katerimi je star človek povezan na lastno pobudo (prijatelji, medgeneracijske skupine, prostovoljci). Povezanost z nekim »svojim« človekom mu daje varnost, predstavlja mu most so vseh drugih stikov. Tesna medčloveška povezanost z eno osebo je pomembna pri preprečevanju osamljenosti starih ljudi, kajti, kot pravi Ramovš (2000: 323), je lahko »[...] tesno ob starem človeku na desetine ljudi, toda če nikogar od njih ne doživlja kot »svojega«, je osamljen.« Takšne situacije srečamo v domovih za stare ljudi, kjer je skozi ves dan v bližini starega človeka veliko negovalnega osebja, ki pa jih on sam doživlja kot »tujce«, saj z njihovo pomočjo zadovoljuje zgolj telesne, ne pa tudi čustvene potrebe. Osamljenost predstavlja staremu človeku eno od najhujših tegob, saj posledično prinese tudi doživljanje nesmisla preteklega in sedanjega življenja. Poleg duševne podhranjenosti, se velikokrat ob osamljenosti pojavi tudi telesna podhranjenost, ki se kaže v splošni oslabelosti, pojavljanju bolezni, izgubi teka in nespečnosti. (*ibid.*)

- **Potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji.** Pogoji, da star človek doživlja svoje dotedanje življenje kot vredno in smiselno, je v tem, da ga ob predajanju življenjskih izkušenj mladi in srednji generaciji le-ti jemljeta resno. Ker je človek bitje napredka, ima potrebo po tem, da preda to, kar je v življenju dosegel, doživel, spoznal, izkusil in zapustil, drugim ljudem, mlajšim od njega. V preteklosti so bile dragocenejšje izkušnje starih ljudi, povezane z materialnimi dobrinami, delom in orodjem, saj so bile odločilne za preživetje. V zadnjem času pa v ospredje prihajajo izkušnje o osebni spoprijemanju z življenjem in medčloveškem sožitju, odnosih in komunikaciji. (*op. cit.:* 323-324)
- **Potreba po doživljanju smisla starosti.** V tretjem življenjskem obdobju je bolj kot kdajkoli prej aktualno vprašanje smiselnosti. Star človek se pogosto sprašuje o smiselnosti v preteklosti (kolikšno vrednost in kakšen pomen je imelo prizadevanje v njegovem življenju), sedanjosti (kakšen je pomen in vrednost sedanjega trenutka) in prihodnosti (misel na bližajočo se smrt). Če teh vprašanj ne reši, nastopi bivanjska praznota ali eksistencialni vakuum. (Frankl, E., V., *Zdravnik in duša*, Mohorjeva družba, Celje, 1994: 29-31, v Ramovš 2003: 110) Star človek, ki ne doživlja smisla svoje starosti, ostane brez energije za opravljanje številnih nalog, ki bi jih še zmoget. Predpogoj za osebno iskanje smisla starosti je sprejetje starosti z vsemi njenimi specifičnimi možnostmi, nalogami, omejitvami in težavami ob prepričanju, da je to enako smiselno obdobje življenja kakor sta bili mladost in srednja leta. (*op. cit.:* 111)
- **Potreba po negi v starostni onemoglosti.** Starostna onemoglost, ki nastopi pri večini starih ljudi, se kaže na različnih področjih. Človek lahko peša na telesni (slabše vidi, sliši, zmanjša se telesna moč in spretnost, nastopijo razne bolezni in poškodbe), duševni (upadanje spominskih funkcij, radovednosti, zanimanja, zmanjšana sposobnost za orientacijo v prostoru in času, zmedenost), duhovni (zmanjšana svoboda doživljanja, odločanja in odgovornosti zase), medčloveško družbeni (osamljenost, zaprtost pred ljudmi, sumničavost ali lahkomiselnost zaupljivost, skopost ali razsipnost), zgodovinsko kulturni (izguba zanimanja za okolje, delo in prizadevanje, omalovaževanje vrednosti lastne življenjske izkušnje) in bivanjski ravni (brezciljnost,

izguba smisla doživete preteklosti, sedanjosti in prihodnosti). V sodobni družbi, kjer sta avtonomija in neodvisnost prevladujoči vrednoti, človek težko sprejme lastno nemoč, nebogljenost, opešanost. Če mora to storiti, se čuti razvrednotenega. Vendar je ravno to sprejemanje onemoglosti temeljni pogoj za to, da je star človek deležen kvalitetnega negovanja – onemoglost mora sprejeti tako on sam kot tudi njegovi svojci in negovalci. Negovanje nemočnega človeka večina ljudi doživlja kot vredno in smiselno človeško delo. Pomembno je tako za lastno rast tistega, ki neguje, kot tudi za nemočnega človeka, ki je od te nege življenjsko odvisen. (*op. cit.*: 113-120)

- **Potreba po nesmrtnosti.** Človekova potreba po nesmrtnosti je s staranjem čedalje bolj živa. Ljudje jo zadovoljujemo na različne načine: z željo po tem, da bi se nas po smrti spominjali, z željo in prizadevanjem, da bi za nami ostala naša dela tako v materialni kot nematerialni obliki in z vero v posmrtno življenje (ta ima različne oblike, odvisno od religije, verskih običajev in navad). (*op. cit.*: 120-128)

Flaker (*et al.* 2008) v obširni knjigi govori o indeksu potreb ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. V povezavi s starejšo populacijo gre za vprašanje, »...kako kljub čedalje večji odvisnosti ob pomoči drugih na nov način zagotoviti starim ljudem podporo, da ohranijo življenje, kot si ga želijo.« (*op. cit.*: 4) Tema dolgotrajne oskrbe se je razvila v zadnjih desetletjih na področjih socialnega in zdravstvenega varstva. Je nova potreba »...ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno, organizirano pomoč in podporo drugih.« (*op. cit.*: 19)

Analiza situacij dolgotrajne oskrbe, ki jo je začel Flaker s svojimi sodelavci že leta 1995 in je trajala vse do izida omenjene knjige, je prinesla indeks potreb ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Sestavljen je iz osmih glavnih kategorij¹:

- **Namesto institucionalizacije in hospitalizacije.** Ta potreba govori o instituciji kot o potrebi drugih ljudi, ne njenih neposrednih uporabnikov. »Svojci se odločijo za namestitev v zavod ali bolnišnico, ko ne zmorejo več. Pred tem se trudijo. [...] Skrb za svojca pomeni realno, časovno in tudi fizično breme, hkrati pa čustveno obremenitev.«

¹ V nadaljevanju bom na kratko opisala vsako kategorijo potreb, pri čemer bom v glavnem upoštevala vidik starih ljudi in bivanja v domovih za stare ljudi.

(*op. cit.*: 41) Prav zato, ker se za namestitev v dom za stare ljudi velikokrat odločijo svojci zaradi razbremenitve, in ne star človek sam, je pomembno, da slednji tudi v instituciji ohrani gotovost – da lahko odloča o svojem življenju, da ima kontinuirane stike z drugimi in da mu je zagotovljena splošna socialna varnost. »Imeti nadzor nad svojim življenjem je pomemben del ustvarjanja smiselnosti življenja.« (*op. cit.*: 95) Ljudem z dolgotrajnimi stiskami je ta možnost progresivno odvzeta, saj jim drugi ne pustijo odločati o svojem življenju in izbirati na primer, kaj bodo oblekli, jedli, ali in kdaj jemali zdravila, upravljali s financami, se svobodno gibali, vključevali v dejavnosti, si sami časovno razporejali dan in se odločali glede načina izvajanja dejavnosti. (*op. cit.*: 30-110)

- **Stanovanje.** »Stanovanje vzpostavi suverenost posameznika, družine ali gospodinjstva nad prostorom. Vzpostavitev suverenosti posameznika, družine ali gospodinjstva nad prostorom pa je v [...] domu za stare [...] težko zagotoviti.« (*op. cit.*: 117) Z namestitvijo v institucijo imajo stanovalci tudi majhen vpliv na ureditev bivalnega prostora. Poleg tega v zavodih primanjkuje zasebnosti - stanovalcem pomeni njihova soba edini prostor, kjer so lahko sami, pa še to ne vedno, saj si sobe velikokrat delijo s sostanovalci. Različen je tudi odnos osebja do vstopa v bivalni prostor (nekateri vedno potrkaajo, preden vstopijo, drugi zgolj občasno ali nikoli). Starejšim osebam z demenco ali gibalno oviranostjo »...stanovanje, prilagojeno njihovim posebnim potrebam, [...] omogoča večjo samostojnost.« (*op. cit.*:133) Nekaj primerov: namestitev zaščitnih in varovalnih sredstev, povezanih s centri pomoči, prilagojena oprema (stranišče, postelja, višina mize, bližina telefonskega aparata...). Ustrezna prilagoditev in opremljenost stanovanja »...je ključnega pomena za ohranjanje in podporo tistih zmožnosti, ki jih je oseba še sposobna sama opraviti.« (*op. cit.*: 134) (*op. cit.*: 111-141)
- **Delo in denar.** »Delo odgovarja eni od osnovnih značilnosti človeka, da dela in je dejaven. [...] Z dejavnostjo ustvarjamo svet okrog sebe in se združujemo z drugimi.« (*op. cit.*: 143) Ko govorimo o »delu«, imamo največkrat v mislih mezdno delo, službo, ker je to prevladujoča oblika dela v naši civilizaciji. Poznamo pa tudi delo v senci. V domovih za stare ljudi je to delovna terapija. Odnos do delovne terapije in mnenje o

njej je s strani uporabnikov različen: »Nekateri [...] z veseljem hodijo nanjo, saj jim daje občutek, da delajo. Spet drugi pravijo, da je delovna terapija namenjena temu, da lahko strokovnjaki vidijo in ocenijo, koliko si zdrav.« (op. cit.: 146) Med ljudmi z dolgotrajnimi stiskami je zelo malo takih, ki bi zaslužili dovolj denarja, večinoma prejemajo denarno socialno pomoč ali pokojnino, poleg tega pa še nekaj drugih dohodkov socialne varnosti, kot je na primer invalidnina, dodatek za pomoč in postrežbo, varstveni dodatek, dodatek za rekreacijo itd. Večina denarja gre za preživetje, tistim, ki so v zavodu, pa za plačilo oskrbnine. Nekateri imajo omejeno možnost razpolaganja z denarjem, v domovih za stare so to zlasti osebe z demenco: velikokrat imajo le majhno količino denarja, ki ga porabijo za drobnarije. Z ostalim delom denarja razpolagajo svojci ali formalni skrbniki za poseben primer. (op. cit.: 142-190) »Omejitev je upravičena s tem, da človek ne potrebuje, in narobe, skrb za človeka pomeni, da ne potrebuje denarja, hkrati pa omejitev še poslabša znanje in sposobnost človeka, da upravlja z denarjem, saj nima priložnosti, da bi to počel.« (op. cit.: 178)

- **Vsakdanje življenje.** Življenje stanovalcev v domovih za stare ljudi je vsakodnevno omejeno z različnimi rutinami, saj je potek dneva določen z urniki (dejavnosti delovne terapije, fizioterapije, čas zajtrka, kosila, večerje, počitka, vstajanja ipd.). V domovih je organizirano »...industrijsko gospodinjstvo [...], kjer so glavne funkcije gospodinjstva ne samo plačane, temveč tudi organizirane na industrijski način (kuhinja, pralnica, šivalnica, vzdrževalci, servirke itn.).« (op. cit.: 215-216) Posledica tako organiziranega gospodinjskega dela je upadanje spretnosti pri stanovalcih, ki bi lahko še poskrbeli sami zase. Kar se tiče prostega časa v zavodih, so uporabniki največkrat pasivni udeleženci – organizacija je prepuščena osebju, oni so le udeleženci raznih aktivnosti in delavnic (ročna dela, risanje, slikanje, šivanje ipd.) Znotraj neke institucije se te prostočasne dejavnosti zlahka preobrazijo v terapevtske, saj imajo ekspresivne in utilitarne učinke. (op. cit.: 191-230)
- **Nelagodje v interakciji.** Pri interakcijskih prekrških gre za »...niz prekrškov, ki bi jim lahko rekli tudi vljudnostni (odmaknjen pogled, kršitev vljudnostne razdalje, pretirana neposrednost ali zadržanost itn.). Te prekrške delamo vsi brez izjeme in jih hkrati tudi

popravljamo z opravičili, pojasnili ipd.« (*op. cit.*: 231) Interakcijski prekrški pa ne povzročajo nelagodja le interaktantom, temveč predstavljajo breme tudi prekršiteljem; na primer ljudje z demenco ne razumejo, kaj jim govorijo svojci, kam izginjajo njihove stvari, svoje pozabljivosti se zavedajo, a ne razumejo, zakaj se jim to dogaja. Moti jih tudi to, da drugi ljudje z njimi govorijo nenavadno glasno, čeprav slišijo povsem dobro. Poznamo taktike, kako interakcijske prekrške popravimo: preintonacija, pustiti pri miru (ne jemljemo »...prekrška kot znaka česa drugega, temveč le kot prekršek.« (*op. cit.*: 240)) Ljudje velikokrat ne marajo, da se drugi vpletajo v njihova življenja, to večkrat dojamejo kot nespoštovanje, moti jih ustrežljivost in vsiljivost drugih. Ena alternativa je tudi dedramatizacija, t.j. »...da prekrškom ne dodajamo dramatičnih pomenov oziroma jim odvzamemo tak pomen, jih "banaliziramo" [...].« (*op. cit.*: 241) Pozornost preusmerimo od lastnostim k dogodkom in dejanjem. Če popravljanje ni mogoče, ga lahko znova vzpostavimo s pomočjo tretjih oseb, to so večinoma svojci, ki nastopajo v vlogah spremljevalca, družabnika, zaupnika in prevajalca. Oni so vir informacij za osebje v domovih za stare ljudi o tem, kakšna je življenjska zgodba starega človeka, kakšne navade ima, kaj rad počne, kaj še zmore in zna. (*op. cit.*: 231-257)

- **Stiki in družabnost.** Potreba po stikih in druženju je ena od temeljnih človekovih potreb. Po vsebini ločimo normativne, informativne in menjalne vrste stikov. Ti so lahko simetrični (enakopravnost, dvosmerna in količinsko enaka menjava) ali asimetrični (neenakopravnost, enosmerna menjava). Stiki so stkani v mreže – te so lahko bolj gosto ali bolj redko spletene. Poznamo posredne (pošta, telefon, internet, mobilni) in neposredne kanale (neposredna situacija, ko se ljudje lahko vidijo, vonjajo, dotikajo), ki nam omogočajo stik. Življenje ljudi v ustanovi stike zelo zmanjša, zato so socialne mreže uporabnikov, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, šibke in omejene. »Uporabniki, ki bivajo v instituciji, imajo po navadi redke stike s sorodniki, prijatelje pa le znotraj institucije in včasih tožijo zaradi konfliktov in slabih odnosov.« (*op. cit.*: 263) Tudi prijateljske odnose večinoma vzpostavljajo s sostanovalci in osebjem. Slednji nastopajo kot plačani prijatelji, čeprav klasični profesionalni obrazec pravi, da je treba ločiti delovno, profesionalno in zasebno sfero. Kljub temu pa s prijateljstvom med osebjem in uporabniki ni nič narobe, odločiti se moramo le, kako ga bomo

oblikovali in kakšne meje postavili. Velika stiska, s katero se soočajo ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, je tudi osamljenost. Osebe z demenco najbolj pogrešajo svojo družbo, svojce, prijatelje in znance. Pri starejših ljudeh so pogoste tudi izgube prijateljev zaradi njihove smrti, zaradi slabše finančne situacije in težav pri gibanju. Osamljenost se (čeprav na prvi pogled paradokсно) pojavlja tudi v množici. V domovih za stare ljudi je med stanovalci veliko priložnosti za medsebojno druženje. Pomembno je, da osebje stanovalcem, ki živijo na posebnih oddelkih z demenco ali posebno nego, omogoči stike tudi z ostalimi. V nasprotnem primeru je druženje omejeno, saj se osebe z demenco družijo le med seboj ali zgolj z osebjem in ključnimi delavci. Svojci so za veliko uporabnikov še edini stik z zunanjim svetom, zato je pomembno spodbujanje obiskov svojcev s strani osebja. Krepitev družabnosti v institucijah se kaže kot neposredna pomoč pri navezovanju stikov in kot posredna pomoč (organizacija raznih prireditvev, zabav). Primerno je tudi organizirati piknike, čajanke, prireditve, izobraževanja in usposabljanja, namenjena svojcem, saj le-ti ob namestitvi svojcev v dom potrebujejo veliko podpore zaradi pogostih občutkov krivde, nemoči, preobremenjenosti ipd. Zlasti pa je pomembna vključitev svojcev v proces načrtovanja oskrbe in nege stanovalca, oni so pomemben vir informacij o njegovem življenju. (*op. cit.*: 258-310)

- **Institucionalna kariera:** Uporabniki institucij si pogosto želijo večje izbire, večje informiranosti, večjega vpliva in vključenosti v življenje v instituciji in več varnosti v smislu možnosti učinkovite pritožbe. V domovih za stare ljudi so tako kot v ostalih institucijah stanovalci omejeni z institucionalnim redom - pri izbiri sobe, hrane in dejavnosti. Obstaja hierarhično razmerje med osebjem in stanovalci, slednji so v podrejenem položaju, še posebej to velja za stanovalce z demenco, pri katerih je možnost izbire še posebej okrnjena. Stanovalci potrebujejo tudi informacije o življenju v ustanovi, o dejavnostih in pravicah, ki jih imajo. Informiranje v institucijah poteka preko različnih virov: oglasne deske, letaki, prospekti, neposredno obveščanje s strani osebja, medsebojno obveščanje stanovalcev, na sestankih. Želja po večjem vplivu na življenje v zavodu nam postavi vprašanje o porazdelitvi moči med stanovalci in osebjem. Z upoštevanjem želja stanovalcev se večja njihova moč vpliva. Pomembna je tudi možnost sodelovanja in vključenosti v katerega izmed notranjih odborov. Za

zavarovanje svojih pravic in ohranjanje dostojanstva stanovalci in njihovi svojci potrebujejo možnosti učinkovite pritožbe in zagovorništva.

Pojavlja se tudi vprašanje o tem, kakšno naj bi bilo osebje v ustanovah: s preseganjem birokratskih vlog naj bi razvijali dobre odnose s stanovalci. V ospredje pridejo kvalitete, kot so toplina, spoštljivost in potrpežljivost. Pomembna je tudi osebna dostopnost osebja, posvečanje časa na bolj kvaliteten način, ne zgolj s formalnimi zadevami. Izenačevanje moči med njimi se kaže tudi v skupni uporabi prostorov ter v priznavanju veljave uporabniku kot človeku z življenjskimi izkušnjami. Ne smemo prezreti niti neformalnega druženja osebja s stanovalci in enakopravnih odnosov.

Kakšne so potrebe osebja, ki dela z ljudmi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo? Prva je usposabljanje in dodatno izobraževanje, pri čemer je koristno prenašanje pridobljenega znanja na celoten kolektiv. Druga potreba je supervizija in z njo timsko delo, ki imata funkcijo razbremenitve osebja in podpore pri sprejemanju kompleksnejših odločitev. Tretja potreba se kaže kot posledica preobremenjenosti, zato osebje potrebuje počitek, okrevanje, ponovno osmišljanje in vrednotenje svojega dela. (*op. cit.:* 311-345)

- ***Neumešččnost in pripadnost:*** Zadnja kategorija potreb govori o nasprotujočih si težnjah po osamosvojitvi in pripadnosti. V domovih za stare ljudi je pomembno spodbujanje uporabnikov pri skrbi zase na različnih področjih – osebna higiena, prehranjevanje, skrb za zdravje in videz. Novo učenje in spodbujanje stanovalcev k čim večji samostojnosti je sicer pogosto dolgotrajno in zamudno delo, ki terja veliko potrpežljivosti in časa. Dolgoročno pa se obrestuje, ker s tem razbremeni osebje samo, stanovalci pa pridobijo na večji samostojnosti. Nezanemarljiv delež k temu prispevajo tudi tehnični pripomočki in ostale prilagoditve, ki uporabnika osamosvajajo. (*op. cit.:* 346-386)

Na kratko pogledjmo še, kako je z zadovoljevanjem potreb starih ljudi. Ramovš (2000: 325) govori razlikah pri zadovoljevanju potreb starih ljudi v dveh družbenih obdobjih: tradicionalni in moderni oz. postmoderni družbi. V prvi tradicionalno kmečko-obrtniški-stanovski družbi je

starim ljudem materialno varnost predstavljala družina, bližnja krajevna soseska in sorodstvena mreža. V teh socialnih mrežah so ljudje zadovoljevali tudi nematerialne potrebe (predajanje življenjskih izkušenj vnukom, občutek človeške bližine). Moderna industrijska družba je uvedla pozitivne spremembe na področju materialne varnosti starih ljudi z zagotavljanjem različnih prejemkov in zavarovanj (pokojninsko, invalidsko, zdravstveno), obenem so se spremenile tudi oblike sobivanja – razširjeno družino je nadomestila nuklearna. Skladno s tem so nastopile negativne spremembe na področju zadovoljevanja nematerialnih socialnih potreb starih ljudi. Prepričanje, da z namestitvijo starega človeka v institucijo, lahko odpravimo pomanjkanje socialnih potreb oz. da bo imel s tamkajšnjimi storitvami zadovoljene vse potrebe, je iluzija. Zato je naloga postmoderne družbe, da poleg zagotavljanja materialne varnosti starih ljudi, posveti večjo pozornost spodbujanju zadovoljevanja socialnih potreb v obliki odpiranja institucij, povezanosti s krajem in okoljem, spodbujanjem neformalnih socialnih mrež ipd.

Podobno piše tudi Flaker (*et al.* 2008: 19-20), ko govori o posledicah demografskih sprememb, ki so se zgodile tako na kvantitativni kot na kvalitativni ravni. Zmanjšal se je delež aktivnega prebivalstva, to je ljudi, ki lahko pomagajo tistim, ki potrebujejo pomoč zaradi bolezni, dolgotrajne stiske, hendikepa in oslabelosti. Obenem pa so se zgodile tudi spremembe na področju neformalnih omrežij, saj so se ta zmanjšala. Aktivno prebivalstvo, ki ima vlogo potencialnih pomočnikov, je čedalje bolj obremenjeno s poklicnim delom, kariero in uspešnostjo. Tako v sodobnem času od sorodnikov, prijateljev in sosedov ne moremo več pričakovati podpore, pomoči in uslug, kar je bilo še nekaj desetletij nazaj del vsakdana.

1.2. INSTITUCIONALNO VARSTVO IN DOMOVI ZA STARE LJUDI

1.2.1. Institucionalno varstvo starih ljudi

Jana Mali (2006a: 281) pravi, da je za slovenski prostor na področju pomoči in skrbi za stare ljudi že od nekdaj značilna »...izrazita institucionalna usmeritev.« Analiza razvoja institucionalnega varstva v Sloveniji je pokazala, da razvoj varstva starih ljudi v tem prostoru zaznamujejo naslednji dejavniki:

- **Tradicija institucionalnega varstva.** Kot pravi Accetto (B., *Starost, staranje in starostno varstvo*, izdal Rdeči križ Slovenije, 1968: 19, v Mali 2006a: 283), je na našem ozemlju pred drugo svetovno vojno obstajalo zavidljivo število domov z več kot tri tisoč posteljami. Ti zavodi za starejše občane so bili različno poimenovani: oskrbnišnica, ubožnica, dom onemoglih, hiralnica ipd.
- **Posledice druge svetovne vojne.** Zaradi opustošenja, ki ga je prinesla vojna, in prehoda iz predvojnega kapitalističnega v povojni socialistični sistem, je bil po vojni življenjski standard prebivalstva nizek. Veliko je bilo tudi vojaških invalidov, vojnih sirot in zapuščenih otrok, katerih stisko je država reševala z namestitvijo v obstoječe institucije za stare ljudi. Slednji so se tako preoblikovali v zdravstvene ustanove in internate.
- **Pospešena urbanizacija in modernizacija.** Oba procesa sta močno vplivala na spremenjen položaj starih ljudi znotraj družine in na družbeni ravni. Urbanizacija in selitev družin v mesta zaradi širokega zaposlovanja žensk in mladine sta vplivali na spremembe v delovanju družinskega sistema. Tradicionalna razširjena družina in njena vloga pri skrbi za (stare) družinske člane se je spremenila. V »novih«, jedrnih družinah ni bilo prostora za starega človeka. Z zaposlovanjem mlajših generacij in uvedbo zavarovanja za čas upokojitve, se je status starim ljudem zniževal tudi na ravni družbe - izgubili so ugled, spoštovanje in avtoriteto, ki so je bili do tedaj deležni. Vsi ti procesi so pripeljali do stigmatizacije starih ljudi in odtrganja starosti na rob sodobnega načina življenja.
- **Razvoj medicine in gerontologije.** Medicina je v 20. stoletju pridobila moč in ugled, zdravje je postalo pomembna človeška vrednota zaradi industrializacije, ki je zahtevala zdrave in delovne ljudi. Tako stari ljudje zaradi pogostih bolezni niso ustrezali njenim zahtevam. Gerontologija kot veda o staranju, starosti in starih ljudeh je sprva bila pod velikim vplivom biomedicinskega modela razumevanja starosti, kasneje pa je v svoje področje raziskovanja vključila tudi spoznanja o starosti drugih ved, tj. sociologije, psihologije in demografije. Vpliv biomedicine na gerontologijo pa je v veliki meri prisoten še danes.

Institucionalno (domsko) bivanje je ena od oblik varstva starejših ljudi, ki je pri nas namenjena približno petim odstotkom starostne populacije nad 65 let. To je lahko le začasna oblika bivanja, za večino pa to predstavlja doživljenjsko obliko. Namen institucije je ta, da bi maksimalno zadovoljila potrebe, ki jih posameznik ne more več zagotoviti sam (prehrano, pranje, likanje, ogrevanje, nego), družabnost in zdravstveno varstvo. (Hojnik-Zupanc 1999: 91)

Umeščenost stare populacije v specifično, njej namenjeno institucijo, kaže na družbeno marginalizacijo in izolacijo starih ljudi. Družba jih tako definira kot posebno kategorijo prebivalstva. (Mali 2008: 57)

Institucije, v katerih bivajo stari ljudje, so različno poimenovane: dom starejših občanov, dom upokojencev, center za starejše občane, dom starostnikov, dom počitka itd. (Pečjak 2007: 170) Med ljudmi se največkrat uporablja beseda »dom«. Mali (2008: 57) pravi, da je simbolika te besede »...varljiva, a praktična za ustvarjanje mita o dostopnejših in privlačnejših institucijah.« Dom za stare ljudi ne more biti »pravi dom«, ki bi posamezniku ponujal zatočišče, prostor, zaposlitev in identiteto. Posameznik je le del velike organizacije in se mora prilagajati potrebam skupine ter sklepati medsebojne kompromise. Zato je občutek pravega, prvotnega doma nedosegljiv. (Atkinson, D., *Living in Residential Care* V: Brechin A., Walmsley J., Katz J., Peace S. (ur.), *Care Matters*, izdal Sage Publications, London, 1998: 13-26, v Mali 2006b: 19) Podobno mnenje ima tudi Marin (M., *Družina in izvajanje različnih oblik pomoči*. V: Hojnik-Zupanc I. (ur.), *Star človek in družina*, izdalo Gerontološko društvo Slovenije, Ljubljana, 1994: 43, v Hojnik-Zupanc 1999: 60), ki govori o tem, da ima star človek predstave o treh vrstah doma, ki imajo zanj različen pomen: prvi je dom otroštva, drugi njegov lastni dom, ki ga sestavljajo partner in otroci, tretji pa dom za stare, ki ga redkokdaj sprejmejo kot pravi dom. Avtorica dom implicitno povezuje z družino, kar pomeni, da človek brez družine nima doma.

1.2.2. Domovi za stare ljudi kot totalne institucije

Koncept totalnih ustanov je uvedel Erving Goffman. Kot »totalne ustanove« je poimenoval tiste, ki zajemajo vse vidike posameznikovega življenja, gre torej za neko totalno zajetje. V

totalnih ustanovah se vsi vidiki življenja odvijajo na istem kraju in pod isto oblastjo. Dnevne aktivnosti potekajo vpričo velikega števila ljudi, ki so enako obravnavani in od katerih se zahteva, da delajo skupaj isto stvar. Za vse dejavnosti obstaja od zgoraj vsiljen urnik in pravila, ki služijo zadovoljevanju uradnih ciljev ustanove. Med totalne ustanove poleg psihiatričnih bolnišnic, zaporov, taborišč, vojašnic, internatov, samostanov in ostalih spadajo tudi domovi za stare ljudi. Vse imajo skupne značilnosti, vendar ne bomo v vsaki od njih našli vseh značilnosti. (Goffman, E., *Asylums*, izdal Doubleday & Co. (Pelican, 1968), New York, 1961, v Flaker 1998: 17-20) V zvezi s tem piše Mali (2002: 320) - čeprav si domovi za stare ljudi delijo nekaj lastnosti s totalnimi institucijami, jih ne moremo v celoti razumeti v smislu, v katerem jih opisuje Goffman.

Goffman (E., *Asylums*, izdal Doubleday & Co. (Pelican, 1968), New York, 1961, v Mali 2006b: 21-22) poudarja tri značilnosti totalnih institucij:

- **Zaprtoost pred zunanjih svetom.** Čeprav niso vse totalne institucije fizično izolirane od zunanjega sveta, je njihova zaprtost v smislu socialnih stikov velika. Druga vrsta zaprtosti, ki jo Goffman poudari, je moralna zaprtost, pri kateri ločujemo svet »zunaj« in »znotraj« totalne institucije. Ta ločitev pretrga vezi, človekove vloge, stil in kulturo življenja, ki jo je imel pred prihodom v institucijo.
- **Racionalizacija vsakdanjega življenja.** Vsakdanje življenje ljudi (delo, igra in počitek), ki se zunaj institucij odvija na različnih mestih, z različnimi ljudmi in pod različno oblastjo, se v totalnih institucijah odvija na enem mestu in pod isto avtoriteto po vnaprej določenih dnevnih rutinah.
- **Organizacijska birokracija.** Med osebjem in uporabniki je razkol, ki se kaže v natančno urejenih odnosih med njimi – prvi imajo oblast, drugi pa so predmet te oblasti. Temeljna razlika med njimi je v tem, da je osebje integrirano v družbo zunanjega sveta (v instituciji preživijo le svoj delavnik), medtem ko so stiki uporabnikov z zunanjim svetom močno omejeni. Lahko govorimo o dveh ločenih svetovih – svetu osebja in svetu uporabnikov. Uporabniki so predmeti dela osebja, pogosto se zgodi, da jih obravnavajo kot neživa bitja. Taka obravnava je lahko

posledica tega, da družba v tovrstne ustanove odlaga posameznike, ki jih ne potrebuje več. Po drugi strani pa ustanovitelji od zaposlenih zahtevajo čim bolj humano opravljanje dela. Tako se zaposleni soočajo z dilemo – kako ugoditi hkrati pritiskom zunanjega okolja in organizacijskim zahtevam.

Poleg tega koncept totalne ustanove vsebuje še druge značilnosti (Mali 2008: 135-142):

- **Proces mortifikacije.** Nastopi v trenutku vstopa posameznika v totalno ustanovo. Gre za uničenje posameznikove identitete, ki jo je imel v zunanjem svetu. Treba je razlastiti in izbrisati stare vloge in določiti nove, vse z namenom vzpostavitve enodimenzionalne vloge »varovanca«, »zapornika« ali »pacienta«. Mortifikacija poteka preko različnih postopkov, v različnih oblikah: *sprejemne procedure* ob prihodu v institucijo, ki bi jih lahko poimenovali tudi kot programiranje (zapis anamneze, tehtanje, oštevilčenje, razne preiskave, popis osebnih stvari, dajanje navodil, določanje prebivališča, namestitvev, kopanje, striženje ipd.), *kontaminacija* (vdor v človekovo zasebnost, ko osebe beleži razne informacije, socialna in emocionalna dejstva, ki so za posameznika obremenilna), *medosebna kontaminacija* (v primerih, ko se posamezniku dogaja nekaj neprijetnega, je prisiljen dovoliti, da ga drugi pri tem gledajo).
- **Birokratizacija življenja.** Gre za množico zapovedi, pravil, sankcij in določenih urnikov, ki posameznika znotraj institucije omejujejo. Za stvari, o katerih se je zunaj institucije odločal sam in so mu bile samoumevne, mora sedaj prositi za dovoljenje. V totalni ustanovi ima pomembno mesto *sistem privilegijev*, ki ga sestavljajo hišna pravila, nagrade in privilegiji ter kazni za neupoštevanje institucionalnih pravil. Prisoten je tudi pojav *fraternalizacije*, ko se uporabniki med seboj povezujejo, vzajemno podpirajo in usmerjajo proti osebju.
- **Sekundarne prilagoditve.** Te nastopajo kot način uporabnikovega samoprepoznavanja in samodeterminacije, so sredstvo za ohranjanje identitete in kontrole nad svojim okoljem in bivanjem v instituciji. Med oblike prilagoditve sistemu mortifikacije in privilegijev štejemo situacijski umik (uporabnik se iz situacije obrne v sebe, v svoje

telo), linija nespravljalivosti (uporabnik namenoma izziva ustanovo z nesodelovanjem), kolonizacija (uporabnik v ustanovi poišče maksimalno zadovoljstvo in v njej zaživi) in spreobrnjenje (uporabnik prevzame pogled osebja nase, igra vzornega pacienta).

V zvezi s sekundarnimi prilagoditvami v domovih za stare ljudi Mali (2006b: 24) pravi, da teh ni opaziti, se pa pogosto pojavlja nov vidik prilagoditve, t.i. skromna drža uporabnikov, ki se kaže v njihovi nekritičnosti do življenja v ustanovi.

»Ko si v stiku s stanovalci, ti dajejo občutek, da so z vsem zadovoljni. Ne razmišljajo o tem, da bi lahko zaposleni bolj upoštevali njihove želje, zahteve, interese. Raje se prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o tem, da bi izražali želje. [...] Taka »skromna drža« jim omogoča dobro počutje in zadovoljstvo z življenjem v domu.« (op. cit.: 26)

- **Preživljanje časa.** To se v instituciji kaže kot problematično predvsem v začetnem obdobju asimilacije v institucionalno življenje. Uporabniki imajo občutek, da je čas v instituciji zapravljen in neporabljen, zato ga je potrebno nekako osmisliti, ubiti dolgčas. K temu največkrat pripomorejo razne *odstranitvene dejavnosti*. Te potekajo na prostovoljni ravni, lahko so organizirane kolektivno (igre, plesi, prireditve, predavanja, gledanje televizije, kartanje) ali individualno (intimno sanjarjenje, branje knjig). Za delo v instituciji uporabniki niso enako motivirani kot za delo v zunanjem svetu. Pogosto se izvaja v okviru delovne terapije in ima terapevtski namen – uporabnike naj bi usposobilo za življenje izven institucije.
- **Obravnavanje človeka kot predmeta** je za osebje po eni strani nezavedno ravnanje, saj vsakodnevno rutinsko opravlja določene naloge in pri tem ravna z uporabniki kot s predmeti; po drugi strani pa je tako ravnanje oteženo, saj so pri tem vpletena čustva – uporabniki pri osebju vzbudijo čustveno skrb, kar Goffman (E., *Asylums*, izdal Doubleday & Co. (Pelican, 1968), New York, 1961, v Mali 2008: 139) imenuje *ciklus prizadetosti*.

- Da bi osebje nekoliko ublažilo ta prepad med njimi in uporabniki, ki jim ne omogoča medsebojne simpatije in identifikacije, razvije t.i. *institucionalne ceremonije*. Preko njih se uporabniki in osebje zblížajo, dobijo ugodnejšo podobo drug o drugem in se lažje vživijo drug v drugega. Oblike takega sodelovanja so na primer časopisi, ki jih ustanove izdajajo (vsebino oblikujejo uporabniki, cenzuro pa opravlja eden od prijaznejših zaposlenih), razne oblike udeležbe uporabnikov v procesih odločanja (sodelovanje v domski skupnosti, možnost pritožbe) in organizirani obiski, s katerimi se ustanova pokaže javnosti (prikaz novih pridobitev, nastopi uporabnikov).

Goffmanov pojem totalne institucije je v družbi izoblikoval negativno stališče do institucionalnega varstva in ustvaril stereotip o strah vzbujajočih zaprtih institucijah. Slika institucionalnega varstva v 50. in 60. letih 20. stoletja, ki jo je v ZDA oblikoval Goffman z raziskovanjem psihiatričnih bolnišnic, v Evropi pa Townsend z raziskovanjem razmer v domovih za stare, je spodbudila široko gibanje strokovne javnosti za dezinstitutionalizacijo in odpiranje institucij navzven v bivalno okolje. (Hojnik-Zupanc 1999: 94-95)

Tako smo v drugi polovici 20. stoletja priče dezinstitutionalizaciji, procesu zapiranja velikih ustanov in prestrukturiranju v drugačne skupnostne službe.

»Dezinstitutionalizacija ne pomeni le organizacijske spremembe, temveč tudi spremembo vrednot – ljudje se zavedajo, da imajo pravico do življenja v skupnosti, z drugimi ljudmi; da so vključeni v družbene tokove ter da lahko odločajo o svoji usodi, tudi če so bolni, slabotni ali celo manj prisebni.« (Flaker et al. 2008: 20)

Čeprav se je govor o dezinstitutionalizaciji začel že nekaj desetletij nazaj, kaže, da je ta proces dolgotrajen. Pri nas namreč po podatkih iz leta 2007 v institucijah (domovih za stare – tako javnih kot zasebnih, varstveno-delovnih centrih ipd.) »...živi približno tretjina vseh ljudi, ki v Sloveniji potrebuje dolgotrajno oskrbo.« (*op. cit.*: 30) Ne glede na to, da procesu dezinstitutionalizacije tudi v začetku 21. stoletja ni videti konca, lahko veliko naredimo na področju zagotavljanja kakovostnega življenja ljudem, ki v teh institucijah bivajo. Kot pravi Mali (2006a: 292) so namreč tudi v domovih za stare ljudi mogoče in potrebne spremembe: »Osebje si mora prizadevati za dvig kvalitete življenja, kolikor je to v instituciji mogoče.«

Kako se kaže kvaliteta življenja v domovih za stare ljudi? Kako se stari ljudje privajajo na institucionalno življenje, kakšen je njihov vsakdan, kakšne pravice imajo v domu in kakšen je odnos osebja do stanovalcev – o vsem tem v nadaljevanju.

1.2.3. Življenje v domu za stare ljudi

Kot smo videli zgoraj, ima dom za stare ljudi značilnosti institucije, ki sicer »...ne more nadomestiti domačega okolja, lahko pa se mu optimalno približa. Zato je za čim boljše počutje stanovalcev potrebno investirati tako materialna sredstva kot človeške potenciale...« (Hojnik-Zupanc 1994: 13)

Stari ljudje se za bivanje v domovih odločijo iz različnih razlogov. Največkrat gre za zdravstvene težave in potrebo po redni zdravstveni negi in oskrbi. Drugi sami sprevidijo, da življenja v domačem okolju ne obvladajo več in se zato odločijo za preselitev v dom za stare ljudi. Pogosto jih k tej odločitvi prigovarjajo tudi svojci. Odločitev o odhodu iz svojega domačega stanovanja v dom za stare je težek korak, pravzaprav gre za eno večjih življenjskih odločitev. (Belič 1997: 129-130) Ramovš (*et al.* 1992: 51) govori o odhodu iz domačega okolja kot o bivanjski zagati, ki človeka ubija na več področjih, saj je ta v starosti manj prožen za spremembe. Pečjak (1998: 13) odhod dom za stare ljudi označuje kot »...enega od najhujših stresov v življenju.«

Sprejemanje institucionalnega življenja je odvisno od več dejavnikov: najprej od človeka samega, njegovih svojcev in zaposlenega osebja.

V domu se bolje počutijo tisti stanovalci, ki so se za bivanje v njem odločili s svojo voljo. (Belič 1997: 131)

»Preselitev v starosti je za posameznika ugodno dejanje, če je le-ta usklajena z njegovimi željami in je prostovoljna. [...] Težave s prilagoditvijo novemu okolju lahko nastanejo, kadar se za preselitev ni odločil posameznik, ampak je bila vsiljena od zunaj [...]. Predvsem zdravstveno stanje je najbolj »kritično« merilo pri spremembi bivališča (najbolj kritična

sprememba je za posameznika preselitev v dom za starejše občane, saj je večinoma zadnja sprememba bivališča v življenju).» (Hojnik-Zupanc 1999: 70-71)

Svojci prav tako igrajo pomembno vlogo pri adaptaciji na domsko življenje. Svoj prispevek dajo s tem, ko staremu človeku stojijo ob strani in ga redno obiskujejo. Nekateri svojci se pri tem soočajo s težavami zaradi ambivalentnega odnosa, ki ga imajo do institucije. Po eni strani je institucionalno bivanje edina možnost, ki je na voljo za njihovega bližnjega, po drugi strani pa imajo občutek krivde, slabe vesti in moralne odgovornosti, ker niso (bili) zmožni sami nuditi stalne pomoči svojcu.

S prihodom v dom star človek ostane to, kar je bil - ohrani svoje dotedanje vloge matere, očeta, dedka in babice ipd., obenem pa si pridobi novo vlogo stanovalca ustanove. (Mali 2004: 111)

Stanovalec mora sprejeti domski način življenja na način brezkompromisnega prilagajanja, saj se ne prilagodi ustanova posamezniku, temveč obratno (Ramovš *et al.* 1992: 52). V ustanovi velja nek dnevni in tedenski red, ki določa ritem življenja stanovalcev. Institucionalni dnevni ritem je usmerjen v zadovoljevanje fizioloških potreb (dnevni obroki - zajtrk, kosilo in večerja), medtem ko se stanovalci v vmesnem prostem času lahko sami odločijo, kako bodo zadovoljili ostale potrebe. (Hojnik-Zupanc 1999: 96-97)

Pogosto se udeležujejo organiziranih dejavnosti, ki potekajo v okviru delovne terapije in fizioterapije. V okviru fizioterapije je največkrat organizirana stanovalcem prilagojena telovadba. Delovni terapevti v svoje programe uvrščajo razne delavnice, kjer stanovalci lahko ohranijo in razvijajo svoje ročne spretnosti (pletenje, kvačkanje, šivanje, oblikovanje raznih izdelkov...), pogoste so tudi pevske skupine in drugi krožki (bralni, ugankarski, šahovski, balinarski). V veliko domovih imajo organizirana tedenska srečanja skupin starih ljudi za samopomoč. Običajno v okviru delovne terapije poteka mesečno praznovanje rojstnih dni in druge kulturne prireditve z nastopi. (Belič 1997: 128-129) Če uporabimo Goffmanov (E., *Asylums*, izdal Doubleday & Co. (Pelican, 1968), New York, 1961, v Flaker 1998: 34-43), besednjak, bi na kratko rekli, da gre pri tem za odstranitvene dejavnosti in institucionalne ceremonije.

Čeprav mora stanovalec ob prihodu v dom v celoti sprejeti in se prilagoditi načinu in ritmu življenja v njem (Ramovš *et al.* 1992: 52), kasneje po začetnem obdobju adaptacije »...dnevni ritem stanovalcem v instituciji na pomeni posebno motečega dejavnika za njihovo samostojnost in zasebnost.« (Hojnik-Zupanc 1999: 96)

Ena izmed opredelitev institucije govori o tem, da je institucija »...organiziran sistem napisanih in nenapisanih pravil dnevnega bivanja, ki omogočajo maksimalno prostorsko povezanost (skupna jedilnica, skupni prostori za popoldanski počitek, skupna rekreacija) in minimalno stopnjo zasebnosti in samostojnosti.« (op. cit.: 97)

Vsaka institucija ima svoj institucionalni red. Ta »...zmanjšuje svobodo in kontrolo, ki jo imajo [...] stanovalci nad svojim življenjem in s tem poveča stopnjo odvisnosti.« (Hojnik-Zupanc 1994: 3) Pravila, ki v instituciji veljajo, morajo biti v skladu s predpisi javno objavljena. Največkrat so to hišni redi. V njih so poleg splošnih določb o organiziranosti in delu posameznih služb znotraj doma, zapisane tudi pravice in dolžnosti stanovalcev. (Mali, Milošević Arnold 2006: 173-174)

Ena skupina pravic stanovalcev je taka, da jim omogoča avtonomno ravnanje: pravica do vpisovanja pohval in pritožb v knjigo pohval in pritožb, pravica do lastnega idejnega in svobodnega verskega prepričanja, pravica do izražanja čustev, pravica do upoštevanja in spoštovanja osebne integritete, pravica do zasebnosti in zasebne lastnine, pravica do prostovoljnega sodelovanja pri družabnih in drugih dejavnostih, pravica do varstva osebnih podatkov, pravica do ugovora itd. (Mali 2009: 103)

Obstaja pa tudi cel kup pravic oz. dolžnosti, ki zavirajo stanovalčevo avtonomijo: pravica do izhoda iz doma, razen v primeru, ko zdravstvena indikacija narekuje drugače, dolžnost upoštevanja navodil zdravnika in zdravstveno-negovalnega osebja glede zdravljenja, vzdrževanja osebne higiene in vzdrževanja prostorov. Hišni redi velikokrat onemogočajo stanovalcem svobodno in neodvisno življenje z določbami, kot so prepoved uporabe kuhalnikov, pečic, likalnikov in plina, prepoved pranja perila v sobah in obešanja na balkonih, prepoved shranjevanja živil v sobah. Kar se tiče opremljenosti sob, se morajo o dodatnem

pohištvo predhodno pogovoriti z vodstvom doma. Osebje ima med drugim pravico pregledati sobe, pohištvo in osebno garderobo, pri čemer lahko odstrani neuporabne stvari. (*op. cit.*: 103-104)

Iz vsega zgoraj naštetega se nam ob tematiki pravic stanovalcev poraja temeljno vprašanje - kako je z uresničevanjem teh pravic v realnem življenju (ne zgolj na papirju) oz. kako jih domovi za stare ljudi zagotavljajo glede na obstoječe bivanjske in kadrovske pogoje. Za primer se lahko nekoliko ustavimo pri pravici do zasebnosti. Če zasebnost pojmuje kot »...človekovo potrebo po obvladljivosti dostopnosti do sebe oz. želeno ločenost od drugih« (Hojnik-Zupanc 1999: 31), lahko sklepamo, da je ta v institucijah že v osnovi okrnjena, saj v njih »...prihaja do prepletanja zasebnega in javnega prostora.« (*op. cit.*: 95) V domu za stare ljudi je veliko manj možnosti za zasebnost kot v lastnem domu, saj si morajo tukaj stanovalci deliti skupne prostore, dejavnosti, osebje in čas. (Belič 1997: 130) Zaradi dvo- in večposteljnih sob si morajo stanovalci tudi najožji bivalni prostor deliti z dotlej neznano, tujo osebo. (Hojnik-Zupanc 1999: 95) Tu so še posebej ranljivi nepomični stanovalci, ki potrebujejo redno nego, saj so prisiljeni deliti svojo intimnost s sostanovalci. Obstaja več načinov, kako lahko institucija omili kršenje pravice do zasebnosti. Eden je ta, da osebje ob vstopu v sobo vedno potrka in počaka na odziv oz. povabilo stanovalca (to je ena od najpogostejših kršitev zasebnosti). Nadalje lahko pravico do zasebnosti povečamo s tem, da omogočimo stanovalcem lastno urejanje bivalnega prostora, kar jim daje občutek avtonomnosti. Spremembe v smeri zagotavljanja večje zasebnosti stanovalcev se morajo zgoditi tudi na ravni gradnje domov – več enoposteljnih sob in prostorov, kjer bi se stanovalci lahko v miru pogovarjali in družili s svojci, prijatelji, sorodniki in ostalimi obiskovalci.

Dobro počutje in zadovoljstvo starih ljudi z življenjem v domu je v veliki meri odvisno od osebja, njihovega rednega dela in odnosa, ki ga gojijo do stanovalcev.

Ramovš (*et al.* 1992: 54) govori o hierarhiji odnosov med stanovalci in zaposlenimi, pri kateri so prvi podrejeni drugim. Stanovalec je v vlogi odvisnega, tistega, ki potrebuje pomoč, ki sam ne zmore, ne zna, nima... Kot najbolj ranljivi stanovalci se kažejo nepokretni, ki so odvisni od osebja pri zagotavljanju tako osnovnih (hranjenje, oblačenje, umivanje) kot tudi drugih višjih človeških potreb (druženje, utemeljevanje življenja). »Odvisnost stanovalcev od osebja

se z večanjem pokretnosti zmanjšuje.« (Mali 2004: 110) Kljub temu pa je tudi pri tistih stanovalcih, ki so še sposobni samostojnega življenja, velikokrat prisotna pasivnost, saj jih osebje ne spodbuja k aktivnostim, raje sami opravijo naloge in opravila. (Ramovš *et al.* 1992: 54) Spodbujanje samostojnosti stanovalcev bi moralo biti dovoljeno in zaželeno, saj bi prineslo korist tako njim samim kakor tudi osebju – stanovalci bi s tem ohranjali svojo vitalnost, osebje pa bi bilo zaradi tega manj obremenjeno. (Mali 2004: 110)

»Pri odnosu osebje-stanovalci je pomembno tudi ustrezno razmerje med profesionalnostjo opravljenega dela in medčloveškim odnosom. Visoka profesionalnost brez človeške toplote vodi v hladen, racionalen odnos. Človeku, ki živi kot podrejeno in odvisno bitje, je človeška toplota enako pomembna kot profesionalnost opravljene storitve.« (Hojnik-Zupanc 1999: 100)

Podobno pravi tudi Ramovš (*et al.* 1992: 54), ko govori pogojih, ki morajo biti izpolnjeni za življenje in človeško sožitje v ustanovah. Prvi pogoj so zadostno razvite socialne zmožnosti osebja za delo z ljudmi in za ljudi: čut, srce za sočloveka, empatija, samokontrola lastnega vedenja in ravnanja. Drugi pogoj pa je zadostna gerontološka usposobljenost in stalno strokovno izpopolnjevanje zaposlenih.

Mali in Milošević Arnold (2006: 180) na podlagi raziskave o razvoju domov za stare ljudi po drugi svetovni vojni, ugotavljata, da so bili v povojnem obdobju odnosi med delavci in stanovalci pristnejši. Kljub nižji kakovosti storitev v primerjavi z današnjo, je v instituciji vladala večja domačnost in povezanost med stanovalci in zaposlenimi, medsebojni odnosi so bili bolj osebni. V sodobnem času pa se kot problematičen kaže *»...prepad med stanovalci in delavci, ki ga zaznamo ob povečanem zaposlovanju izobraženega medicinskega kadra. Ne gre za to, da navzočnost medicinskega kadra ni upravičena, problem je v tem, da je premalo pozornosti namenjene socialni obravnavi in medsebojnemu odnosom. Zato je odnos do starih ljudi pogosto uradniški.«* (*ibid.*)

V zadnjem času se v sferi zaposlenih v storitvenem sektorju, skrbstvenih in negovalnih poklicih, ki imajo vsakdanje stike z ljudmi, pričakuje ustvarjanje primernih odnosov, razpoloženskih čustvenih stanj. Gre za koncept t.i. emocionalnega dela - *»...ukvarjanje s*

čustvi drugih ljudi, ki vključuje tudi urejanje lastnih čustev, prilagojeno delu, ki ga posameznik/ca opravlja (za plačilo).« (James, N., Emotional Labour: Skill and Work in the social Regulation of Feelings, *Sociological Review*, 37, 1: 15-42, 1989: 15, v Mali 2002: 317) Emocionalno delo se postavlja ob bok rutinskemu opravljanju dela. Od zaposlenih zahteva pomoč stanovalcem na čustveni ravni pri težavah, s katerimi se srečujejo zaradi starosti in prihoda v dom. Življenje v njem jim skušajo prikazati kot življenje v veliki družini, kjer lahko najdejo svoje mesto, zaupanje in toplino. To počnejo tako, da stanovalce tolažijo, jim osmišljajo življenje, dvigujejo samozavest in dajejo občutek pomembnosti.

»Med starostnikom in osebjem mora priti do nekakšne harmonije, ki temelji na medsebojnem osebnem odnosu, razumevanju starostnikovih problemov in predvsem rahločutnemu zaznavanju njegovih potreb in želja. Zato se morajo zaposleni velikokrat postaviti v vlogo starostnika.« (op. cit.: 321)

Emocionalno delo je zahtevna oblika dela, ker mora vsak od zaposlenih vanj vložiti tudi del sebe in urejati lastna čustvena stanja. Spremembe se ne zgodijo zgolj na odnosni ravni med osebjem in stanovalci, temveč tudi na ravni posameznika – pride do emocionalnih posledic in sprememb na duševnem področju. (op. cit.: 321-322)

1.2.4. Medicinski in socialni model domov za stare ljudi

Domsko varstvo nastopi kot najbolj optimalna rešitev takrat, ko star človek postane popolnoma odvisen od okolja. Največkrat je odločujoč dejavnik za prihod v dom slabo zdravstveno stanje. Zaradi tega se pogosto dogaja, da je strokovno delo v domovih za stare ljudi osredotočeno v rutinsko zadovoljevanje fizioloških potreb stanovalcev. (Hojnik-Zupanc 1994: 12) Vendar namen domov ni samo zdravstvena in telesna nega stanovalcev, temveč omogočanje čim višje kvalitete življenja, ki je v takih razmerah še mogoča. (Pečjak 2007: 171-172)

Razvoj medicinskega modela skrbi za ljudi v domovih za stare ljudi sega v šestdeseta leta 20. stoletja, ko »...so na podlagi gerontoloških načel zasnovali domove kot geriatrične institucije. Domovi so dobili status institucije, namenjene starim in predvsem bolnim ljudem.« (Mali 2009: 99) Povečanim potrebam po negi in oskrbi je sledilo postopno zaposlovanje delavcev

različnih profilov, največ pa je bilo zdravstvenega kadra različnih stopenj in specialnosti: bolničarjev, zdravstvenih tehnikov, medicinskih sester z visoko in višjo izobrazbo, fizioterapevtov, delovnih terapevtov, zdravnikov in različnih specialistov. Ti so v domove za stare ljudi vnašali svoje strokovne doktrine. V osemdesetih letih so postopoma začeli v njih zaposlovati tudi socialne delavce, ki so pričeli vnašati doktrino svojega področja. Kljub vedno pogostejši prisotnosti socialnih delavcev pa so domovi tudi v devetdesetih letih še vedno ostajali medicinsko usmerjeni, saj so vanje prihajali stanovalci s čedalje kompleksnejšimi zdravstvenimi težavami, za katere je lahko uspešno skrbelo prav zdravstveno osebje. Po letu 2000 so se domovi začeli soočati z drugačno, spremenjeno populacijo stanovalcev – povečalo se je število stanovalcev z demenco. Ob tem se je osebje soočalo z novimi problemi, ki so jim dali vedeti, da zgolj uveljavljanje institucionalnih pravil dela in življenja v domu tej populaciji ne ustreza. Medicinski model obravnave se je pokazal kot neučinkovit in tako so na površje prišli socialni elementi, ki so dali več priložnosti za prenos znanja in izkušenj iz stroke socialnega dela (individualni pristop do posameznika, intervizija in supervizija kot način razbremenjevanja osebja, timsko delo).

V nadaljevanju sledi opis dimenzij socialne in medicinske usmerjenosti institucije – doma za stare ljudi, še prej pa navajam definicijo medicinskega in socialnega modela delovanja institucij.

»[M]edicinski model delovanja [je] usmerjen predvsem na zadovoljevanje bioloških potreb stanovalcev, pri tem pa so pogosto spregledane in zanikane njihove psihološke in socialne potrebe.« (Milošević Arnold 2003: 43)

»Socialni model [...] pomeni holistično razumevanje človeka, ki upošteva in zagotavlja možnosti za zadovoljevanje njegovih vsestranskih potreb. Sem sodi tudi večja avtonomija stanovalcev.« (ibid.)

Dimenzije usmerjenosti institucije sestavljajo (Mali 2008: 156-162):

- 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, izražanja čustev);
- ohranjanje in spreminjanje sistema (red in organizacija, jasnost programa, kontrola zaposlenih).

Pri *splošnih in strukturnih značilnostih* (op. cit.: 157-158, 162-171) smo pozorni na velikost ustanove in njeno notranjo ureditev. Arhitekturne značilnosti vplivajo na medicinsko in socialno usmerjenost institucije. Dolgi hodniki, razdeljenost stavbe na oddelke (negovalni, varovani), ločeni prostori za osebje in stanovalce, večposteljne sobe, skupni prostori in njihova večfunkcionalnost (jedilnica se ne uporablja zgolj za prehranjevanje, temveč tudi za skupinska praznovanja, prireditve, cerkvene obrede ipd.) – vse to ima podobo medicinsko usmerjene institucije.

Socialno usmerjeni domovi uporabljajo manjše prostore, jih primerno poimenujejo in razlagajo njihovo uporabnost. Poleg tega organizirajo bivanje tako, da je manjše število stanovalcev na enem oddelku – kot bivanjske skupnosti.

Pomemben je tudi videz prostorov. Perfekcionistični, hladni prostori spominjajo na bolnišnice; če pa lahko vsak posameznik odloča o videzu sobe, opreми, čiščenju, je to kazalnik socialnega modela. Urejanje bivalnega prostora po lastni meri prispeva k večji osebni identiteti starih ljudi.

Lokacija institucije prav tako vpliva na usmerjenost, saj od večjih mest oddaljeni in slabo dostopni domovi za stare odražajo zapostavljenost in družbeno stigmo populacije, ki v njih biva.

Pri stiku institucije z zunanjim svetom in njeni odprtosti navzven gre za vprašanje obiskov svojcev, urnika, odhajanja stanovalcev domov in spodbujanja obiskov s strani osebja. Obiski in stiki z domačimi imajo za stanovalce velik pomen, saj zanje niso zgolj obiski, temveč stik z zunanjim okoljem; medtem ko obiski prijateljev, znancev, župnika in ostalih obiskovalcev dajejo stanovalcem občutek pomembnosti in veselje do življenja.

Nove izkušnje, ki jih stanovalci pridobijo izven institucije z organizacijo raznih izletov, gledaliških, filmskih, glasbenih in kulturnih predstav zunaj domskih prostorov, prispevajo k vzpostavljanju, odpiranju in ohranjanju stikov z zunanjim okoljem.

Ločenost institucije od zunanjega sveta predstavljajo tudi razne fizične pregrade, kot so rampe in ograje ter služba recepcije, ki preverja vstop in izstop iz doma.

Pojavlja se tudi vprašanje zasebnosti in intimnosti stanovalcev. Pravici stanovalcev do zasebnosti in intimnosti sta omejeni, kadar imajo zaposleni ključe vseh sob in lahko kadarkoli neovirano vstopajo vanje, dostikrat tudi brez da bi predhodno potrkali. To kaže na rutinsko opravljanje dela, kar je značilnost medicinsko usmerjenih institucij. Socialna usmeritev poskuša zmanjšati ta problem z upoštevanjem posameznikove integritete.

Na področju *medsebojnih odnosov* (*op. cit.:* 158-160, 171-182) se odražajo pričakovanja stanovalcev in osebja do življenja v instituciji. »Usklajenost oziroma neusklajenost medsebojnih pričakovanj določa stopnjo, obliko, način in intenzivnost sodelovanja, podpore in spontanosti odnosov med stanovalci in osebjem doma.« (*op. cit.:* 158) Teh medicinska doktrina, stroka in filozofija, ki prevladujejo v medicinskem modelu institucij, za opravičevanje svoje dejavnosti ne potrebujejo.

Pri socialni usmeritvi institucije je osrednje vprašanje medsebojnega dialoga in medsebojne komunikacije med osebjem in stanovalci ter med osebjem in svojci. Odvija naj se varen dialog med vsemi sodelujočimi – osebjem, stanovalci in svojci, kar pomeni, da imajo vsi možnost izraziti nezadovoljstvo brez strahu pred različnimi posledicami.

Odprta komunikacija, visoka stopnja zaupanja, spoštovanja in enakost med stanovalci in osebjem se kaže v tem, če imajo stanovalci možnost povedati svoje mnenje o delu zaposlenih. Pri tem ne smemo spregledati komunikacije na verbalni in neverbalni ravni. Slednja je še bolj izrazita pri stanovalcih z demenco, ki zaradi težje verbalne komunikacije, pogosteje komunicirajo na neverbalni ravni z nasmehi, dotiki, barvo glasu ipd.

V domovih za stare ljudi z medicinsko usmerjenostjo ne posvečajo posebne pozornosti medsebojnim odnosom. To se kaže na primerih, ko zaposleni stanovalce pomilujejo in se do njih vedejo, kot bi bili otroci. Nekateri zaposleni stanovalcev sploh ne pozdravljajo, so do njih nesramni in jih zmerjajo.

Z vidika socialne usmerjenosti je pomembna tudi aktivna vloga svojcev pri načrtovanju skrbi za stanovalce. Z njihovim prispevkom o tem, kako je stanovalec živel doma, lahko pripomorejo k lažjemu prilagajanju osebja stanovalcu. Pomembna je tudi njihova vloga zagovornikov, še posebej pri stanovalcih z demenco, ki težje izražajo svoje želje, potrebe in interese.

Z rutinskim ravnanjem osebja pokaže na hierarhično razmerje moči med njimi in stanovalci. Od stanovalcev se pričakuje prilagajanje zahtevam osebja in institucije. Pogosto so pri tem spregledane individualne potrebe in želje stanovalcev.

Rutinsko, hitro in neosebno delo osebja je posledica več dejavnikov. Najprej se to tiče kadrovske strukture in izbire zaposlenih. V domovih s socialno usmerjenostjo so osebnostne značilnosti pomembna komponenta in pogosto odločilni dejavnik pri izbiri delavcev za delo z določeno kategorijo stanovalcev, na primer stanovalcev z demenco. Nadalje velikokrat slišimo o kadrovskem primanjkljaju, ki otežuje individualno delo s stanovalci in onemogoča posvečanje pozornosti posameznikovim individualnim potrebam. Pomanjkanje kadra se kaže tako na področju zdravstvene nege, kakor tudi na področju socialne oskrbe. Zakonsko določeni kadrovske normativi socialnovarstvenih storitev, so prenizki; kot primer naj navedem Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010: 6780), ki določa enega zaposlenega socialnega delavca na 180 oseb, starejših nad 65 let v institucionalnem varstvu. To je bistveno premajhno število za zagotavljanje kvalitetne socialne oskrbe in psihosocialne pomoči stanovalcem v domovih za stare ljudi. Tudi manjša zastopanost socialnih delavcev v domovih za stare ljudi je eden izmed dejavnikov prevlade medicinskega modela nad socialnim, saj je vpliv ene socialne delavke v razmerju do številčnejšega zdravstvenonegovalnega in drugega osebja, težaven.

Na medsebojne odnose v instituciji vplivajo tudi nezdržljive naloge osebja, ki mora na eni strani ugoditi zahtevam organizacije, na drugi pa pritiskom zunanjega okolja (najpogosteje so to svojci).

Vse prevečkrat v instituciji prevladujejo potrebe skupine in interesi organizacije, medtem ko so pričakovanja in potrebe posameznikov drugotnega pomena, spregledane. Socialni model poudarja individualnost, krepitev samostojnosti in avtonomnosti stanovalcev z namenom, da bi lažje sprejemali vsakodnevne odločitve in odgovornost zanje. S tem ko je njim podeljena moč, da lahko sami odločajo o svojem življenju, se zmanjša tudi moč predstavnikov institucije.

Medicinska usmerjenost institucij se kaže tudi v uvedbi segregiranih oddelkov za stanovalce z demenco, ki jih na ta način izolirajo od ostalih stanovalcev in s tem še dodatno stigmatizirajo. Njihovo druženje je tako omejeno – družijo se le med sabo ali na organiziranih prireditvah in praznovanjih, pa še za to velikokrat potrebujejo spremstvo.

V vsakem domu za stare ljudi vladata določena klima in kultura – to so navade, običaji, vzorci vedenja, ki so skupni članom organizacije. Prilagojeni so delovanju ustanove in sestavljeni iz pravil in zahtev, ki so prilagojene dnevnu in tedenskemu dogajanju v domu. Tako se oblikuje nek institucionalni red, s katerim se zadovoljuje cilje institucije, obenem pa zmanjšuje svobodo in kontrolo stanovalcev nad svojim življenjem. Del institucionalne klime so tudi institucionalne ceremonije, o katerih sem že pisala.

Osebni razvoj (*op. cit.:* 160, 182-189) posameznika v domu za stare ljudi pomeni, da ima stanovalec možnost avtonomije, samostojnosti in kontrole nad svojim življenjem v instituciji. To, da živi v okolju, ki ga lahko oblikuje po lastni meri, pozitivno vpliva na starega človeka in njegovo doživljanje smiselnosti življenja v instituciji in smiselno življenje v starosti.

V medicinsko usmerjenih domovih je v ospredju doseganje in zadovoljevanje medicinskih ciljev oskrbe in temeljnih človeških potreb, kot so hranjenje, kopanje in odvajanje, prezrta pa je avtonomija stanovalcev. Stanovalci imajo vlogo objektov (pacientov), ki potrebujejo določeno obliko skrbi, ne pa subjektov in osebnosti z lastnim doživljanjem in izkušnjami.

Osebjje ločuje in prepoznava stanovalce po diagnozah, oddelkih bivanja, obliki skrbi in nege, ki jih zanje opravlja, zanemari pa njihove še ohranjene sposobnosti in zmožnosti. Marsikateri stanovalec je še sposoben samostojnega postiljanja postelje, kuhanja kave in opravljanja lažjih gospodinjskih opravil, a so njegove zmožnosti za opravljanje takih in podobnih del pogosto spregledane.

Institucija, ki je usmerjena na individualnost posameznikov kot celostnih oseb, pri stanovalcih zbuja odgovornost za samostojno in avtonomno delovanje, za sprejemanje vsakodnevnih odločitev in zastavljanje ciljev. V socialno usmerjenih institucijah je delavec pozoren na to, če želi stanovalec kakšno opravilo opraviti sam in ga pri tem primerno spodbuja.

Naloga tima strokovnih delavcev (socialna delavka, zdravstveni delavci, zdravnik, delovna terapevtka, fizioterapevtka, višja medicinska sestra) je, da za vsakega stanovalca izdelajo individualni načrt pomoči in obravnave. Vodilo pri tem morajo biti potrebe, želje in interesi stanovalca, ne pa organizacija služb.

Zanimivo pa je to, da stari ljudje pogosto avtonomije v instituciji sploh ne pričakujejo. Raje se prepustijo že ponujenim storitvam, ne razmišljajo o svojih pravicah in so nekritični do življenja v domu. Zadostuje jim že streha nad glavo, hrana in topla soba. Takemu ravnanju stanovalcev pravimo skromna drža, o kateri sem pisala že zgoraj.

Ohranjanje in spreminjanje sistema (op. cit.: 160-162, 189-195) je dimenzija, ki opisuje vpliv stanovalcev na delovanje institucije kot celote. Gre za možnost vpliva stanovalcev na dogajanje v domu in organiziranje skrbi zanje. Med institucionalnimi pravili in življenjskimi potrebami stanovalcev mora biti ravnovesje, možnost medsebojnega usklajevanja – to je značilnost socialno usmerjene institucije. Prevlada institucionalnih pravil nad potrebami stanovalcev namreč kaže na medicinsko usmerjenost institucije.

V domovih za stare ljudi je moč odločanja vse prevečkrat na strani strokovnjakov. V ozadju tega je miselnost o starih ljudeh kot nesamostojnih, šibkih, takih, ki niso zmožni sprejemati odločitev v svojo korist. Tak način razmišljanja in delovanja osebja ima na stare ljudi negativen vpliv, saj ti občutijo dvojno mero nemoči – prvič zato, ker je že starost kot taka

družbeno stigmatizirana, drugič pa zaradi neupoštevanja stanovalca, spregledanja njegove osebnosti, identitete in samopodobe in odvzemanja moči. Hkrati to vodi v zavzemanje pasivne drže.

Nasprotno pa je osebje v socialno usmerjenih institucijah pozorno na uporabo svoje strokovne in institucionalne moči, zlasti pa na zlorabo svoje moči v razmerju do uporabnikov. Pri tem mislimo na poseganje v njihovo avtonomijo – ne gre za zmanjševanje avtonomije stanovalcev (kot pri medicinskem modelu), temveč za ustvarjanje razmer, da se bo le-ta razvila. Pri socialni usmerjenosti gre torej za »...premik od skrbi za stare ljudi in odvisnostih starih ljudi od institucionalne oskrbe k taki, ki poudarja pravice, sodelovanje in medsebojno odvisnost obeh življenjskih svetov v instituciji.« (*op. cit.*: 162)

Del te dimenzije sestavlja tudi dostop stanovalcev do informacij. Te najpogosteje dobijo na oglasnih deskah, kamor ob prireditvah in sestankih obesijo letake; ponekod zaposleni osebno obveščajo stanovalce o tem, kaj se v domu dogaja. Najpogosteje so takega načina informiranosti deležni stanovalci z demenco, ki jih osebje obišče v sobi neposredno pred določenim dogodkom in jih pospremi na kraj prireditve. Za medicinsko usmerjene institucije je dovolj, da so informacije jasne in dostopne, medtem ko je v socialnih pomembno tudi dodatno pojasnjevanje programa in prilagajanje le-tega potrebam stanovalcev.

Socialno usmerjene institucije posvečajo pozornost informiranosti svojcev o dogajanju v domu in skrbi za njihovega svojca. Te informacije dobijo od različnih strokovnih delavcev – tako zdravstvenih kot socialnih. Svojci pogosto sami vplivajo na svojo informiranost, ko izrazijo želje po določenih informacijah in osebno pristopijo do osebja.

Pomembna značilnost je tudi članstvo stanovalcev v raznih organizacijskih telesih, kjer stanovalci lahko podajajo svoje predloge, pobude in kritike.

V medicinsko usmerjenih institucijah o aktivnostih stanovalcev odločajo zaposleni sami brez posveta z njimi. Nasprotno pa v socialnem modelu velja načelo upoštevanja stanovalčevih predlogov in prilagojenost njihovim željam in sposobnostim.

V sodobnih domovih za stare ljudi se pojavljata obe institucionalni usmerjenosti – tako medicinska kot socialna. Po letu 2000 je zaznati hitrejšo uveljavljanje značilnosti socialnega modela in trend postopnega opuščanja medicinskega. Pri uveljavljanju socialnega modela ima pomembno vlogo socialna delavka doma, ki pri svojem delu uporablja teoretične koncepte in metode socialnega dela. (Mali, Milošević Arnold 2006) O tem bo govora v naslednjem poglavju.

1.3. SOCIALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE LJUDI

1.3.1. Socialno delo z družino in starim človekom

Vsaka družina se prej ali slej sooči s starostjo in staranjem svojih članov. V večini družin to ni tema pogovora, saj mlada, srednja in starejša generacija ponavadi kar »zdrknejo« v starost in soočanje z njo. Ko nastopijo s starostjo povezane težave, je čas, da družina naredi postanek, se razgleda in dopolni sestavljanko svojega življenja – pogleda v preteklost, njene pozitivne kose sestavljanke vzame v sedanost z namenom čim boljšega ustvarjanja in spreminjanja prihodnosti. (Bateson, M., C., *Composing a Life*, izdal Plume, New York, 1990, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 76)

Ko se družina obrne k socialni delavki po pomoč, ker ne zmore več sama poskrbeti za starega človeka, je pomembno sodelovanje in dogovarjanje z družino na dveh ravneh. Prva raven se imenuje raven mobilizacije, dela in iskanja rešitev znotraj koncepta instrumentalne definicije problema. Raziščemo možne uresničljive rešitve in izhode iz problemske situacije, pri čemer upoštevamo delež družinskih članov pri njihovi uresničitvi. Na drugi ravni preusmerimo pozornost na psihološke značilnosti družine. Te osvetlimo, da bi lahko izviren delovni projekt pomoči, ki ga soustvarita socialna delavka in družina, postal uresničljiv in bolje zaživel. Z namenom da bi družina bolje razumela staranje, je pomemben pogovor in upoštevanje treh družinskih tem, ki so opisane v nadaljevanju. (Čačinovič Vogrinčič 2000: 290)

Prva tema je nerazrešljiva drama ločitve med starši in otroki (Stierlin, H., *Delegation und Familie*, izdal Suhrkamp, Frankfurt am Main, 1978, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 76-77). Pri tem je pomembna družinska naloga, da povabimo starega človeka, naj ostane udeležen v družini. Namreč generacije v družini so med seboj povezane na podlagi »dolge vrvice

delegiranosti«, kar pomeni, da otrok ostaja vse življenje povezan s starši. Te vrvice ni mogoče pretrgati. V primeru, da so v družini nerazrešeni konflikti, zamere in podobno, potrebuje družina spravo, t.j. izkušnjo in odločitev, da sprejme preteklost in se preneha z njo boriti, maščevati. »Potrebujemo preteklost v sedanjosti, vendar za prihodnost. To pomeni dialog in sodelovanje, kjer se bomo lahko razumeli, sporazumeli, dogovorili.« (op. cit.: 77) Ostati v dialogu s starim človekom je družinska odločitev.

Druga tema je ohranitev generacijskih razlik (Lidz, T., *Familie und psychosoziale Entwicklung*, izdal Fischer, Frankfurt am Main, 1971, v Čačinovič Vogrinčič 2006: 77-78), ki vsebuje tri postavke: zavezništvo med staršema, ohranitev generacijskih razlik in sprejemanje moške ali ženske spolne vloge. Pri zavezništvu gre za to, da se starša medsebojno podpirata v svojih vlogah in upoštevata drug drugega v odnosu do svojih otrok, tako da se vlogi zakoncev in vlogi staršev ne izključujeta. Ohranitev generacijskih razlik pomeni, da starajoči se starši v zadovoljevanju svojih potreb ne smejo postati odvisni od otrok. To ne pomeni, da ne smejo biti deležni njihove podpore in pomoči, temveč da otroci ne smejo ravnati s svojimi starši, kot da so otroci, generacijske razlike morajo ostati vidne. Srednja generacija potrebuje zavezništvo (sporazumi in dogovori med sinom in snaho oz. hčerko in zetom), da bi lahko ostala neodvisna.

Bionov (W. R., *Iskustva u radu sa grupama*, izdal Naprijed, Zagreb, 1983, v Čačinovič Vogrinčič 2000: 289-290) koncept družine kot delovne skupine govori o raziskovanju prispevka posameznih družinskih članov. Gre za spreminjanje vlog, za nova pravila in drugačno organiziranost. Družinska skupina funkcionira kot delovna skupina - razdeli si delo za opravljanje nalog, ki jih je potrebno opraviti v družini. »Delovna skupina pomeni vpletenost, izpostavljenost, akcijo, poseganje. Predpostavlja postavljanje ciljev ter delo in odgovornost za njihovo uresničitev. Biti v delovni skupini, pomeni biti živ, dejaven, odziven.« (op. cit.: 289) Pomemben je prispevek vsakega družinskega člana. O delovnem prispevku se je mogoče pogovarjati, se o njem pogajati. Delo se razdeli, kar v praksi pomeni, da se je potrebno dogovoriti, kdo bo šel v trgovino po hrano, kdo skuhal kosilo, kdo pospravil hišo, kdo delal družbo staremu človeku itd. V družinski skupini je pomemben tudi prispevek družinskega člana, ki potrebuje pomoč, v našem primeru gre za starega človeka. Aktivna vloga starega človeka in njegova vključenost v delovno skupino prispeva k varovanju in

vzdrževanju človekove osebne niše. (Willi, J., *Ecological Psychotherapy*, izdal Hogrefe, Huber, Seattle, Toronto, Bern, Gottingen, 1999, v Čačinovič Vogrinčič 2000: 289-290)

Naloga stroke socialnega dela je ta, da skupaj z družino, to je najbližjimi svojci starega človeka, soustvari izviren delovni projekt pomoči. To je vodilo na vseh področjih dela s starim človekom: pri načrtovanju življenja v domačem okolju, pri snovanju pomoči na domu ali pripravi na odhod v dom za stare ljudi. Po prihodu v dom je potrebno projekt pomoči razširiti tudi na druge nove soudeležence: sostanovalce, medicinske sestre, bolničarje, gospodinje, delovne terapevte, fizioterapevte, zdravnike. (Čačinovič Vogrinčič 2006: 79) Podrobneje bom socialno delo v domovih za stare ljudi prikazala v naslednjem podglavju.

1.3.2. Socialno delo v različnih fazah bivanja stanovalcev v domu

Naloge socialne delavke v domu za stare ljudi lahko razdelimo po fazah bivanja stanovalca. Socialna delavka že v začetni fazi pri vzpostavitvi odnosa s starim človekom in družino nastopa v dvojni vlogi – v nadzorni vlogi in vlogi pomočnika, ki si medsebojno nasprotujeta. Obstaja tudi natančno predpisan postopek sprejema v dom, ki posega v njeno kreativnost, jo pri tem omejuje in odvzame strokovnost. (Mali 2008: 83-84)

Pred sprejemom bodočega stanovalca v dom je pomembno vzpostavljanje stika z njim in njegovimi svojci. Po mnenju Milošević Arnold (2003a: 33) bi moral obisk socialnih delavk na domu, v bolnišnici, pri sorodnikih in na drugih krajih, kjer star človek začasno biva, pred sprejemom postati pravilo. Tako bi dobile boljši vpogled v njegove življenjske razmere in socialno mrežo. Pred sprejemom je pomembno tudi sodelovanje z različnimi strokovnjaki iz drugih institucij, ki so v stiku z bodočim stanovalcem (centri za socialno delo, domovi za stare ljudi, bolnišnice...). Socialna delavka pred prihodom stanovalca v dom ugotavlja razloge za odločitev za odhod v dom, pri čemer je pomembno, da spozna tako poglede bodočega stanovalca kot tudi njegovih svojcev. Le v medsebojnem dogovarjanju vseh treh se lahko ugotovi resnično pripravljenost starega človeka za odhod v dom. Bodočega stanovalca je potrebno seznaniti s čim večjim obsegom informacij (hišni red, dejavnosti v domu, način dela in življenje v njem) z namenom, da bi se čim bolje prilagodil novemu življenjskemu okolju. V tej fazi je pomembno tudi spodbujanje k reorganizaciji družinskega življenja (stanovalčevih

najožjih svojcev) z namenom dobrega funkcioniranja družinskega življenja do odhoda v dom in tudi potem. (Mali 2008: 84-86)

V času bivanja stanovalca v domu ima socialna delavka nalogo, da zagotavlja optimalne pogoje za čim boljšo prilagoditev v novo življenjsko okolje ter za ohranitev stikov s primarnim okoljem. Poleg tega nudi podporo svojcem, ki se pogosto soočajo z občutkom krivde in jih angažira za sodelovanje pri dejavnostih doma (izobraževanja, delavnice, skupine za samopomoč svojcev). Ena izmed nalog je tudi posredovanje v konfliktnih situacijah, ki nastajajo med stanovalci ter med stanovalci in delavci. Sodeluje pri organizaciji različnih aktivnosti, dejavnosti in prireditev v domu ter pri razvijanju prostovoljnega dela. (*op. cit.:* 86-87)

Socialna delavka pomaga in uredi vse potrebno, ko se stanovalec odloči za prenehanje bivanja v domu oziroma ob njegovi smrti. Ob premestitvi stanovalca v drugo institucijo prevzame zagovorniško vlogo, pa tudi vlogo svetovalca. Ob stanovalčevi smrti obvešča svojce in jih informira o zadevah, ki so s tem povezane. V primeru da stanovalec nima bližnjih svojcev, organizira pogreb. (*op. cit.:* 87)

Pomembna naloga socialne delavke je zagotavljanje dobre klime v domu, kar je namenjeno ohranjanju dobrih odnosov med vsemi tremi sistemi oziroma svetovi, ki se v domu vsakodnevno srečujejo: stanovalci, svojci in osebje. (*op. cit.:* 88)

Socialna delavka je tista oseba, ki ob prehodu stanovalca v dom le-tega najbolje pozna (seznanjena je z njegovimi navadami, potrebami in zahtevami), zato ga tudi prva popelje v novo življenjsko okolje. To dolžnost opravi skupaj z stanovalcem in na njemu primeren način. Vloga socialnega dela v domu za stare je pogosto neskladna z zahtevami in cilji institucije. Domovi za starejše so namreč že v osnovi nenaklonjeni posamezniku, saj je njihov cilj skrb za *množico* starih ljudi; medtem ko socialni delavec odkriva stanovalce kot *posameznike* - njihove individualne potrebe, želje in interese. Iz tega je razvidno, da se socialna delavka pogosto sooča s protislovji v položaju do zdravstvenih delavcev, ki prihajajo v večini iz medicinskega profila. (*op. cit.:* 88-89)

1.3.3. Področja in vloge socialnega dela v domu

V nadaljevanju bom opisala področja in vloge socialnega dela, ki se pojavljajo v domovih za stare ljudi, pri čemer se te pogosto prepletajo in pojavljajo hkrati (*op. cit.:* 89-103).

Eno od najpomembnejših področij dela domske socialne delavke je delo s stanovalci in njihovimi svojci. Socialna delavka je z njimi povezana že pred sprejemom v dom. Dobro je, da v tem času pridobi čim več informacij o posamezniku (njegovih specifičnih navadah, individualnih potrebah ali zahtevah), njegovih svojcih in ostali socialni mreži. Te so koristne pri prilagajanju stanovalca na domski način življenja, prispevajo k preprečevanju konfliktov in osebnju pomagajo pri boljšem poznavanju stanovalcev. Socialna delavka ima tudi vlogo iniciatorke in spodbujevalke za vzdrževanje odnosov med stanovalci in njihovimi svojci. Vemo namreč, da predstavljajo svojci pomembno in dragoceno vez pri ohranjanju stikov z zunanjim okoljem, ki je stanovalcem v institucijah pogosto nedosegljivo. Stanovalci potrebujejo svojce pri emocionalni podpori in pri spremljanju oskrbe, ki so je deležni. Imajo vlogo zunanjih opazovalcev življenja v domu in lahko na podlagi tega izražajo tudi svoje nezadovoljstvo.

Podporo socialne delavke potrebujejo tudi svojci, ki pogosto doživljajo občutke krivde ob odhodu njihovega svojca v dom. Prizadenejo jih vsakršne fizične in psihične spremembe stanovalcev, ki nastopijo kot posledica bolezni (npr. demenca).

Poznan je postopek avtorja Bergman-Rossija (T., *Older Person in Need of Long-Term care*. V: Gitterman, A. (ur.), *Handbook of Social Work Practice with Vulnerable and Resilient Populations*, izdal Columbia University Press, New York, 2001, v Mali 2008: 92-95), ki poudarja postavitev stanovalca v enakovreden položaj z institucionalnim okoljem. Stanovalec je postavljen v središče procesa pomoči, tako da je soudeležen v procesu razumevanja in reševanja svojega problema. V središču so potrebe stanovalca, ne svojcev ali institucije. Strokovno delo socialne delavke temelji na usmerjanju in pomoči stanovalcu, da avtonomno oblikuje take rešitve, ki ustrezajo njemu samemu.

Socialna delavka sodeluje z ostalimi strokovnimi delavci različnih profilov v domskem timu. Timsko delo je namenjeno snovanju individualnega načrta oskrbe za posameznega stanovalca. Pri tem se sestaja skupaj z zdravstvenim osebjem in terapevti (delovni in fizioterapevt), ki vsak s svojega zornega kota in hkrati skupaj oblikujejo cilje, načine in pristope dela s posameznikom. (Mali 2008: 95-96)

Socialna delavka nastopa v vlogi mediatorja med stanovalci, njihovimi svojci in osebjem. Spodbuja uravnoteženo sodelovanje med osebjem in stanovalci, da ti ne bi bili v vlogi odvisnih, nesposobnih, temveč aktivni v mejah svojih zmožnosti. Osebjem, ki rutinsko opravlja vsakodnevno delo, nezavedno ravna s posamezniki kot s predmeti, kar vodi v njihovo popolno odvisnost. Prav tako neprimerna komunikacija osebja (pogovori s stanovalci na ravni otroka, oštevanje, pokroviteljsko ogovarjanje ipd.) potiska stanovalce v še večjo odvisnost in izgubo osebne identitete. Vloga socialne delavke je, da opozarja osebje na spremembe v doživljanju in vedenju stanovalca, kakor tudi na njihovo lastno neprimerno ravnanje. Tako lahko skupaj z njimi definira nove pristope in načine ravnanja s stanovalci. (*op. cit.:* 96-97)

Zagovorniška vloga socialne delavke se kaže v zagotavljanju in uresničevanju pravic stanovalcev. Prepoznava pravila, ukrepe, pristope institucije, ki niso v skladu s pravicami stanovalcev. Prizadeva si za takšno politiko institucije in ravnanje osebja, ki omogoča uresničevanje stanovalčevih pravic. Opozarja osebje na napačne pristope pri skrbi za stanovalce, zlasti tiste najbolj ranljive z največjo odvisnostjo od zaposlenih. Tudi tu se ponavlja že omenjena težava - da socialna delavka kot zagovornica pravic stanovalcev težko nastopa sama proti večinsko prevladujočemu zdravstvenemu kadru, ki v ospredje postavlja cilje institucije in ne posameznika v njej. Kot ovira v opravljanju zagovorniške vloge se kaže tudi preobremenjenost socialnih delavcev zaradi birokratizacije in pravno določenih pravil in postopkov. (*op. cit.:* 97-101)

Socialna delavka kot dobra poznavalka stanovalcev že od njihovega prihoda v dom upošteva stanovalčeve notranje vire, njihove izkušnje in življenjsko modrost. Zato ima možnost organizacije skupinskega dela, pri čemer upošteva interese in lastnosti posameznikov. V domovih za stare ljudi gre največkrat za organiziranje in sodelovanje v skupinah starih ljudi za samopomoč. (*op. cit.:* 101)

Nazadnje naj omenim še sodelovanje socialnih delavcev pri uvajanju inovativnih programov v domove za stare ljudi, kot je na primer vključevanje živali v domsko življenje, dnevno varstvo otrok v domovih in spodbujanje medgeneracijskega druženja, ustanavljanje dnevnih centrov za stare ljudi iz skupnosti, projekt predstavitve življenja posameznega stanovalca (s plakati, slikami) ostalim stanovalcem in osebju z namenom lažjega vživljanja v domsko življenje in dviga samopodobe. Tako postane posameznik pomemben in ni zgolj številka v množici odvisnih in nemočnih. (*op. cit.:* 101-103)

1.4. PREDSTAVITEV CENTRA ZA STAREJŠE OBČANE LUCIJA

Center za starejše občane Lucija d.o.o. (v nadaljevanju CSO Lucija) je zasebna družba s koncesijo za izvajanje dejavnosti institucionalnega varstva starejših oseb. Lastnika družbe sta podjetje Plan Invest d.o.o. Portorož ter Občina Piran. Družba je bila ustanovljena leta 2006. Takoj po ustanovitvi in pridobitvi koncesije je začela s pridobivanjem ustrezne dokumentacije za izgradnjo doma za starejše. Gradnja se je zaključila oktobra 2008. Dva meseca kasneje 1. decembra je CSO Lucija medse sprejel prve stanovalce in tako pričel z izvajanjem svoje dejavnosti. V CSO Lucija se izvajata dve obliki institucionalnega varstva in sicer institucionalno varstvo starejših oseb, za kar si je družba od Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve pridobila koncesijo (164 mest) ter institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih (30 mest). (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – O nas)

CSO Lucija leži v bližini morja, v njegovi ožji okolici pa so tudi vse pomembnejše institucije, ki jih potrebuje star človek: zdravstveni dom, reševalna postaja, trgovina, pošta, banka, zavod za zdravstveno zavarovanje, center za socialno delo, upravna enota itd.

Stavba je sestavljena iz kleti, katere del je tudi garaža, pritličja in petih nadstropij, kjer so razporejene eno- in dvoposteljne sobe ter eno- in dvoposteljne garsonjere. Slednje se od sob razlikujejo v tem, da imajo manjši kuhinjski kotiček.

V delu stavbe, kjer so oskrbovana stanovanja, je mogoča nastanitev za krajši ali daljši čas (minimalno za obdobje enega meseca) za eno ali dve osebi.

Poleg bivalnih sob in garsonjer se v vsakem nadstropju nahaja še skupni dnevni prostor, kjer imajo stanovalci možnost samostojnega kuhanja, tukaj lahko pojejo dnevne obroke in se družijo. V drugem nadstropju je tudi domska knjižnica, za katero skrbi ena izmed stanovalk, in kapelica.

Delo je pod vodstvom direktorja (drugi dve točki) in strokovnega direktorja (prvi dve točki) organizirano v več manjših organizacijskih enotah:

- zdravstveno-negovalna služba (pod vodstvom glavne medicinske sestre, obsega nego in oskrbo stanovalcev, pomoč in postrežbo obrokov, delovno terapijo, fizioterapijo, pralnico in šivalnico);
- socialna služba (pod vodstvom socialne delavke);
- služba za nabavo in pripravo hrane (pod vodstvom vodje kuhinje);
- skupne službe (računovodska služba, kadrovska služba, vzdrževalno-tehnična služba, recepcija). (Center za starejše občane Lucija d.o.o. 2010b)

Dejavnosti, ki potekajo v CSO Lucija, se izvajajo predvsem v okviru delovne terapije in fizioterapije.

Delovna terapija je organizirana na podlagi tedenskega urnika, vsak dan se odvijajo drugačne dejavnosti: pevski zbor, kuharska delavnica, pogovorna skupina oz. skupina za samopomoč, kreativna delavnica oz. delavnica ročnih spretnosti, družabne igre, trening joge za starejše, praznovanje rojstnih dni enkrat mesečno. Ne pobudo stanovalcev so organizirane so tudi nekatere druge dejavnosti, ki jih vodijo oni sami, na primer šahovska skupina in prebiranje časopisa ob jutranji kavi. V CSO Lucija je tudi prostor, kjer je postavljena knjižnica, za katero skrbi ena izmed stanovalk. V sodelovanju z župnijo Portorož vsako prvo soboto v mesecu poteka v glavni jedilnici tudi sveta maša. (pogovor z delovno inštruktorico CSO Lucija)

Pod vodstvom fizioterapevtke je vsakodnevno v treh skupinah organizirana telovadba, prilagojena starejšim ljudem. Po navodilih zdravnika fiziatra in domskega zdravnika se izvaja tudi individualna fizioterapija za stanovalce, ki jo potrebujejo. (pogovor s fizioterapevtko CSO Lucija)

Poleg naštetih dejavnosti, ki so del oskrbe, imajo stanovalci Centra za starejše občane v pritličju na voljo še nekaj drugih samoplačniških storitvenih dejavnosti:

- »wellness« center, kjer izvajajo masaže, manikire, pedikure ipd.;
- frizerski salon (stanovalcem, ki so razvrščeni v oskrbo II in III, pripada redno striženje vsaka dva meseca, ostali to storitev koristijo samoplačniško);
- bife;
- posvetovalnico za hujšanje in zdravo življenje;
- center za zdravljenje venskih bolezni;
- splošno ambulanto.

V splošni ambulanti deluje domska zdravnica splošne medicine (specialistka družinske medicine). Slednja je za stanovalce na razpolago vsak delovni dan, tako da redno spremlja njihovo zdravstveno stanje. Po potrebi jih napoti na preglede k specialistom. Stanovalci lahko v primeru slabega počutja in drugih zdravstvenih težav zdravniško pomoč poiščejo sami, tisti, ki pa do ambulante ne morejo, jih v sobi obišče zdravnica v spremstvu medicinske sestre. V CSO Lucija prihajajo enkrat mesečno zunanji strokovni sodelavci – zdravniki specialisti: diabetolog, psihiatrinja in pulmolog internist. (pogovor z vodjo zdravstveno-negovalne službe CSO Lucija)

CSO Lucija sodeluje tudi z zunanjimi ustanovami - s centri za socialno delo, drugimi domovi za stare ljudi v ožji okolici (Dom upokojencev Izola in Obalni dom upokojencev Koper), z društvom upokojencev Piran, društvom Faros – Univerzo za tretje življenjsko obdobje, Študentsko organizacijo Univerze na Primorskem, Primorskim svetovalnim središčem Koper, Slovensko filantropijo, Rdečim križem, društvom Spominčica, okoliškimi osnovnimi in srednjimi šolami. (pogovor s strokovno direktorico CSO Lucija)

V sodelovanju s Centrom za socialno delo Piran se v domski kuhinji dnevno pripravljajo kosila, ki jih socialni oskrbovalci razvažajo občanom Pirana, ki to obliko pomoči na domu potrebujejo. (pogovor z vodjo službe za nabavo in pripravo hrane CSO Lucija)

Socialno službo vodi socialna delavka, ki informira bodoče stanovalce in svojce o možnostih namestitve in storitvah, ki jih dom nudi. Informiranje pred sprejemom poteka tudi na področju medinstitucionalnega sodelovanja. Ob prihodu novega stanovalca v dom ga socialna delavka in predstavi tako osebo kot sostanovalcem. Poleg tega ureja tudi premestitve stanovalcev znotraj in izven doma. Pomaga pri vsakdanjem urejanju življenja stanovalcev in spremlja njihovo počutje s pomočjo individualnih pogovorov in nudenjem psihosocialne podpore. Veliko tudi sodeluje s svojci preko individualnih ali telefonskih pogovorov ali preko elektronske pošte. (pogovor s socialno delavko CSO Lucija)

V CSO Lucija se sestajajo tudi multidisciplinarni timi, v katerih sodelujejo socialna delavka, strokovna direktorica, glavna medicinska sestra – vodja zdravstveno-negovalne službe, fizioterapevtka, delovna terapevtka, zdravstvenih tehnik, bolničar in gospodinja. Pogovarjajo se o aktualnih težavah, s katerimi se srečujejo pri svojem delu ter predlagajo morebitne izboljšave in novosti na področju dela in življenja v domu. V zadnjem času se uvaja tudi praksa individualnega načrtovanja, kjer socialna delavka skupaj z glavno medicinsko sestro, delovno terapevtko in fizioterapevtko oblikuje individualni načrt za vsakega izmed stanovalcev. (pogovor s socialno delavko CSO Lucija)

Navedla bom nekatere določbe Hišnega reda CSO Lucija (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red), ki so pomembne za empirični del in razpravo v diplomski nalogi. V Hišnem redu CSO Lucija je opredeljena pravica stanovalcev do zasebnosti, toplote, varnosti in domačnosti (4. člen). Navedene so tudi nekatere prepovedi (prepoved metanja odpadkov hrane ali drugih predmetov skozi okna oz. vrata, prepoved krmljenja ptic na terasi in balkonih - 6. člen). CSO Lucija dovoljuje obiske hišnih ljubljencev pod pogojem, da so živali ustrezno opremljene s pripomočki, ki zagotavljajo varnost ljudi (14. člen). Izpovedovanje verskih opredelitev v zasebnem življenju stanovalcev je svobodno, stanovalci imajo možnost obiska duhovnika ali predstavnika verske skupnosti v sobo, vendar pod pogojem, da s tem ne motijo svojega sostanovalca (16. člen). V CSO se dvakrat letno skličejo sestanki s svojci (21. člen), stanovalci pa svojega predstavnika oz. zastopnika izvolijo in potrjujejo na Zboru stanovalcev (28. člen). Delovni terapevti ob sodelovanju socialne službe, prostovoljcev in ostalih zaposlenih organizirajo kulturno zabavne prireditve za stanovalce (22. člen). V 25. in 26. členu so določene tudi dolžnosti stanovalcev (nočni mir med 22. in 6. uro zjutraj,

pomagati sstanovalcem po svojih zmožnostih, strpno reševanje težav in preprirov, sporočati daljo odsotnost medicinski sestri, krajše izhode pa receptorju, kajenje le v za to namenjenih površinah, prispevanje k vzdrževanju higiene, uporaba električnih kuhalnikov v sobah le za pripravo napitkov itd.). Stanovalci lahko v sobah namestijo lasten predmet, ki pa ne sme ovirati sstanovalca ali osebja pri delu. Osebje vzdržuje sobe po dnevnem urniku dela, ki ga stanovalci ne morejo spreminjati (oboje 34. člen). Hišni red določa tudi obveznosti osebja, kot je na primer dolžnost, da se mora zdravstveno-negovalno osebje zvonjenju sobnega zvonca čim hitreje odzvati. Sobe morajo biti osebju vedno dostopne zaradi varnosti stanovalcev (oboje 34. člen). V 40. členu je opredeljeno, da vodja kuhinje pri sestavljanju jedilnikov skuša upoštevati želje stanovalcev. To se uresničuje preko rednih dvotedenskih sestankov vodje kuhinje s stanovalci, ki lahko na ta način podajajo pripombe in predloge za sestavo jedilnika, skupaj pa se dogovarjajo tudi o organizaciji piknikov. Tako stanovalci kot svojci imajo v primeru nezadovoljstva s storitvami ali obravnavo možnost pritožbe (50. člen). (*ibid.*) Ta je podrobneje opisana v Protokolu reševanja pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb (Center za starejše občane Lucija, 2010c: 1), kjer je med drugim opredeljeno, da lahko uporabniki oz. njihovi zakoniti zastopniki s podpisom ali anonimno svoje pripombe, pobude, vprašanja naslovijo na CSO Lucija preko navadne ali elektronske pošte, po faksu, ali jih zapišejo v knjigo pohval, pripomb in predlogov, ki se nahaja na recepciji. »Uporabnikom, ki so gibalno ovirani, je na voljo socialna služba, ki uporabnika obišče v njegovi sobi.« (*ibid.*)

.

CSO Lucija je v letu 2010 prejel certifikat sistema vodenja kakovosti po standardu ISO 9001: 2008, s katerim so bili v okviru poslovnika vodenja kakovosti opredeljeni naslednji cilji:

- zadovoljstvo uporabnika;
- sodelovanje s svojci in zunanjo javnostjo;
- uvajanje najsodobnejših postopkov za izvajanje storitev varstva starejših;
- širjenje socialne mreže in uvajanje širokega nabora dodatnih storitev;
- izbira zaupanja vrednih in preverjenih zunanjih izvajalcev določenih storitev;
- izboljšanje konkurenčnosti.

(Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Politika kakovosti)

2. PROBLEM

Od konca junija 2009 v CSO Lucija delam kot receptorica. Med delovnim časom imam možnost spoznavati vsakdanje življenje v domu in dinamiko delovanja doma. Z očmi bodoče socialne delavke tako rekoč vsakodnevno opazujem vse tri svetove, ki se v tem prostoru srečujejo: svet stanovalcev, svojcev in osebja. Vsak od teh ima svoje specifične značilnosti, hkrati pa vsi skupaj prispevajo h splošni klimi in dogajanju v domu.

CSO Lucija je vrata za svoje prve stanovalce odprl dobro leto in pol nazaj (decembra 2008). Nova stavba, novo osebje, novi stanovalci in svojci – vse to je zahtevalo od vseh naštetih veliko novega učenja, prilagajanja in soustvarjanja z namenom dobrega počutja. Vodstvo in ostalo osebje je od začetka do danes pridobilo mnogo novih izkušenj na področju dela s starimi ljudmi in z njihovimi svojci. Obenem pa je potrebno vseskozi preverjati, ali način dela in izvajanje storitev v CSO Lucija zadostuje stanovalcem, svojcem in osebju ter kaj oni o tem menijo. Tako je v času od odprtja pa do danes v domu bilo izvedenih že nekaj manjših kvantitativnih raziskav o tem, kako se v njem počutijo stanovalci, njihovi svojci, pa tudi osebje (Štrakl 2009, Center za starejše občane Lucija d.o.o. 2010a). Različni anketni vprašalniki so stanovalce spraševali predvsem o zadovoljstvu na raznih področjih, kot so: bivalni pogoji, hrana, pranje in skrb za perilo, čiščenje in vzdrževanje prostorov, odnosi osebja do njih, možnost izražanja kritike ipd. Rezultati v raziskavi podjetja Fabrika96 (Štrakl 2009) so pokazali, da se kot najbolj kritični element kaže področje komunikacije (možnost zaupnega sogovornika, posvečanje časa, odziv na kritiko in zaželeno spremembo) – stanovalci so te kazalnike ocenili kot visoko pomembne elemente, njihovo zadovoljstvo na teh področjih pa je pod sredinsko vrednostjo na lestvici, ki meri zadovoljstvo. Podobna slika se je pokazala tudi v anketnem vprašalniku v raziskavi, ki jo je izvedel CSO Lucija (2010a), kjer je kazalec možnosti izražanja kritike dosegel povprečno oceno 3,16 (na lestvici pogostosti od 1 - nikoli do 5 – vedno), kazalec posledice kritike pa je od vseh dosegel najslabšo oceno 2,94 (na lestvici pogostosti od 1 - nikoli do 5 – vedno). Ti rezultati kažejo, da je potrebno tem področjem nameniti več pozornosti in ukrepati v smeri zaželenih izboljšav. Zato sem se odločila, da bom v svoji diplomski nalogi s kvalitativno raziskavo med stanovalci podrobneje raziskala okoliščine in vzroke za tako oceno. Vsi zgoraj naštet kritični elementi

namreč predstavljajo pomemben del ocene, ko v neki instituciji raziskujemo socialni in medicinski model njenega delovanja. Med elemente usmerjenosti institucije spadajo:

- splošne in strukturne značilnosti
- medsebojni odnosi
- osebni razvoj
- ohranjanje in spreminjanje sistema. (Mali 2008)

V empiričnem delu diplomske naloge bom torej preverjala, kateri elementi medicinskega in socialnega modela se pojavljajo v CSO Lucija, in ali se dom pri svojem delovanju bolj nagiba h kateremu izmed dveh modelov. Ob tem pa bom več pozornosti namenila elementoma, kjer so stanovalci izrazili največ nezadovoljstva, t.j. medosebnim odnosom in ohranjanju in spreminjanju sistema.

Vprašanja, na katera bi rada z raziskavo odgovorila, so naslednja:

- Kako so stanovalci na splošno zadovoljni z življenjem v domu?
- Kaj menijo o splošnih in strukturnih značilnostih doma, kot so njegova lokacija, urejenost in razporejenost prostorov?
- Kakšna je možnost stanovalcev, da si lahko sami po lastni meri in željah uredijo in skrbijo za svojo sobo/garsonjero?
- Kakšna je komunikacija osebja do stanovalcev – ali je ta prilagojena sposobnostim in potrebam stanovalcev?
- Kakšen je odnos osebja do stanovalcev – spoštovanje stanovalcev, upoštevanje zasebnosti, posvečanje časa?
- Kakšna je med stanovalci prepoznavnost socialne delavke v domu in v kakšnih primerih se obrnejo nanjo?
- Kakšna je dinamika medsebojnih odnosov med stanovalci?
- Ali in do kakšne mere imajo stanovalci možnost osebnega razvoja, avtonomije – samoodločanje, samoorganiziranje lastnega življenja?
- Kakšen je stik stanovalcev z zunanjim okoljem – obiski svojcev, možnost da sami začasno zapustijo dom?
- Koliko varni se počutijo pri izražanju kritik, pritožb in mnenj in koliko učinkovite so, t.j. ali prinesejo zaželene posledice?

- Kako dobro je v domu poskrbljeno za informiranost stanovalcev o raznih prireditvah, novostih, predpisih?
- Ali in do kakšne mere imajo stanovalci možnost soodločanja in vplivanja na življenje v domu?

Cilj raziskave je ugotoviti, kaj stanovalci menijo o vseh štirih glavnih elementih, s katerimi preverjamo medicinsko in socialno usmerjenost institucij: kako se ti elementi kažejo v njihovem vsakdanu, ali in kakšen vpliv imajo nanje. Cilj je tudi narediti seznam možnih izboljšav, inovacij in predlogov za nadaljnje delo in načrtovanje aktivnosti v domu.

Namen te raziskave je najprej dati vodstvu doma in osebju nekoliko bolj poglobljen vpogled v življenje stanovalcev, njihov pogled na dom in življenje v njem, v njihova pričakovanja, potrebe in želje. Nadalje želim z rezultati in ugotovitvami prispevati k načrtovanju in izvajanju novih aktivnosti, snovanju ukrepov in izboljšav, ki bodo v kar največji meri prilagojene potrebam, željam in interesom stanovalcev – vse to pa v smeri socialnega modela. Naj omenim, da namen moje raziskave ni uvrstiti CSO Lucija med „medicinske“ ali „socialne“ institucije (ali-ali pogled), temveč ustvariti neko celostno sliko o delovanju in življenju v domu z vidika vseh štirih elementov usmerjenosti (in-in pogled).

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je empirična, saj sem s pomočjo spraševanja, natančneje z intervjuji, zbirala novo gradivo za obdelavo. Obenem je raziskava tudi kvalitativna, ker so zapisi intervjujev obdelani po načelih in postopku kvalitativne analize.

Glavne teme, ki sem se jim pri raziskovanju posvetila, so naslednje:

- splošno zadovoljstvo z življenjem v domu;
- ustreznost lokacije in prostorov doma;
- možnost samostojnega urejanja bivalnega prostora;
- prilagojenost komunikacije osebja s stanovalci;
- medosebni odnosi med stanovalci in osebjem (spoštovanje, upoštevanje zasebnosti, posvečanje časa);
- prepoznavnost in pomoč socialne delavke med stanovalci;
- medsebojni odnosi in druženje med stanovalci;
- stanovalčeva možnost avtonomije;
- stanovalčevi stiki z zunanjim okoljem;
- možnost izražanja kritike in njene posledice;
- informiranost stanovalcev;
- možnost vpliva in soodločanja stanovalcev v domu.

3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatke za raziskavo sem zbirala s pomočjo polstrukturiranega intervjuja, pri tem so mi bile v pomoč smernice za intervju s stanovalci (*glej prilogo 1*).

3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavljajo vsi stanovalci CSO Lucija, ki na dan prvega intervjuja (23. 7. 2010) v njem bivajo vsaj šest mesecev, to je 131 stanovalk in stanovalcev.

Vzorec, sestavljen iz 15 stanovalcev, je neslučajnostni, natančneje kvotni. Ker je populacija sestavljena iz stanovalcev s tremi različnimi stopnjami oskrbe, sem iz nje sestavila tri skupine-kvote, ki so disproporcionalno zastopane – iz vsake skupine sem izbrala približno enako število stanovalcev, medtem ko je v populaciji delež oseb v teh skupinah drugačen, in sicer:

- oskrba I: 76 stanovalcev;
- oskrba II: 18 stanovalcev;
- oskrba IIIa in IIIb: 37 (podatki se nanašajo na stanje dne 23. 7. 2010).

Stanovalce z višjo stopnjo oskrbe II in III sva izbrali skupaj s socialno delavko glede na njihove sposobnosti in pripravljenosti do pogovora, stanovalce z oskrbo I pa sem izbirala sama priročno.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov je potekalo od 23. julija do 5. avgusta 2010 v prostorih CSO Lucija. Ker večino stanovalcev v domu že poznam, sem do njih pristopila osebno. Z nekaterimi sem se prehodno dogovorila za dan, uro in kraj srečanja, nekatere pa sem na priložnostni način prosila za sodelovanje, ko so se sprehajali po hodniku ali terasi. Vsakega stanovalca sem nagovorila tako, da sem se mu najprej predstavila (tistim, ki me niso poznali) in mu razložila, da sem zainteresirana za njegovo sodelovanje pri pripravi svoje diplomske naloge na način, da bi z njim opravila intervju. Zagotovila sem mu zaupnost in anonimnost ter obrazložila, čemu bodo podatki, pridobljeni s pomočjo intervjuja, služili.

Stanovalce, ki sem jih priložnostno »ujela« na hodniku ali na terasi doma, sem prosila, če bi se lahko skupaj umaknili v kakšen mirnejši kraj, kjer ne bi bilo motenj. V tem primeru sem jih najpogosteje peljala v sejno sobo, saj tam v popoldanskem času ni bilo nobenega od zaposlenih ali kakršnihkoli sestankov. Z drugimi stanovalci sem intervjuje opravila v njihovih sobah ali v skupnem prostor oz. jedilnici (v primeru, da je bil v sobi prisoten tudi sstanovalec).

Zgodilo se je, da je sta dve stanovalki intervju odklonili. V prvem primeru je bil vzrok slabše zdravstveno počutje in bolečine stanovalke, v drugem primeru pa je stanovalka povedala, da ne želi sodelovati, ker za to ni zainteresirana. Upoštevala sem njuno izbiro in se s prošnjo za sodelovanje obrnila na druge stanovalce.

Intervjuji so potekali tako, da sem stanovalcem naprej zastavila vprašanja, na katerega so skušali odgovoriti. V primeru, da je bil odgovor preveč abstrakten, skop ali nerazumljiv, sem jim postavila podvprašanja, včasih tudi primere iz vsakdanjega življenja, da bi bolje razumeli vprašanje. Vprašanja sem postavljala po vnaprej določenih smernicah za intervju, odgovore pa sem si sproti zapisovala. Zapisovati sem skušala čimbolj spontano, izvirno, tako kot so se stanovalci izražali, vključno z njihovim zaporedjem besed, vsemi narečnimi in pogovornimi izrazi.

Pomembno je omeniti tudi to, da me nekateri stanovalci že dobro poznajo kot receptorko in je bil zato pristop do njih lažji, na bolj neformalni ravni, kot če bi jih intervjuval tujec. Bi se pa lahko zgodilo, da se nekateri ljudje, kar se iskrenosti pri odgovarjanju na vprašanja tiče, lažje zaupajo neznancu, kot človeku, s katerim so v malodane v vsakdanjem stiku. Tako da je potrebno vzeti v zakup možnost, da so odgovori stanovalcev in stanovalk lahko do določene mere manj kritični in bolj pozitivno naravnani ravno zaradi vloge, ki jo službeno opravljam v CSO Lucija.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Obdelava podatkov je potekala po postopku kvalitativne analize in računalniško s pomočjo programa Microsoft Word.

V prvi fazi sem ves potek intervjuja (vprašanja in odgovore) prepisala v računalniško obliko. Sledilo je parafraziranje besedila. Z namenom čim manjšega poseganja v odgovore stanovalcev in ohranitve izvirnosti odgovorov, sem si zapisala določena pravila, ki sem jih upoštevala pri parafraziranju:

- Izbrisati celotna vprašanja spraševalca in zapisati zgolj glavno temo, na katero se vprašanje nanaša (npr. Ali poznate socialno delavko doma? V katerih primerih se obrnete nanjo? Na kakšen način vam potem pomaga? → Prepoznavnost in pomoč socialne delavke).
- Namesto izrečenih imen zaposlenih ali stanovalcev zapisati zvezdice **** in jih nadomestiti z delovnim mestom zaposlenega oz. z izrazom (so)stanovalec/-ka. (npr. ***** (*Ime socialne delavke*) mi je rekla, da če se dom napolni, da mi bodo dali še koga zraven. → Socialna delavka mi je rekla, da če se dom napolni, da mi bodo dali še koga zraven.).
- Pogovorne in narečne izraze nadomestiti s pravilnimi slovničnimi (npr. blo → bilo, rečt → reči, bolana → bolna, glih → ravno, tle → tu/tukaj, žlahta → sorodstvo, čitam → berem, penzija → pokojnina ipd.).
- Pogovorne ali narečne izraze, ki so pomembni za ohranitev izvirnosti odgovora, pustiti zapisane v prvotni obliki (npr. šimfajo, goflje, nepokretna).
- V primeru, da je vrstni red besed ali stavkov zamešan in slovnično manj ustrezen, spremeniti vrstni red. (Primer: »Samo ena sestra, pa ne bi rada imena povedala...Ona je meni, ko sem omedlela, ko mi je padel sladkor, mi ni pomagala, samo rekla je, da naj grem ležat, pa da naj kaj sladkega vzamem...« → »Samo ena sestra, pa ne bi rada njenega imena povedala, mi ni pomagala, ko sem omedlela in mi je padel sladkor. Je rekla samo, naj grem ležat in da naj kaj sladkega vzamem.«)
- Odgovor smiselno dopolniti, v kolikor bi bilo oteženo razumevanje, na kakšno temo ali vprašanje se točno navezuje. (Primer: »Ne, ne, v nobenem.« → »V nobenem odboru ali komisiji ne bi želela sodelovati.«)
- Odgovor smiselno dopolniti z besedo ali dvema, v kolikor ni jasno povedano, na katero stvar ali osebo se nanaša. (Primer: »Kar rada sem v tej sobi, samo rada bi imela eno tako, da bi se skupaj vzele, pa bi bilo vse v redu, vse v najlepšem redu.« → »Kar rada sem v njej. Samo rada bi imela eno tako *sostanovalko*, da bi se skupaj vzele, pa bi bilo vse v najlepšem redu.« »Je na dobrem mestu, samo me malo moti to, ki zdaj delajo.« → »*Lokacija doma* je na dobrem mestu, samo malo me moti to, kar zdaj delajo *zadaj na gradbišču*.«)
- Odstraniti odvečne veznike in ponavljajoče se fraze. Krajše stavke smiselno združiti v eno poved. (Primer: »Ena je bila pa grozna, je pa zaprosila za enoposteljno sobo, pa

ni dobila, potem so jo pa k meni dal. Potem smo pa skupaj bile. Jaz sem bila vse kriva. Ona je vse popacala po tleh, jaz sem pa čistila za njo.« → »Ena je bila grozna, zaprosila je za enoposteljno sobo, ni je dobila, potem pa so jo k meni dali. Bili sva skupaj, jaz sem bila vsega kriva. Ona je vse umazala po tleh, jaz sem pa čistila za njo.«
»Vsaka soba bi morala imet lavandin. Veste, kaj to pomeni? Ja, ja, umivalnik. Ja, ampak da bi bil tu v sobi, ne pa ločeno v kopalnici. Ker jaz težko pridem do tam. Da bi bil tukaj bližje postelji.« → »Vsaka soba bi morala imeti umivalnik, ki bi bil tu v sobi bližje postelji, ne pa ločeno v kopalnici. Ker jaz težko sama pridem do kopalnice.«)

- Določene fraze, ki se nanašajo na stanovalčevo pojasnjevanje, izločiti. (Primeri: »*Kot sem že povedal prej*, je zelo odvisno od osebja. Nekateri so zelo vljudni, drugi pa... *Se spomnim* enkrat je en velik fant, mlad medicinski tehnik ali bolničar... ne vem točno kaj je bil... kar vdrl notri, brez trkanja, potem pa se opravičeval.« → »Trkanje na vrata je zelo odvisno od osebja. Nekateri so zelo vljudni, drugi pa... Enkrat je en velik fant, mlad medicinski tehnik ali bolničar kar vdrl notri, brez trkanja, potem pa se opravičeval.« »*Veste*, je že eno leto, odkar ne hodim in sem na vozičku.« → »Že eno leto je, odkar ne hodim in sem na vozičku.«)

Tako so nastali parafrazirani zapisi intervjujev (*glej prilogo 2*). V zapisanih intervjujih sem računalniško podčrtovala relevantne izjave. Tako sem dobila enote kodiranja, ki sem jih v tabelo prepisala eno pod drugo in jih oštevilčila; na primer: ST A 1.1 – stanovalec A, prvo vprašanje/tema, prva izjava (*glej prilogo 3*). Sledilo je odprto kodiranje, tako da sem vsaki izjavi pripisala pripadajoč pojem oz. besedno zvezo, ki jo krajše in vsebinsko najbolje opisuje. Podobnim izjavam sem pripisala enak pojem (*glej prilogo 3*). Pojme, ki so se vsebinsko in smiselno povezovali med seboj, sem združila v kategorije (teh je 41) (*glej prilogo 4*). Zaradi velikega števila kategorij, sem se odločila, da bom opravila še tretjo raven abstrahiranja - kategorije, ki se nanašajo na enako ali podobno področje dela in življenja v domu, sem združila v nekaj nadkategorij (nastalo jih je 13) (*glej prilogo 5*). Nadkategorije sem nato definirala tako, da sem navedla bistvene značilnosti kategorij, ki vanjo spadajo:

- BIVANJE V DOMU - nanaša se na čas življenja v domu za stare ljudi: razloge, zakaj so se stanovalci odločili za bivanje tu in splošno oceno zadovoljstva z bivanjem.

- **USTREZNOST LOKACIJE IN PROSTOROV DOMA** - gre za mnenja o ustreznosti lokacije, kjer dom leži in mnenja o notranjih prostorih doma, natančneje glede opremljenosti, prilagojenosti za bivanje starih ljudi in čistoče.
- **MOŽNOST ZA OHRANJANJE SAMOSTOJNOSTI IN AVTONOMNOSTI STANOVALCEV** - zajema štiri področja samostojnosti in avtonomnosti stanovalca: možnost urejanja in opremljanja bivalnega prostora po lastnih željah, možnost za opravljanje lažjih gospodinjskih opravil, če stanovalec to želi, možnost samostojnega organiziranja poteka vsakdana, torej odločanja, kaj bo stanovalec čez dan počel in česa ne, ter možnost samostojne skrbi zase (osebna higiena, zdravljenje).
- **MEDOSEBNI ODNOSI MED OSEBJEM IN STANOVALCI** - odnosi med osebjem in stanovalci označujejo pravico stanovalcev do zasebnosti, predvsem trkanje osebja ob vstopu v sobo. Zajemajo obnašanje in odnos osebja do stanovalcev, medsebojno razumevanje v pogovoru – prilagojenost komunikacije stanovalcu ter izvajanje nadzora nad tem, kar stanovalec počne.
- **DELO OSEBJA** - se nanaša na vsakdanje delo osebja s stanovalci. Opisuje zadovoljstvo z delom osebja, redno vsakdanje delo, ki ga opravlja zdravstveno-negovalno osebje in organiziranost dela. Kategorija govori tudi o posvečanju časa osebja za nego, oskrbo in pomoč stanovalcem ter za osebni pogovor.
- **PODPORA IN NAČINI POMOČI OSEBJA STANOVALCEM** - kategorija opisuje, na koga od osebja se stanovalci najprej obrnejo, ko se soočajo s težavami in stiskami, ter na kakšen način ta oseba pomaga. Zajema poznavanje socialne delavke s strani stanovalcev in načine pomoči v primerih, ko se obrnejo nanjo.
- **DINAMIKA ODNOSOV IN DRUŽENJE MED STANOVALCI** - opisuje pogostost druženja stanovalcev med seboj in priložnosti, ob katerih se družijo. Obenem zajema tudi medsebojno razumevanje v pogovoru in odnose med stanovalci in sostanovalci, ki si delijo sobo.

- HIŠNI RED - vključuje seznanjenost stanovalcev s hišnim redom in pravili, ki veljajo znotraj doma, upoštevanje le-teh ter mnenja o hišnem redu – s katerim pravilom se strinjajo, kaj bi bilo po njihovem mnenju potrebno spremeniti, prilagoditi ipd.
- STANOVALČEVI STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – gre za kategorijo, ki opisuje odprtost doma za stare ljudi navzven, t.j. kako pogosto imajo stanovalci stik z zunanjim okoljem, s svojci in prijatelji. Obenem pa zajema tudi opise pogostosti in namena zapuščanja doma za stare ljudi.
- SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH ODLOČITEV IN ŽELJA S STRANI OSEBJA - opisuje, v kolikšni meri osebje upošteva stanovalčeve izbire, odločitve oz. spoštuje njihove želje in se jim prilagaja.
- MOŽNOST VPLIVA IN KRITIČNOST STANOVALCEV - v kolikšni meri imajo stanovalci možnost izraziti svoje pritožbe, pripombe, mnenja in pohvale, kako pogosto se tega poslužujejo in na kakšen način to izrazijo. Nadalje govori tudi o tem, kakšen je učinek njihove kritike, kaj se je spremenilo na bolje in kaj ne.
- INFORMIRANOST STANOVALCEV - govori o stopnji informiranost stanovalcev o dogajanju v domu, na kakšen način pridejo informacije in sporočila do njih ter kako razumljiva, pogosta in pravočasna so.
- ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA V DOMU - gre za želje in potrebe, ki so jih stanovalci izrazili na splošni in individualni ravni z namenom, da bi se v domu boljše počutili in lažje sobivali. Kategorija zajema tudi nekatere osebnostne značilnosti in občutja stanovalcev, ki se nanašajo na spremembo življenja po prihodu v dom za stare.

V naslednji fazi kvalitativne analize sem podobne pojme v posamezni kategoriji združevala v podkategorije (*glej prilogo 6*). Če se kateri izmed pojmov vsebinsko ni ujemal z določeno kategorijo ali ga ni bilo mogoče uvrstiti v nobeno izmed njenih podkategorij, sem ga v tej fazi premestila drugam oz. izbrisala. Iz nastalih podkategorij je sledilo formuliranje poskusne

teorije, zatem pa še medsebojna primerjava posameznih kategorij in podkategorij z namenom ugotoviti morebitne vzročno – posledične povezave in skupne značilnosti nekaterih skupin stanovalcev (*glej poglavje Rezultati*).

4. REZULTATI

4.1. BIVANJE V DOMU

ČAS ŽIVLJENJA V DOMU

Velika večina intervjuvanih stanovalcev živi v Centru za starejše občane Lucija že od njegovega odprtja, t.j. od decembra 2008. Nekaj jih živi v domu več kot eno leto, preostali pa manj kot eno leto.

RAZLOGI ZA ŽIVLJENJE V DOMU

Glavni razlogi, zakaj so se stanovalci odločili za življenje v domu, so zdravstvenega značaja – gre za bolezni (*»Imela sem kap, drugače bi ostala doma.«* - ST N 2.2), potrebo po celodnevni negi in oskrbi (*»Doma ni imel kdo pazit name. Najprej smo imeli eno žensko, ki je prihajala na dom in skrbela zame štiri ure dnevno, ampak je bilo to premalo. Mož ima doma kmetijo in če čuva mene, ne more skrbet za njive. Imam dve hčerki, obe delata in tudi ne moreta skrbet zame. Onidve sta predlagali, da bi šla v dom.«* - ST F 2.1) ter nesposobnost samostojnega življenja (*»Glavni razlog za bivanje v domu je bil ta, da nisem mogla živet sama.«* - ST K 2.1).

Nekaj stanovalcev je prišlo v dom zaradi osamljenosti ali ovdovelosti (*»Mož je umrl, za njim še sin, pa sem sama ostala. Živelimo v Piranu. Potem pa je nečak videl, da že malo pešam in da ne zmorem več delat vsega. Takrat sem bila že prijavljena v domu v Ljubljani, pa mi je potem enkrat telefoniral iz Ljubljane in dejal, da me je kar v Luciji prijavil in da je tam soba še prazna. Potem sem kmalu bila malo bolna, prehlajena in je ravno takrat prišla pošta, da lahko v dom pridem.«* - ST Č 2.1).

Nekateri so imeli željo po bivanju v tem domu že ob gradnji le-tega (*»Že od začetka, ko se je dom začel graditi, sem rekla, da ko bo zgrajen, bom jaz šla takoj noter. Moj sin je rekel: »Mama, ne boš ti šla nikdar noter.« Jaz pa sem rekla: »Hočem iti v ta dom. Zato ker ne bom tako kot doma potem.« Rekel je: »Žal ti bo.« Jaz sem rekla: »Ne bo mi žal.« In niti mi ni žal,*

ker se počutim dobro.» - ST C 2.1) (»Čim sem izvedela, da se bo tu gradil dom, sem si želela tukaj najti svoje mesto.« - ST H 4.2).

Redkeje se kot razlog za odločitev glede bivanja v domu za stare ljudi pojavijo predhodne pogoste selitve (*»Glavni razlog, da sem se odločil za bivanje tukaj je bil ta, da sem prej privat plačeval najemnino. V dveh letih sem se osemkrat preselil, imel sem težave s stanodajalci, tako da sem tu končno našel neko stalno bivališče, kjer lahko ostanem.« - ST A 2.1), ali pa se za bivanje v domu odločijo zato, ker jim je všeč kraj, kjer se dom nahaja (»Predvsem pa to, ker mi je ta kraj zelo všeč, veliko bolj so mi všeč domovi v centru, ker rada hodim po mestu, po trgovinah, ulicah in tako naprej. Medtem ko mi samotni kraji ne odговarjajo.« - ST H 2.3).*

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU

Večina stanovalcev je zadovoljna z življenjem v domu (*»Življenje v domu je ena A.« - ST L 3.1), nekaj jih je izrazilo srednjo mero zadovoljstva (»Ne vem, kaj bi rekla glede zadovoljstva z življenjem tukaj v domu. Malo je, malo ni. Ampak drugače ne more bit. Recimo, da bi dala kot v šoli oceno tri.« - ST N 3.1), manjše število pa jih je povedalo, da so z bivanjem splošno nezadovoljni (»Na začetku prve mesece sem bila zelo zadovoljna z življenjem tukaj. Potem pa ne več.« - ST D 3.1) (»Na splošno sem slabo zadovoljna z življenjem v domu.« - ST K 3.2).*

4.2. USTREZNOST LOKACIJE IN PROSTOROV DOMA

MNENJA O LOKACIJI DOMA

Mnenja o lokaciji, kjer dom leži, so zelo deljena, saj je število stanovalcev, ki so povedali, da se jim zdi lokacija ustrezna, enako številu tistih, ki se jim lokacija zdi neustrezna.

Ustreznost lokacije stanovalci vidijo predvsem v tem, da v stoji v bližini mesta, zaradi česar je lažji dostop do trgovine, pošte, banke (*»Fino je, da je trgovina blizu, pa tudi vse ostalo... pošta, banka ni daleč.« - ST A 4.2).* Ustrezna se jim zdi tudi zato, ker je lep razgled na morje

(»Jaz imam sobo na oni strani ceste, pa se kar dobro počutim. Je lepo. Gledamo dol proti morju. Bližina ceste me nič ne moti. Ta lokacija mi ustreza.« - ST C 4.2).

Razlogi, zakaj se stanovalcem lokacija ne zdi ustrezna, pa se nanašajo na bližnji karting in lokale z glasno glasbo, ki povzročajo hrup in motijo nočni počitek (*»Lokacija se mi trenutno, začasno ne zdi primerna, ker je tukaj na severni strani karting, ki ropoče cel dan. Moti me tudi hrup iz gradbišča v bližini. Ponoči so me motili lokali z muziko v bližini.« - ST A 4.1).* Posameznikom je ta hrup in posledična nespečnost povzročala celo zdravstvene težave (*»V tistem obdobju, ko sem imel sobo na severni strani, nisem zaradi nočnega hrupa skoraj nič spal, kar se pozna na poslabšanju vida, ker se oči niso spočile, bile so izredno utrujene, izmučene od prevajanja, branja not. Vse to počnem zdaj veliko manj, ker si morem še zdaj odpočit od tistega obdobja. Čeprav je zdravnik rekel, da v enem letu ne bo nobene izboljšave.« - ST A 12.2).* Za nekatere je bližina ceste nemoteča (*»Jaz imam sobo na oni strani ceste, pa se kar dobro počutim. Je lepo. Gledamo dol proti morju. Bližina ceste me nič ne moti. Ta lokacija mi ustreza.« - ST C 4.2),* druge pa to moti (*»Lokacija doma je slaba, ker je tu cesta, gostilne in tako naprej. Miru ni. Je preveč hrupa. Ne, lokacija mi ne ustreza.« - ST K 4.1).*

Pritožujejo se nad bližnjim gradbiščem, ki povzroča hrup, čeprav so se nekateri temu že prilagodili (*Moti me to, kar delajo (pokaže čez okno na gradbišče in delavce), ker ropotajo tu na gradbišču. Prve dneve mi je šlo na jetra, zdaj pa smo se že navadili. Včasih nič ne ropotajo, najhuje je, ko so buldožerji, kopači... Jaz sem se z vsem sprijaznil, ne morem nič proti temu. Če ne moti druge, tudi mene ne.« - ST M 4.1).*

Pripombe so tudi v zvezi z zakritjem razgleda (*Malo me moti to, kar zdaj delajo zadaj na gradbišču. Malo so nam zakrili razgled, ne vidimo skoraj nič več. - ST N 4.2).*

Stanovalci so podali tudi nekaj svojih predlogov in želja v zvezi z izboljšanjem lokacije doma oz. ureditve njegove okolice. Predlagajo, da bi zadaj na terasi postavili bazen in posadili več dreves in rož (*»Zunaj pred vrati se pogovarjamo, kako je tu lepo, pa tudi kako bi bilo lepo, če bi bil tukaj postavljen bazen, drevesa, pa rože drugačno narejene.« - ST C 8.6).* Pogrešajo sprehajalne poti oz. park (*»Lokacija doma bi lahko bila nekje bolj oddaljena od ceste, kjer bi*

bilo več zelenja, kakšen park.» - ST B 4.1) (»Škoda, da niso naredili tu zadaj enega parka.« - ST I 4.2).

MNENJA O PROSTORIH DOMA – OPREMLJENOST, ČISTOČA

Večina stanovalcev meni, da so notranji prostori ustrezni in lepi (*»Prostori znotraj doma – kopalnica, soba, stranišče so v redu.« - ST G 5.1) (»Prostori znotraj doma so lepi.« - ST I 5.1).*

Nekateri pravijo, da so prostori znotraj doma hotelski in da je premalo zasebnosti (*»Prostori so še kar. To je bolj kot hotel, ne pa kot za starejše ljudi. Če bi jaz izbirala, bi naredila prostore bolj zasebne. Sicer pa tega ne moreš zahtevati, če si prišel v ta dom.« - ST B 5.1.*), so nesorazmerno veliki in razkošni, a pusti zaradi pomanjkanja družabnega življenja (*»Mislim, da je dom že dovolj razkošno grajen, ker se nahajata v vsakem nadstropju dva večja prostora za druženje in del tudi za jedilnico. Vendar to družabno življenje se ni razvilo in ti prostori samevajo, so prazni. Medtem ko v ceno je to vračunano in najemnina je zato dražja. Pusto je tudi zato, ker se stanovalci zadržujejo večinoma po sobah.« - ST H 5.1).* Dvoposteljne sobe se jim zdijo premajhne za dva (*Ta soba je prostorsko premajhna za dva. Glede urejenosti je tu notri preveč za dve. - ST D 5.1).*

Kar se tiče opremljenosti prostorov, je nekaj stanovalcev na invalidskih vozičkih povedalo, da jim je onemogočen dostop do sobnega balkona zaradi balkonskih vrat, ki so brez klančine, kljub temu, da je v ceno obračunane oskrbnine vključena tudi uporaba balkona. (*»Tudi ven na balkon bi šla na zrak, pa ne morem, ker je stopnička od vrat. A plačam za to, da imam balkon. Za vse se plača tukaj.« - ST N 16.4).*

Posamezniki so omenili, da pogrešajo prostor za kadilce (*»Ni prostora za kadilce, pozimi moremo iti ven na hlad, tako se prehladiš. To je kršenje človekovih pravic.« - ST G 5.4) (»Nobeno pravilo ali določba me ne moti. Edino to, da nimaš kje notri kaditi, da moreš bit zunaj. Po moje lahko bilo tudi kje notri, ker je prostora dovolj. Direktorica pravi, da je potrebno to zakonsko urediti.« - ST G 14.1).*

Nekateri stanovalci se pritožujejo tudi nad opremljenostjo sob in garsonjer: premajhen umivalnik (*»Umivalnik je premajhen, si obraza ne moreš umivat.«* - ST G 5.2), previsoka postavitve ogledala (*»Ogledalo je previsoko za tiste, ki ne moremo stati pokonci, mene kolk boli. Če pa sediš, se ne vidiš, ne moreš se pobriti.«* - ST G 5.3), premalo pohištva (*»Kar se tiče sobe, je vse v redu. Nič ne dodajam v sobo, čisto je zadosti. Omara pa je premajhna. Zadnjič smo šli z nečakinjo po nakupih, pa je gospodinja tako v šali rekla: »Še novo omaro si kupite, da bomo imeli kam dat vse te vaše stvari«* - ST I 6.1).

Njihovi predlogi za izboljšanje notranjih prostorov, so naslednji: da bi v praznem prostoru v pritličju odprli domsko trafiko (*»Mene tu moti, da nimajo revij, časopisov, kakšne razglednice, da komu kaj pišeš.«* - ST I 14.1) in da bi prostore olepšali z več rožami (*»Pa da bi rože bile notri posajene.«* - ST C 5.2).

Čistočo prostorov so stanovalci pohvalili (*»Čistoča je na višku.«* - ST I 5.2), pomanjkljivosti zaznavajo le pri čiščenju določenih delov pohištva (*»Omare so visoke, ne moreš ti, še posebej mi starejši, po vrhu praha brisati. To pa nobeden ne dela. Čistilka počisti po tleh, da bi še prah pobrisala po omarah po vrhu, tega pa ni.«* - ST E 6.2)

Sicer pa so zadovoljni z nadstandardno opremo sob, ki vključuje TV-sprejemnik (*»Zelo lušno in važno je, da imaš TV, kogar to zanima. Mene zanima in imam rada.«* - ST L 5.3), in dodatnimi storitvami, ki jih dom nudi – bife (*»Hvala bogu, da se je nekdo spomnil tudi na to, da imamo lahko bar v domu.«* - ST M 21.4).

4.3. MOŽNOSTI ZA OHRANJANJE SAMOSTOJNOSTI IN AVTONOMNOSTI STANOVALCEV

MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA IN OPREMLJANJA SOBE

Stanovalci imajo možnost prilagoditve bivalnega prostora svojim potrebam in željam. Lahko prinesejo svoje pohištvo, posamezniki imajo v prostorih doma celo svoj pianino (*»Všeč mi je bilo, ko mi je na začetku socialna delavka dejala, da lahko prinesem tudi svoje male omarice, ker imam sam dosti knjig, not. Omogočili so mi, da imam v prostorih doma tudi svoj pianino.«*

- ST A 6.1). Po svojih željah si lahko sobo dodatno opremijo tako z manjšimi predmeti (»Jaz sem si kupila svojo posteljnino za posteljo, pa prt za mizo in komodo. Sobo si lahko urejam po lastnih željah. Sobo lahko krasno narediš, če le imaš voljo.« - ST C 6.2) (»Ura tamle na steni je moja. Pa tudi tale slika, na kateri je moj stric.« - ST L 6.1) kot tudi s pohištvom in dodatki (»Sobo si lahko dodatno opremim tudi po svoje, prinesla sem si omaro za čevlje, nad mizo sem si naredila dve polički. Hladilnik imam kot drugi, tako da si mislim, da si lahko vsak po svoje uredi in dodatno opremi.« - ST H 6.1). Dodatnega pohištva se poslužujejo predvsem tisti stanovalci, ki nameravajo tukaj stalno bivati in nimajo v bližini svojcev ali stanovanja, kjer bi lahko shranili svoje osebne stvari (»Jaz sem si sama še dodatno opremila, da imam boljše ugodje. Nabavila sem si ležalni stol, da se čez dan lahko usedem in noge dam dol. In še dve omari sme si nabavila – eno za čevlje in drugo za obleke. Ker ena omara za osebo, ki hoče biti v domu, pa da nima v bližini nikogar, da ji lahko prinese obleke, je premalo. Ker jaz sem vedela, da bom za vedno tukaj.« - ST E 6.1).

Nekatere stanovalke same posteljejo posteljo, počistijo sobo in postorijo manjše malenkosti (»Posteljo si jaz sama naredim, tudi ob sobotah in nedeljah, ko ni čistilk. Vzamem močo, pa z njo sama pomijem. Grem večkrat naprej in nazaj z vozičkom, da pomijem po tleh. Pa prah lepo pobrišem. Rada imam, da je soba lepa.« - ST C 6.1) (»Jaz sem občutljiva na čistočo. Nečistoča me moti. Za eno sostanovalko sem morala vedno pospravljat, skozi je bilo umazano. Jaz ne morem gledat, če ni vse v redu, pa konec. Tako sem navajena.« - ST Č 6.1).

So pa tudi taki, ki bi si želeli kaj podobnega početi, a tega ne zmorejo zaradi zdravstvenih težav (»Ja, lahko si sam urejam sobo, ampak rabim pomoč. Nobene stvari ne morem delat le z eno roko, ker me ta leva boli.« - ST G 6.1) (»Jaz, dokler sem mogla, sem naredila vse tukaj notri. Vse je bilo pospravljeno in čisto. Sedaj pa sem taka boga reva, da ne morem niti na posteljo it sama.« - ST J 6.1). Nekatere pri tem ovira tudi prisotnost sostanovalk (»Verjetno bi si lahko prinesla kakšno malenkost od doma, ampak ker nas je več notri, bi se mogla tudi moja sostanovalka strinjat s tem. Če si sam, je drugače.« - ST B 6.2). Posamezni stanovalci so opozorili, da jim ob prihodu v dom niso dovolili imeti rož (»Spomladi sem hotela imet rože, pa so rekli, da ne dovolijo. Ne vem, kdo mi je to rekel.« - ST I 14.4).

MOŽNOST ZA OPRAVLJANJE LAŽJIH GOSPODINJSKIH OPRAVIL

Stanovalci, ki so še pri močeh, pravijo, da imajo možnost opravljati lažja gospodinjska opravila, če to želijo – kuhanje (*»Jaz si sam kuham. Nimam ne zajtrka, kosila in večerje. Kupil sem nekaj bonov za večerjo, če bi mi bila kdaj všeč ta, ki jo tukaj skuhajo. Ostal mi je še eden, ta bo tudi zadnji. Ne nameravam več kupovati bonov, ker mi tale prehrana ne ustreza.«* - ST A 15.1) (*»Prej sem sama kupovala zelenjavo in si skuhala kakšno malenkost, bučke ali kaj takega.«* - ST D 15.4), postiljanje postelje (*»Posteljnine zamenjajo na 14 dni. Imam navado, da ob menjavi posteljnine obrnem tudi jogi. Sprva mi je gospodinja govorila, češ kaj to počnem, saj ni potrebno. Potem sem jo prepričal in sedaj mi celo pomaga pri tem. Gospodinje so prej kar hitele s pospravljanjem, zdaj pa se mi bolj posvetijo.«* - ST A 15.2), opravljanje lažjih opravil čiščenja (*»Imam to možnost poskrbeti sama zase. Kavico si skuham, posteljo si posteljem, malo pobrišem prah, včasih še kakšno omaro, če se prsti gor poznajo (...), po balkonu pobrišem.«* - ST H 15.1), kuhanje kave (*»Tukaj v jedilnici si lahko skuhamo kavo.«* - ST N 6.2).

Ostale pa pri tem največkrat ovira slabše zdravstveno stanje, zato potrebujejo pomoč osebja (*»Postelje si ne morem sama postlat, ker ne morem stat.«* - ST I 15.1). Nekateri so primorani stvari, ki so jih prej lahko in radi počeli, opustiti (*»Vse sem delala, dokler sem mogla. Za vse naše sem šivala, krajšala hlače. Zetu sem naredila bundo. Vse sem naredila tu v sobi, dokler sem lahko.«* - ST J 15.1).

MOŽNOST SAMOSTOJNEGA ORGANIZIRANJA POTEKA VSAKDANA

Velika večina pravi, da ima možnost samostojno si organizirati dan, tako da si lahko svoj prosti čas razporejajo po lastnih željah. Največkrat ga porabijo za sprehode, druženje s svojci in prijatelji in obisk trgovin (*»Imam možnost, da počnem tisto, kar želim. Lahko sprejemam obiske, grem v družbo.«* - ST B 13.1) (*»Imam možnost, da živim po svoji volji. Lahko grem sama ven, pridem nazaj, grem v trgovino si kaj kupit, če rabim.«* - ST C 13.1). Priljubljeno je tudi druženje v prostorih domskega bifeja.

Kljub temu da so stanovalci vezani na urnike obrokov in telovadbe, jih ne zaznavajo kot moteče (*»Zajtrk je od 8-9h, kosilo more bit od 12h-13h, večerja pa od 18h-19h. Če pa ne ješ*

večerje, ti dajo sadje. Urniki me ne motijo.« - ST C 13.2) (*»Vezana sem edino na telovadbo dopoldne, drugače pa kot hočem.«* - ST H 16.4). Svoj prosti čas si lahko organizirajo po svoje (*»Pri organiziranju lastnega življenja me urniki in pravila nič ne ovirajo.«* - ST E 13.1) (*»Meni ta pogostost zapuščanja doma odgovarja, ker si to pogostost sama ustvarim. Nisem vezana, meni to odgovarja, da si lahko sama razporedim svoj čas.«* - ST H 16.3).

Posamezniki so povedali, da imajo v domu možnost verskega izražanja in oskrbe, saj jih redno tedensko obišče župnik (*»K meni pride gospod župnik vsak petek, skupaj zmolimo molitvice, povem mu tudi, kako je bilo iz starih časov, kakšne so bile procesije, molitve. Rada tudi poslušam maše po radiu.«* - ST J 6.3).

Nekatere stanovalce pri samostojnem organiziranju poteka vsakdana omejuje slabše zdravstveno stanje (*»Ne morem se več družiti z ostalimi stanovalci. Prej sem se vozila jesti še dol v jedilnico, zdaj pa ne morem niti vozička več šofirat. Prej sem šla rada na delovno terapijo, telovadbo, zdaj ne morem nikamor. Sem prestara, imam 93 let.«* - ST J 11.3).

MOŽNOST SAMOSTOJNE SKRBI ZASE

Stanovalci, ki so še precej samostojni in lahko poskrbijo sami zase, počnejo to predvsem na področju osebne higiene (*»Tudi kopam se sama – usedem se, grem pod tuš in se sama umijem. Do zdaj so me samo enkrat kopali oni, drugače pa se lahko sama. Dokler bom pri moči, bom še sama, potem pa mi bodo oni pomagali.«* - ST C 15.2) in zdravljenja (*»Vse, tudi za zdravila sama napišem, kaj potrebujem, kdaj mi jih manjkajo. In tudi zdravnica je rekla: »Dokler boste še tako, kot ste, boste kar sama naročala.«* - ST E 3.3).

Tudi tukaj se kot ovira največkrat izkažejo zdravstvene težave (*»Ja, imam možnost poskrbeti sam zase. Jaz bi lahko zdaj šel z vami na kavo, če bi hotel. Edino z vrtenjem imam težave. Ko vstanem iz postelje, se moram najprej umiriti, počakat, potem grem lahko naprej. To me ovira...«* - ST M 15.1).

4.4. MEDOSEBNI ODNOSI MED OSEBJEM IN STANOVALCI

PRAVICA STANOVALCEV DO ZASEBNOSTI – TRKANJE OSEBJA OB VSTOPU V SOBO

Velika večina stanovalcev je povedala, da osebje ne upošteva njihove pravice do zasebnosti oz. da je upoštevanje le-te odvisno od zaposlenega – nekateri ob vstopu v sobo potrkaajo, drugi pa ne (*»Potrkajo samo nekateri, ne vsi. Želim si, da bi vsi potrkali in da potem ko rečem »naprej« vstopijo. Je pa tudi res, da dokler ne rečeš »naprej« in tisti vstopi, ne moreš vedet, kdo je. Zato jaz vedno rečem »naprej«. – ST F 8.1) (»Sestre ob vstopu v sobo potrkaajo. Nekateri pa kar pridejo notri in ne potrkaajo.« - ST N 8.2).*

Malo stanovalcev je povedalo, da vsi zaposleni potrkaajo, preden vstopijo v sobo (*»Glede trkanja na vrata ob vstopu v sobo zaposleni vsi potrkaajo.« - ST C 8.3).*

Spregovorili so tudi o slabih izkušnjah glede neupoštevanja zasebnosti in vdiranja osebja v sobo (*»Bi imel eno pripombo glede vdiranja v sobo. Moralo bi se potrkati in počakat na odgovor. Enkrat sem bil v kopalnici, pa je eden od osebja notri vdrl, potem pa se mi opravičeval.« - ST A 7.1) (»Osebje bolj malo potrka ob vstopu v sobo. Velika večina ne trka, posebno strežno osebje – gospodinje.« - ST D 8.2).*

Posamezniki so opozorili, da kljub večkratnim izražanjem želja, da bi osebje ob kopanju v drugem prostoru sobo zaklenilo, tega ne storijo (*»Ko me kopajo v kopalnici, jih prosim, naj zaprejo sobo in mi dajo ključ v denarnico. Ampak ne naredijo tega, me ne poslušajo, ubogajo. To me moti. Tako gre lahko vsak v sobo. Saj bi jo lahko zaklenili, imajo ključe od vseh sob. A to so malenkosti, to ni velika reč. Jaz vse potrpi.« - ST J 17.1).*

OBNAŠANJE IN ODNOS OSEBJA DO STANOVALCEV

Stanovalci so odnos osebja do njih samih označili zelo različno, od tega, da so prijazni in da se z njimi dobro razumejo do neustreznega odnosa.

Nekateri so dejali, da se z osebjem razumejo različno, odvisno od značaja in osebnosti zaposlenega - da niso vsi enaki (*»Z nekaterimi zaposlenimi se bolj razumem, z drugimi manj.*

Ovisno od človeka, kakšen karakter je. Nekateri pridejo takoj, ko pozvonim, drugi rečejo: »Čakaj, čakaj.« Niso vsi enaki.« - ST F 7.1) (Z nekaterimi bolničarji se dobro razumem. Nisem se z nobenim kregal. Eni vejo, da se rad pošalim. A ne pošalim se z vsakim, samo z nekaterimi. Eni so preveč resni. - ST M 7.2).

Kot neustrezen odnos osebja do stanovalcev so opredelili obtoževanje (*»Moram pa povedati, kar me je prizadelo: imeli smo sestanek v jedilnici. Govorila je glavna sestra in nas vse tam prisotne obtožila, da smo tatovi – da smo ukradli brisače, pribor, krožnike. Čutil sem se prizadetega, ker je nagovarjala vse, torej tudi mene, ne? Brez dokaza obtožiti se ne sme. Kaj pa če je bilo osebje tisto, ki je kradlo? Direktne obtožbe brez dokazov... to ni v redu.« - ST A 17.2), grožnje (*»Jaz poskušam sam reševati zadeve. V začetku je gospodinja imela zelo oster, grob odnos do mene. Ko sem ji v prvih dneh bivanja tukaj rekel, da nimam vrečke za perilo, mi je zagrozila, naj bom tiho, da ne smem nič reči naprej. Ampak sem to jaz sam na lep način z njo rešil.« - ST A 18.1), odurnost (*»Preostalih 10% pa ni v redu. So odurni in vojaški.« - ST D 7.2), nerazumevanje in oddaljenost do stanovalcev (*»Vse razumem, kar osebje govori. One mene ne, jaz njih pa ja. Ne slišijo. Pa tudi drugače, ne razumejo bolnika. Jaz rečem:»Bolečine imam.« Bolničarka pa: »Jaz sem tudi bila pri zobozdravniku in imela bolečine.« Osebje me ne razume. Ex-katedra. Mislim na oddaljenost. 23, 25 let star človek primerja sebe z mano.« - ST D 7.3), infantilni odnos (*»Gospodinja pravi, da jo zafrkavam, ko ne morem jest in da se norčujem iz nje.« - ST D 8.3), neustrezno vzpostavljanje stika (*»Delovna terapevtka je v začetku hotela vzpostaviti kontakt z menoj, ampak je bila groba.« - ST D 10.2), privilegiranih nekaterih stanovalcev (*»Jaz mislim, da je odnos osebja v večji meri enakopraven do vseh, vendar se tu in tam opazijo tudi privilegiji. Privilegiji se opazijo na vseh področjih, v jedilnici, delovni terapiji.« - ST H 8.1), neprimeren odnos osebja, kadar je le-to slabe volje (*»Če so zaposleni dobre volje, gre vse prav, če pa so slabe, »plačamo« vse mi.« - ST N 8.1).********

Nekaj stanovalk je povedalo, da imajo (pre)malo stika z osebjem. Nekatere zato, ker posebne pomoči osebja še ne potrebujejo (*»Jaz se z zaposlenimi razumem, ker ne rabim nič še zaenkrat. Z osebjem nimam takih pogovorov. Se samo pozdravimo. Na primer, če rabim brisačo, jo grem iskat in jo dobim. Drugih stvari pa jaz tako rekoč, ker sem še tako pokretna, ne rabim.« - ST E 7.1), druge pa kljub potrebi le-te ne dobijo (*»Več domačnosti bi bilo potrebno. Tudi ko pride v sobo sestra... Zakaj more samo priti pa it? Ko ti prinese zdravila, te**

ne vpraša, če ti odgovarjajo ali ne. Ko ti prinese hrano, te ne vpraša, če ti je všeč, ali boš to ali bi raje kaj drugega jedel. Včasih, ko pokličeš sestro, da bi rada tableto za bolečine, jo prinese, ti jo da in ti pomaga. Te pa kasneje nič ne vpraša, ali je tableta pomagala, če je počutje boljše...» - ST B 21.1).

MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE STANOVALCEV IN OSEBJA V POGOVORU

Glede komunikacije z osebjem večinoma nimajo večjih težav, medsebojni pogovori so razumljivi (*»Ja, se da razumet, kar govori osebje, se razumemo.« - ST K 7.2*) (*»Z zaposlenimi se še kar razumem. Ne vem, če je bil kdaj tak primer, da jih nisem razumela, kaj želijo povedati.« - ST B 7.1*).

Stanovalci, ki govorijo tuj jezik, nimajo večjih težav v primeru hrvaškega jezika (*»Jaz lahko hrvaško govorim, pa me bodo razumeli.« - ST M 7.3*). Večje težave imajo tisti, ki govorijo italijansko in slabo razumejo slovensko (*»Jaz osebje razumem približno, kar govorijo, ker jaz govorim italijansko. Ne razumem prav vsega, ne. Tudi če kaj preberem, ne razumem vsega, kar piše.« - ST N 7.2*).

Težave so tudi pri tistih stanovalcih, ki imajo težave zaradi motenj govora, saj jih nekateri zaposleni ne poslušajo (*»Nekatere negovalke naredijo po svoje, jih nič ne briga. Rečem na primer: »Pomagajte mi to in to.« Pa mi odgovorijo: »Boste že sami. Saj zmorete.« In gre ven, ne čaka na moj odgovor. Tako... ex-katedra. Zato ker težko govorim. En čas sem dobro govorila, tako da ni bilo problema. Zaradi motnje, ki jo imam, se ne zanimajo, enostavno ignorirajo.« - ST D 17.1*).

NADZOR OSEBJA NAD STANOVALCI

Večina stanovalcev je povedala, da osebje ne izvaja nadzora nad tem, kar počnejo (*»Osebje niti ne izvaja nadzora nad tem, kar počnemo. Ne kontrolirajo preveč.« - ST B 12.1*) (*»Osebje ne kontrolira. Lahko vse počnem, kar želim.« - ST K 12.1*).

Le redki imajo občutek, da jih osebje srednje nadzira (*»Imam nek občutek nadzora osebja, ne morem pa reči zagotovo. Nek srednji občutek imam.«* - ST C 12.1).

Nekateri menijo, da bi bilo potrebno nadzor osebja nad stanovalci povečati – pri tem mislijo na nadzor počutja in zdravstvenega stanja (*»Ne, osebje ne izvaja nadzora, premalo. Nekaterih ne briga. Te, ki sem naštela se brigajo, drugi pa ne.«* - ST D 12.1) in na splošni nadzor nad tem, kar stanovalci samovoljno počnejo (*»Osebje po moje premalo izvaja nadzor nad stanovalci, ker vsak počne, kar se mu zljubi. Počne stvari, ki nekatere motijo. Malo bi se moglo pogledat, kaj se počne po oddelkih. Našla sem že v košu za smeti cigarete. Nekateri mislijo, da lahko počnejo, kar želijo.«* - ST H 12.1).

4.5. DELO OSEBJA

ZADOVOLJSTVO Z DELOM OSEBJA

Stanovalci so navajali zelo različna mnenja o delu osebja in zadovoljstvu z le-tem.

Nekaj jih je povedalo, da so zadovoljni s prilagodljivostjo osebja njihovim navadam (*»Glede čiščenja - je tudi dobro. Jaz se pogovorim s čistilkami. Enkrat je zjutraj prišla v sobo, pa sem jo prosil, če me pusti spat in se vrne kasneje. To je tudi storila... tako da so se mi zdaj glede tega prilagodile.«* - ST A 6.2), željam (*»Urniki in pravila me ne omejujejo pri organiziranju življenja. Včasih imam problem s kopanjem, ker je dostikrat na isto uro, kot so pevske vaje. Zato preložimo kopanje na kasneje ali na drug dan. To se sporazumemo.«* - ST G 13.1), z organiziranjem dejavnosti zanje (*»Sedaj smo imeli rojstne dneve gor v delovni terapiji, smo se zbrali vsi, ki imamo rojstni dan julija in avgusta. So nas slikali, pogostili, strašno lepo je bilo.«* - ST J 7.2) in z ustrežljivostjo (*»Tudi hišnik je zelo ustrežljiv, življenjski, rešil je problem glede kolesa, pa luč v sobi, ki me je motila ponoči.«* - ST A 9.2) (*Vsako jutro okoli 8h mi iz bifeja prinesejo kapučin. One že same vejo, nič ne pokličem. – ST L 4.4).*

Drugi pa so bili kritičnih do dela osebja, pri čemer so navajali različne razloge: neuskkljenost osebja pri odločitvah (*»Glede preselitve mi najprej niso ustregli, potem pa je prišla nova socialna delavka in smo rešili... zanimivo, ne?«* - ST A 8.5), nedostopnost osebja v popoldanskem času (*»Čudno pa se mi zdi to, da je po 15. uri sestrška soba prazna, če kdo*

potrebuje pomoč. Nikjer ni nobenega. Pred kratkim sem gledal v skupnem prostoru nogometno tekmo, pa je ena gospa hodila po hodniku v popoldanskem času. Želel sem ji pomagati, da bi ji našel koga od osebja, a ni bilo nikogar.« - ST A 19.5). Nezadovoljstvo so izrazili predvsem na področju nege (»En teden mi niso previli noge. Čeprav je doktorica rekla, da naj bo previta vsak tretji dan. Pa je prišla prej sestra notri in mi rekla: »Zakaj niste povedali, da imate za previt nogo?« Pa sem rekel, da saj one vejo, saj so medicinske sestre. Ko sem imel plenico, so prišle in so jo menjale same. Jaz plačam 300€ za nego. »Pa kakšno nego«, sem rekel. »Kaj je to nega?!« - ST M 8.2) in oskrbe (»Pri prehrani, če se sam ne moreš hraniti, bi se mogli tudi oni malo potruditi. Ker vidijo, da ne moreš. Če jih vprašaš enkrat, dvakrat, bi morali tudi za vnaprej vedeti »aha, ta oseba rabi pomoč«. Pa tega ni.« - ST B 15.2) (»Jaz recimo ne morem sama vstati, se obleči. Sestre mi pri tem pomagajo, ampak premalo. Zjutraj umijejo obraz, obrišejo in to je to. Ravno tako obrišejo spodnje dele telesa, če je šlo blato od tebe, ampak drugo nič.« - ST B 15.3) (»Pri oblačenju, slačenju mi pomagajo negovalke, nekatere. Nekateri pa so take, da se naredijo gluhe. Dežurni ponoči mi niso hoteli menjati plenice. Sestra je rekla: »Počakajte do jutra, da pridejo tiste »vaše« vam zamenjati.« - ST G 6.2) ter slabega nadzora nad zdravstvenim stanjem in počutjem stanovalca (»Dostikrat sem padla, sem invalidna. (...) Sedaj nekaj mesecev sem taka. Odkar sem padla tu zvečer v sobi pri vratih. Stolica je padla name. Šest ur sem ležala po tleh, ker nisem mogla priti do zvonca. Zelo sem tolkla po tleh s palico, pa niso slišali. Od takrat naprej pa ne morem nič več sama.« - ST J 6.2) Pritoževali so se tudi nad togim upoštevanjem urnikov nege (»Ko pa kdaj drugič povem, da bi se rada kopala, mi pa rečejo: »Niste hotela prej, pa nič!« Oni te kopajo takrat, kadar njim paše. Recimo da si na vrsti ob ponedeljkih in tisti, ki je za tisti dan določen, tisti bo kopal, pa če se ti strinjaš ali ne.« - ST B 18.4) (»Ja, osebje upošteva moje odločitve, recimo glede kopanja. Ampak potem me en teden ne okopajo, je potrebno počakati na drugi teden, ko si spet na vrsti.« - ST N 17.1)

REDNO DELO OSEBJA

Stanovalci so povedali, kakšno je redno delo osebja. Govorili so o tem, kako poteka redna vsakodnevna nega (»Trikrat na dan imam nego – zjutraj, po kosilu in zvečer. Pomagajo mi iti na posteljo, se uleči in zamenjajo mi plenico. Zvečer me preoblečejo v pižamo.« - ST F 8.2) (»Nego imam trikrat dnevno, zjutraj, po kosilu in zvečer. Kopanje imam ob torkih, jutri bom

na vrsti. Saj nimajo kaj, me preoblečejo, pa gredo. Če rabim na WC, vprašam, pa me dajo. Še nobena mi ni rekla ne.» - ST I 8.2) in čiščenje bivalnih prostorov (»Čistilka pride pobrat perilo, zamenjat rjuhe.« - ST A 8.2) (»Uredi vse osebje. Več kot toliko ne moremo sami. Čistilka počisti po tleh.« - ST N 6.1).

ORGANIZACIJA DELA

Pritožbe so se nanašale na pogosto menjavanje osebja po nadstropjih in premestitve (»Osebo, ki dela na določenem oddelku in ki jo imajo stanovalci radi, zamenjajo, jo premestijo drugam. Občutek imam, da se osebje prepogosto menja. Recimo neka oseba, ki dela v prvem nadstropju, bo potem enkrat v drugem in enkrat tukaj v tretjem, enkrat spet tam. Jaz pa bi bila za to, da če so stanovalci zadovoljni s tisto osebo, da tista ostane.« - ST B 18.5).

Nekaj stanovalcev je zaznalo potrebo po povečanju števila osebja zaradi njihove preobremenjenosti v strežbi (»Glede strežbe za kosilo, takrat malo godrnjamo, ker je samo ena strežnica. Najprej prinese juho, potem pa moramo za glavno jed dolgo čakati. Edino tega še nismo uspeli, da bi dve strežnici zaposlili. Saj je res, da imamo čas za čakanje, ampak enkrat ko ti juho poješ, potem dolgo čakaš na glavno jed.« - ST E 18.3) in zdravstveni negi (»Samo premalo kadra je za nego. Posebno sobote in nedelje, ko je samo en negovalec ali negovalka. Potem pa morejo sestre pomagat in včasih so jezne, ker pravijo, da one niso študirale za to. Včasih me tudi one pridejo preobleči.« - ST I 3.2) (»Nimajo časa za pogovor. Reče, da bo prišla, pa ne pride. Pozabi. Glavo ima na prvem nadstropju, a more it na tretje. Premalo jih je, eden se ne more raztegnit na tri nadstropja. Varčujejo na personalu, ceno pa dvigujejo gor.« - ST M 8.7).

Omenjena je bila tudi pomanjkljiva delitev dela med zaposlenimi (»Na balkonu ni nihče nič počistil. Na začetku je bila tam metla, potem pa sem šla enkrat pogledat in je ni bilo več. Zato sem čistilko vprašala, kam je šla tista metla. Rekla je, da bo pogledala, če je v kateri drugi sobi. Potem ni bilo nič od tega in sem jo prosila, če lahko ona sama počisti balkon. Ker pravijo, da one nimajo tega, da bi morale tudi balkone čistit.« - ST E 15.2)

POSVEČANJE ČASA IN MOŽNOST ZA OSEBNI POGOVOR Z OSEBJEM

Skorajda vsi stanovalci so povedali, da jim osebje posveti malo ali nič časa za osebni pogovor (*»Osebje mi niti za osebni pogovor ne posveti nič časa. Nihče.«* - ST Č 8.7). Ob tem so tudi podali razloge in razlage, zakaj je temu tako: premajhno število osebja glede na število stanovalcev (*»Osebje ne posveča čas za osebni pogovor, ker rečejo, da imajo dosti dela. Saj vam rečem – nas je dosti, njih je malo.«* - ST J 8.7) in preobremenjenost osebja (*»Časa za osebni pogovor ni. Ne vem zakaj. Tudi zato, ker imajo preveč dela.«* - ST K 8.6). Posledično stanovanjci doživljajo negativna občutja (*»Je hudo, veste. Zelo malo se brigajo, da bi kdo prišel, da bi kdo rekel: »Kako ste?«* - ST L 17.3).

Redki so izrazili upanje, da bi v primeru potrebe po osebnem pogovoru, dobili koga od osebja (*»Nisem še doživela, da bi se kdo mi posvetil za osebni pogovor. Verjetno pa bi, če bi imela svoje probleme in bi se hotela z določeno osebo pogovoriti. Mislim, da bi dobila koga.«* - ST B 8.3), drugi pa so pripovedovali o pretekli dobri izkušnji, ki so jo imeli v osebnih pogovorih z zdravnico (*»Enkrat je bila tukaj v hiši zdravnica, šla sem k njej dol v ambulanto. Sva se zelo lušno pogovorile.«* - ST L 9.2) in nekaterimi bolničarji (*»Tisti trije bolničarji (jih po imensko našteje)... ko imajo ti službo, pridejo k meni, pa na hitro malo poklepetamo. Potem pa gredo naprej k tistim, ki so še hujši od mene.«* - ST L 9.3).

POSVEČANJE ČASA ZA NEGO, OSKRBO IN POMOČ

Precej so stanovanjci govorili o posvečanju časa osebja za nego, oskrbo in pomoč ter o odzivanju na klice zdravstvenega osebja. O slednjem so dejali, da je velikokrat prepočasno (*»Rdeči gumb – sosed kliče in po 20 minutah ni nikogar. Čaka in čaka, telefon zvonit v prazno. Enkrat sem tudi sam po pomoti pritisnil, pa sploh ni bilo nobenega odziva osebja, nihče ni prišel k meni v sobo.«* - ST A 7.2) (*»Kličem po zvoncu, pa ne pride nobeden. Jaz sem zahteven pacient, ampak je potrebno ustreči.«* - ST D 3.2) (*»V primeru težav ali stiske se strašno težko na koga obrnem zaradi nog, ki me bolijo. Pokličem koga, a ne pridejo takoj, moram čakati deset minut. Malokrat pridejo hitro.«* – ST J 9.1). Odzivnost je odvisna tudi od osebja, t.j. kdo dela (*»Včasih moreš dolgo zvonit, da pridejo. Nekatero sestro pa so odlične, se oglasijo takoj. Jaz jih pokličem, takoj pridejo, umijejo, vse naredijo.«* - ST C 8.4).

Čas, ki ga osebje posveti za nego in oskrbo, je po mnenju stanovalcev, prekratek. Tako je velikokrat poskrbljeno le za osnovno higieno (*»Osebje posveti malo, premalo časa za nego. Držijo tisto osnovno higieno, več pa ne.«* - ST K 8.4), za kaj več pa zmanjkuje časa (*»Glede posvečanja časa za nego in oskrbo se je za zjokat. Glejte, kakšne noge imam (pokaže na obliž na nogah). Oni ne pomagajo nič. Imam tam eno nemško mast, pa mi nič ne namažejo. Poglejte, kakšne roke imam! Malo več bi se mogli zanimat zame. Sama se rihtam.«* - ST J 8.4). Delo osebja je za stanovalce prehitro (*»Osebje mi reče: »Povejte kaj rabite?«. Pridejo in gredo. Jaz rečem: »Čakajte, čakajte še nekaj...«, pa se ne ustavijo.«* - ST J 8.1) (*»Osebje opravi nego hitreje kot more, deset minut. Na hitro odpravijo.«* - ST N 8.3). Tudi na tem področju so (podobno kot pri posvečanju časa za osebni pogovor) kot glavni razlog navajali preobremenjenost osebja (*»Osebje na dan ne posveti skoraj nič časa za nego in oskrbo. Prej – mislim v začetku, nekaj mesecev, recimo do aprila, maja 2009, pa so. Razlog za to spremembo je obremenjenost osebja. Ene sestre se ti kljub temu posvetijo, druge pa ne.«* - ST D 8.4) (*»Želim si, da bi bili več časa pri meni. Bilo bi lepo, če bi se nam bolj posvetili, ampak vem, da imajo svoje obveznosti.«* - ST N 8.6).

Osebje se velikokrat stanovalcem posveti le na njihov poziv in v nujnejših zadevah, pri čemer so pogosto zanemarjene njihove najosnovnejše potrebe (*»Manjka mi to, da bi mi sestre posvetile malo več časa. Velikokrat me moja sostanovalka pita in da za jest. Tudi gumbov na bluzi si ne morem zapeti. Zdaj pa da bi za vsako stvar sestro klicala... se mi ne zdi.«* - ST B 21.2) (*»Nič, niti ene minute mi ne posvetijo za nego. Danes še nisem videla nobenega, razen enega bolničarja sem srečala na hodniku. Zdi se mi, da včeraj sploh ni bilo nobenega cel dan. Razen zvečer, ko pozvonim, pa pridejo plenico zamenjat, ker je sama ne morem.«* - ST L 8.4). Zaradi preredkih in velikokrat zgolj najnujnejših stikov osebja s stanovalci, slednji velikokrat ne vedo, kako se obnašati v primeru, da potrebujejo neko manj nujno pomoč, malenkost ali uslugo (*»Ta čas, ki nam ga posvetijo, je dovolj. Čeprav bi bilo lepo, da bi včasih prišli malo pogosteje po sobah. Tako ne bi rabili zvonit za vsako malenkost. Ker sestre včasih rečejo: »Ne zvonit, ne zvonit.«* - ST F 8.3) (*»Samo dražilo jih je, ker sem zvonila. Rekli so mi, da ne toliko zvonit. Sem rekla, da bom pozvonila samo, ko mi bo slabo.«* - ST J 7.4) (*»Prosim, zvonim, da mi pomagajo premaknit tisto mizico ob postelji, pa mi rečejo, da ne zvonit za take neumnosti. Enkrat ponoči nisem mogla zaspat, pa sem rekla, da bom vzela Apaurin, ki je ležal na tisti mizici. Mizica pa je bila daleč, verjetno jo je sestra nehote premaknila, da je lahko šla*

mimo. Tako sem se mogla ponoči eno uro truditi, da sem lahko dosegla tisti Apaurin na omarici.» - ST J 8.5).

Nekateri menijo, da je premalo časa za fizioterapijo (*»Fizioterapevtka je sprva hodila vsakih 15 dni k meni. Malo je hodila.« - ST F 14.1*) (*»Terapevtka je imela za mi razgibavat roko, nekajkrat je prišla, potem pa je ni bilo več. Pa sem začela sama razgibavat, gor, dol, levo, desno, vse smeri.« - ST J 8.2).*

4.6. PODPORA IN NAČINI POMOČI OSEBJA STANOVALCEM

PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK – KDO

Kadar se stanovalci soočajo s težavami in stiskami, se največkrat obrnejo na zdravstveno osebo (*»V primeru težav in stiske se največkrat obrnem na sestre, pa tudi negovalci so dobri ...« - ST D 9.1*), vendar ne na vsakega izmed njih (*»Ko naletimo na težavo ali stisko, se največkrat obrnemo k sestri, h kateri se nam zdi, da se lahko obrnemo. Ne, ne obrnem se k vsaki sestri, ampak k tisti, za katero vem, da mi bolj prisluhne. Odvisno je, kdo dela.« - ST F 9.1*). Nekateri pomoč poiščejo tudi pri socialni delavki (*»V primeru težav se obrnem na socialno delavko.« - ST A 9.1*) (*»Na socialno delavko se obrnem v primerih, kot vsi ostali stanovalci, pravzaprav v vseh primerih. Mislim, da je naša prva pot do socialne delavke. Potem te ona že pošlje naprej. Socialna delavka pomaga s pogovorom, mogoče z obljubo, da bo pomagala zadevo urediti.« - ST H 10.1).*

Kar nekaj je takih stanovalcev, ki različnih težav in stisk ne zaupajo nikomur od osebja in jih zadržujejo v sebi (*»V primeru težav ali stiske, se ne obrnem k nobenemu. Probleme rešujem tako, da jih zadržim v sebi. Ne, nihče od zaposlenih mi ne pomaga, ker nobenemu ne govorim nič.« - ST C 9.1*) (*»Če imam kakšno težavo ali stisko, je težko. Jaz sem kar sama za sebe.« - ST Č 9.1*) (*»Nimam nobenega, na kogar bi se obrnila ob težavah ali stiskah.« - ST L 9.1*). Pri nekaterih stanovalcih opravljajo vlogo pomagajočih njihovi svojci (*»Nimam težav, da bi potrebovala koga za pomoč. Če imam, se obrnem k domačim, sinovom in hčeri. Oni mi pomagajo tako, da me tolažijo.« - ST K 9.1).*

PODPORA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK - KAKO

V primeru osebnih težav in stisk pomaga osebje stanovalcem na različne načine: z ustrežljivostjo (*»Vpraša me, kaj želim in mi ustreže.«* - ST D 9.3), s posvečanjem časa in pogovorom (*»Zdravstveno osebje mi pomaga, kakor želim. Koliko zmore časovno. (...) To je mogoče 15 minut, ampak je. Meni zadostuje.«* - ST D 9.2) (*»Tudi zdravnica se z mano pogovarja. Danes je bila dolgo pri meni.«* - ST D 10.4) (*»Oseba, na katero sem se obrnila, mi je pomagala z razumevanjem in s pogovorom.«* - ST H 9.3), pa tudi z interveniranjem k nadrejenim (*»Medicinska sestra mi pomaga...odvisno od tega, kakšno pomoč rabim. Povem ji v zvezi s tabletami in drugimi zdravili, za katere mislim, da bi jih rabil. Potem ona intervenira naprej.«* - ST G 9.2) (*»Na primer če so težave z zdravjem, rečem najprej sestri, potem pa naj ona pove naprej predpostavljenemu. Če pa ne reagirajo, grem naprej od medicinske sestre višje.«* - ST M 9.2)

POZNAVANJE SOCIALNE DELAVKE

Večina stanovalcev pozna socialno delavko v centru (*»Poznam socialno delavko. S tisto prejšnjo se dobro poznam. Ta nova socialna delavka je tudi v redu. Jo poznam, se mi je predstavila. Me je pozdravila, povedala svoje ime, jaz sem ji povedal, kako se kličem in me je vprašala, kako sem. Je zelo prijazna punca.«* - ST G 10.1) (*»Poznam socialno delavko. (...) Jaz poznam njo, ona tudi mene.«* - ST M 10.1).

Nekateri stanovalci poznajo prejšnjo socialno delavko, ne poznajo pa sedanje – te, ki jo nadomešča (*»S to ta novo pa nisem imela še nič stika.«* - ST E 10.2).

Določeni stanovalci sploh ne poznajo socialne delavke oz. ne vedo, katera oseba opravlja to vlogo (*»Ne, se ne spomnim, katera je socialna delavka.«* - ST J 10.1) (*»Socialno delavko sem videla enkrat, ampak ne vem, če jo poznam. Prej je prišla vsake toliko, zdaj pa ne pride več.«* - ST N 10.1).

NAČINI POMOČI SOCIALNE DELAVKE

Socialna delavka stanovalcem pomaga v različnih situacijah in na raznolike načine: s pogovori in svetovanjem (*»Za osebni pogovor se grem pogovorit sam. Socialni delavki sem razložil, kar je bilo in so mi prisluhnil.«* - ST A 8.4) (*»Pomaga mi z razgovorom in da mi svetuje.«* - ST B 9.2), z organiziranjem raznih dejavnosti za stanovalce (*»Nanjo se obrnem, če imam kakšne ideje glede razvedrila, npr. šaha, balinanja. Pomaga tako, da uredi, organizira. Že pred tole vročino sem jim omenil balinanje. Sicer so mojo idejo sprejeli in jo odobrili, vendar je zdaj prepozno, ker je prevroče, se na da bit zunaj... treba bo počakat na jesen.«* - ST A 10.2), z interveniranjem k osebnosti in s poskusi vplivanja (*»K socialni delavki se obrnem, če je kaj narobe s postrežbo in nego. Grem do nje in se pogovorim. Pomaga mi tako, da intervenira naprej k negovalkam.«* - ST G 10.2), z informiranjem o raznih pravicah stanovalcev (*»Potrebovala bi jo, da bi pogledala, kako je z mojim invalidskim vozičkom. Vprašala bi jo, če mi lahko že pripada nov. Slišala sem, da se po petih letih dobi drugega. Namreč ta me tišči, ker sem se zredila.«* - ST F 10.2), pa tudi preko priložnostnih pogovorov na hodniku (*»Pri njej še nisem bil. Srečamo se tu in tam po hodniku ali ko grem dol na kavo.«* - ST M 10.2). Nekateri stanovalci se socialne delavke spomnijo predvsem po urejanju njihove namestitve in bivanja v domu (*»S socialno delavko sem se pogovarjala, preden sem prišla v dom in potem ob prihodu (...)*»Ona je meni uredila glede sostanovalke. Bila sem notri z eno, ki me je zafrkavala, je sadje prala in vodo po tleh kapljala, tako da sem morala vse za njo čistiti, pa ji nisem nič rekla. Enkrat sem socialni delavki povedala o tem, potem pa mi je dala tako nepokretno. Zdaj pa je spet tako, ne?«* - ST Č 10.2).*

4.7. DINAMIKA ODNOSOV IN DRUŽENJE MED STANOVALCI

DRUŽENJE MED STANOVALCI

Druženje stanovalcev med seboj je raznoliko. Nekateri se vsakodnevno družijo na lastno pobudo (*»Imam eno sostanovalko, prijateljico. Če nisem jaz zraven nje, je ona čisto zapuščena. Leta za mano. Zjutraj po zajtrku pride k meni in pravi, me pokliče: »Pridi.«* - ST C 11.2) (*»Par žensk se ob popoldnevih družimo skupaj ob kavi v sosednjem skupnem prostoru. Ena stanovalka, ki še zmore, nam vsem skuha kavo, malo se pomenimo, pogovorimo, da nam mine čas.«* - ST F 8.5), drugi pa zgolj ob dnevnih obrokih in

organiziranih dejavnostih (*»Z drugimi stanovalci se družimo v pevskem zboru, ko so pevske vaje, na telovadbi. Tu si najbolj v družbi.«* - ST G 11.2) (*»Z ostalimi stanovalci se bolj malo vidimo - pri zajtrku, kosilu in večerji, saj se drugje nimaš kje. No, pa v delovni terapiji, če smo tam, ampak jih je bolj malo. Ali ob četrtkih, ko imamo pevske vaje.«* - ST I 11.1).

Med intervjuvanimi stanovalci so tudi taki, ki redko zahajajo v družbo ostalih. Eni zaradi slabšega zdravstvenega stanja (*»Ne družim se z nobenim. Nič... zunaj pozdraviš, malo poklepetaš. Ne hodim dosti v družbo. Tudi ker ne morem in potem ne grem.«* - ST B 11.1) (*»S stanovalci se dobro razumem. Ko sem mogel, sem hodil dol spodaj na teraso. Zdaj ne morem hodit dosti, me zelo boli noga.«* - ST M 11.1), drugi pa zaradi svojih osebnostnih značilnosti, kot so redkobesednost (*»Zdi se mi, kot da me nekam grdo gledajo. To je zato, ker sem preveč tiho. Ni dobro tako tiho bit.«* - ST Č 8.3) ali lastna želja po samoti (*»Nobenega stanovalca ne poznam. Ne, nič ne grem ven iz sobe. Včasih sem hodila ven jest, zdaj sem se dogovorila, da mi prinesejo vse v sobo - zajtrk, kosilo in večerjo. Ker jaz sem tako, kot včasih rečejo »volk samotar«. Bolj kot sem sama, bolj sem srečna.«* - ST L 11.1) (*»Drugače pa jaz sem sama. Hudo je bit tako sam, ampak sem sama kriva. Tam dol ženske klepetajo, jaz pa nič. Sem tiho. Sama sebe bi mogla spremenit. Svoj karakter in način življenja, samoto. To je samo od mene odvisno.«* - ST L 21.2).

MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE IN ODNOSI MED STANOVALCI

Stanovalci so spregovorili tako o medsebojnem razumevanju in odnosih s svojimi sostanovalci kot z ostalimi.

Kar nekaj jih je govorilo o zadovoljivih medsebojnih odnosih (*»S stanovalci imam dober odnos, z njimi se dobro razumem. Najpogosteje se družim s stanovalkami iz tega nadstropja.«* - ST F 11.1) (*»S sostanovalci se v redu, popolnoma razumem. Pri meni ni nobenih sporov. Sem z vsem prijatelj, vsi me spoštujejo.«* - ST G 11.1) in medsebojnih sporazumnih dogovorih (*»Jaz tudi zelo rad gledam televizijo. Pa sem vprašal tukaj dve stanovalki, ki sta moji sosedi, če ju moti, da imam televizijo malo bolj na glas. Rekli sta, da ne, da naj kar imam, da jih ne moti.«* - ST M 14.2).

Spregovorili pa so tudi o slabih medsebojnih odnosih in razlogih zanje: različna mnenja o domu (*»Z ostalimi stanovalci nimam dosti govora, ker vidim, da niso iskreni in da samo »šimfajo«, kritizirajo, da je predrago. Enkrat jim to ni prav, enkrat ono. Dostikrat rečejo: »Kaj govoriš, da je dobro, če ni?« Pa je dobro.« - ST C 11.1*), večji vpliv nekaterih stanovalcev (*»Včasih me moti prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev. Nekateri hočejo imeti vpliv nad vsem. Uveljavljajo samo svoje ideje, hočejo si pridobiti neko nadvlado nad ostalimi.« - ST H 7.2*), širjenje laži med njimi (*»Stanovalci govorijo stvari, ki niso resnične, recimo zame osebno, da mečem kruh skozi okno mačkam in da to golobi pobirajo in nosijo po balkonih in seveda kakajo po balkonih. Nikoli nisem vrgla drobtinice kruha mačkam, ker toliko sem pametna, ker vem da mačke kruha ne jedo. Take laži bolijo.« - ST H 8.2*). Posamezniki menijo, da so odnosi med stanovalci slabi tudi zato, ker so velikokrat zgolj »površinski« (*»S sostanovalci se z vsemi razumem, vendar do kakih globljih stikov ne pride. Večkrat sem komu predlagala, da bi se igrali kakšno igrico, imam jih kar nekaj s sabo, recimo štiri v vrsto, človek ne jezi se, vendar ni nihče za to zainteresiran.« - ST H 11.1*).

Nekateri stanovalci imajo težave pri komunikaciji s stanovalci z demenco (*»Tudi prijateljice nimam nobene take, da bi se skupaj vzele. Vse so dementne. Meni pa zdaj pamet še kar deluje, tako da ko pride psihiatrinja, se pogovorimo. Rekla sem ji, da težko prenašam te dementne, pa mi je dala pol tabletko, vzamem jo zvečer, preden grem spat za možgane. Drugače po pameti sem še kar. Vsega se še spominjam. Malce sem sicer že pozabljiva, ampak če se tisti trenutek ne spomnim, se pa naslednjega že.« - ST Č 8.2*) (*»Pa tudi tukaj z enim gospodom..., je malo zgubljen, nima pomena govorit z njim. Dvakrat sem ga vprašala, kje je rojen, pa je vsakič povedal drugače. Hvala Bogu, sem še jaz tukaj pri pameti.« - ST J 11.2*).

Stanovalci, ki živijo v dvoposteljnih sobah, navajajo težave, ki jih imajo pri prilagajanju drug drugemu zaradi različnih osebnostnih karakteristik (*»Moja sostanovalka je bolj primitivna, ne razume, je na pol pismena. Stalno se boji za svoje zdravje, ne naredi nobene usluge.« - ST D 11.2*) (*»Drugim stanovalcem moreš dat vedno prav, potem se razumeš. Če ne, pa ne. Moja sostanovalka veliko govori, vse jo zanima. Gleda televizijo, govori zraven. Niti en dan ne zamudi poročil na televiziji. Z vsem je na tekočem. Pa me potem kaj vpraša, komentira. Jaz se delam, da spim, da je ne slišim. Tudi popoldne kadar gre počivat, zagrne zavese... A kaj hočem? Ji dovolim, samo da je mir.« - ST N 11.1*), navad (*»Edino sostanovalec, ta, ki je zdaj*

šel v Ljubljano na rehabilitacijo, mi je šel na živce. On je bil z mano v sobi, ker je tudi imel MRSO. Vzel je daljinec, kadar je hotel, mene ni nič vprašal. Potem je čez nekaj časa zaspal, pa sem rekel, naj ga da meni, če spi in ne gleda, pa ni hotel. Tako je namesto da bi on gledal televizijo, televizija gledala njega.« - ST M 11.3) in želja (»Tudi televizije že tedne nisem odprla, nič pogledala, ker je moja sostanovalka ne mara. Morem bit uvidevna do nje, ne morem nič. Tako da vse gledam dol v bifeju – vreme, poročila. Zato se raje zadržujem tu spodaj. Zjutraj po zajtrku grem v sobo, jo pospravim, potem pa grem do kosila dol. Po kosilu grem spet v sobo, včasih se malo uležem, zadremam in zaspim. Potem grem spet do večerje dol. Tako da sem bolj malo v sobi. – ST Č 12.3).

4.8. HIŠNI RED

SEZNANJENOST S HIŠNIM REDOM IN PRAVILI

Zelo malo stanovalcev je spregovorilo o seznanjenosti s hišnim redom oz. pravili, ki veljajo v domu (»Niti nimam omejitev. Ob določeni uri imaš za jest, do devetih zvečer moraš bit nazaj notri v domu, mislim, da tudi do desetih si lahko zunaj. Če greš kam za dlje časa, moreš povedat, da te ne bo na kosilo.« - ST B 13.2) (»Nisem seznanjen s hišnim redom.« – ST A 13.2) (»Ne poznam pravil, ki veljajo v domu. Sama pa se trudim, da ne delam sitnosti.« - ST L 14.1). Pravila nekaterih stanovalcev v vsakdanjem življenju ne motijo in omejujejo (»Mene prav nobeno pravilo ne moti, ker nimam nobenih posebnih želja, se prilagajam pravilom. Človek se mora sam zavedat, da določenih stvari ne sme počet, na primer metanje kruha čez okno. Zato mene ta pravila ne motijo, ker se sama zavedam, kaj lahko počnem in kaj ne.« - ST H 14.1).

UPOŠTEVANJE HIŠNEGA REDA

Stanovalci so bili zgovornejši pri pritožbah zaradi neupoštevanja hišnega reda. Te so se nanašale na nočni nemir, ki ga povzročajo drugi stanovalci (»Zvečer soseda pozno gleda TV, težko zaspim. Ponoči slišim »zgornje«, ki s kladivom zabijajo in postavljajo pohištvo. Zjutraj zgodaj pa že začne hrup na gradbišču. Soseda je že ob 7h prižgala poročila.« - ST A 13.1) (»Ne vem, katero od pravil in določb bi spremenil, nič ali zelo malo. Enkrat, ko sem bil še v

prvem nadstropju, je ena stara gospa ponoči klicala: »Seeestra, seeestra!« in nas zbujala. Saj drugače jaz spim kot konj, ampak to me je pa motilo.« - ST M 14.1), pa tudi osebe (»Samo ponoči bi rada imela mir. Nočni mir po zakonu. Saj ne zaspim do polnoči, če ne vzamem Apaurin. Tukaj hodijo po hodnikih, govorijo, se smejejo na glas. Drugo bom potrpeła, saj sem vajena potrpet.« - ST J 21.1). Opozorili so tudi na težave, ki se zgodijo, ker stanovalci stresajo stvari čez balkon (»Moti pa me to, da imajo balkon in kar stresajo dol rjuhe. Enkrat se je zgodilo, da smo sedele spodaj pod oknom, pa je nekdo iz tretjega nadstropja rjuho stresel po naju. Drugič pa se je zgodilo, da je nekdo meni in še eni drugi gospe med zalivanjem rož na balkonu stesal vodo po naju in nama je priteklo po glavi.« - ST C 14.2).

MNENJA O HIŠNEM REDU

Nanizanih je kar nekaj pripomb in predlogov, s katerimi bi spreminjali hišni red: ločeno sortiranje odpadkov (»Prej sem bil navajen, da se odpadki sortirajo. Mislil sem, da bo tu podobno, tukaj pa se vse meče v isti koš. Enkrat sem dal odpadke v različne vrečke, pa je čistilka dejala, da tega ni potrebno početi, češ da gre vse skupaj v koš. Podobnega mnenja je tudi soseda, ki je po izobrazbi kemičarka. Pravi, da je bila tudi ona doma vajena sortiranja odpadkov. Sicer je za nas to manj moteče, glede ekološke zavesti pa je to slabo.« - ST A 14.1), sprememba urnika obrokov glede na letno obdobje (zima-poletje) (»Večerja in kosilo sta včasih prezgodaj. Oni organizirajo delo sebi v prid. Včasih je večerja prezgodaj še pred šesto uro, zajtrk pa velikokrat še pred osmo prinesejo.« - ST D 14.1) (»Spremenila bi določbo, da bi bilo kosilo ob 13h, večerja pa ob 19h. Moti me še posebej sedaj poleti, ko je prezgodaj. Pozimi pa je v redu.« - ST 14.1), sprememba pravila glede lastnine lončnic (»Imam za sosedo eno stanovalko, ki me je prosila, da sem ji dovolila dati rožice tudi po mojem balkonu po tleh, kjer je prostor. Tudi toliko rož, ne bi smela imeti. Nekaj posod za svojo dušo, ne pa toliko kot jih ima ona.« - ST E 14.1), sprememba pravila glede obešanja perila na balkonih (»Potem pa je enkrat oprala svojo veliko deko in jo razobesila po celem balkonu. Meni se to ni dopadlo, šla sem do nje in ji rekla, da z mojim balkonom pa ne mora kar razpolagat. Potem je šla in jo odstranila. Perilo ne bi smelo biti po balkonih.« - ST E 14.2) (»Pa tudi glede sušenja perila... saj je prav, da ne visijo tiste cunje odzunaj.« - ST I 14.3), sprememba pravila o obiskih živali v notranjih prostorih (»Glede pravil, me motijo recimo živali. Te ne spadajo v dom. Moja svakinja svojega psa vedno pusti zunaj, čeprav je

lep, bel, čist, ostrižen.» - ST I 14.2) (»Motijo me živali v domu. Ni dobro, da so notri, to ni prav. Ne mara jih vsak. Žival rabi svoj prostor, ne more it kamorkoli. Potem vse tukaj po tleh umažejo.« - ST N 14.1). Nekateri so govorili o potrebah po večjem vplivu oz. nadzoru osebja nad stanovalci (»Pa da bi bila bolj trda roka uprave, da se stanovalci ne bi kregali med seboj. V jedilnici kar začnejo kričati eden na drugega. To pa ni dostojno, da se stanovalci med sabo kregajo.« - ST E 21.2) (»Nekateri hodijo domov ob polnoči, pa jim ne bo nihče nič rekel. Sama socialna delavka je izjavila, da ljudi ne morejo omejevat, čeprav ne vem s katerim ozirom je to rekla, zato pa počne vsak, kar hoče.« - ST H 13.2).

4.9. STANOVALČEVI STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM

OBISKI SVOJCEV, PRIJATELJEV

Večina intervjuvanih stanovalcev ima redne stike s svojimi najbližjimi svojci, saj jih ti obiskujejo dnevno ali tedensko (»Hčerka in sin me obiščeta enkrat na teden.« - ST G 16.1) (»Vsi moji - hčerka, sin, vnuki, pravnuki pridejo sem. Je malo kakšen dan, da nimam nobenega. Vsi naši me imajo radi, me strašno spoštujejo.« - ST J 16.1) (»Vsak dan prideta na obisk eden ali drugi sin, hčerka pride enkrat tedensko, ker je v Ljubljani.« - ST K 16.1).

Nekaj jih je povedalo, da svojci in drugi prihajajo na obiske občasno, priložnostno, čemur botrujejo različni razlogi - od bolezni svojcev (»Svojci me ne morejo pogosto obiskati, ker en sin je v Italiji, ena hčerka v Nemčiji, druga je invalid, ima hrbtenico zlomljeno in živi na Belem Križu, ta drugi sin pa je tudi invalid, bolan, ima migreno. Pridejo občasno, vsakih 14 dni, vsak mesec... kot pride.« - ST C 16.1) do krajevne oddaljenosti (»K meni hodijo samo moji učenci. Sorodniki so 150, 200 kilometrov daleč iz Žalca, brat je na Vranskem doma. Včasih pride kakšen znanec iz Ljubljane.« - ST A 16.1) (»Obiskov imam jaz malo, ker imam veliko sorodnikov na Štajerskem, jaz sem Štajerka. Tu je samo sin z družino, to so mladi ljudje, zaposleni. Premalo me obiščejo. Ena vnukinja se je poročila tukaj v Luciji, z njo se večkrat dobim, drugače pa imam malo obiskov.« - ST H 16.1).

Pri posameznikih se je pokazala potreba po večji pogostosti obiskov, kar so tudi sami izrazili (»Ne vem, kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi se v domu boljše počutila. Na tole ne morem

dat odgovora. Sigurno bi se lahko boljše počutila. Tu ima tudi sin malo krivde. Če bi vsaj na 14 dni prišli na obisk. Oni imajo svoje posle, otroke. Redko me obišejo.» - ST L 21.1).

LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA

So stanovalci, ki zapuščajo dom redno in vsakodnevno (*»Ven grem vsak dan: nakupujem hrano, da je sveža, grem na pošto, s kolesom, peš ali avtom...več ali manj po raznih opravkih.« - ST A 16.2*) (*»Veliko se sprehajam, vsak dan grem do Portoroža, v trgovino, ali pa tja do Ribiča, ob obali. Hodim veliko, lahko rečem, da največ od vseh. Dokler lahko hodim, rada hodim. Dom zapuščam večinoma zato, da se gibljem, opravkom imam malo. In pa da mogoče srečam kakšnega znanega.« - ST H 16.2*), drugi zgolj občasno po potrebi (*»Dom zapuščam sama, ko grem kaj pogledat ali kupit. Bila sem na otvoritvi bližnje tržnice.« - ST C 16.2*).

Kar nekaj je takih, ki redko zapuščajo dom (*»Do sedaj sem šla domov enkrat. Ni časa, svojci nimajo časa za me peljat.« - ST N 16.2*) oz. se zadržujejo večinoma znotraj doma ali v njegovi neposredni bližini (*»Jaz ne grem sam iz doma, grem samo tu ven na teraso spodaj. Malo se sprehodim, naredim en krog in nazaj. Sestra mi je rekla, da bi mi lahko dali voziček. Ampak če bi ga dobil, bi se zalepil, se ne bi več dvignil iz njega. Dokler lahko hodim, bom še hodil počasi.« - ST M 16.2*). Pri tem se kot največje ovire pojavljajo zdravstvene težave (*»Prej me je hči peljala nekajkrat k zobozdravniku in okulistu. Pa ta gospa, ki sem ji sinova učila, me je na pokopališče peljala. Zdaj pa ne zmorem več ven. Imam srčne težave. Zdravnica je rekla, da morem počivat.« - ST D 16.2*) (*»Dom zapuščam redko, ker mi dela slabo v avtu. Ne maram vožnje. Če ne, bi šla večkrat domov. Sem poskusila tudi zdravila za to vzeti, a ne pomagajo.« - ST F 16.2*).

Stanovalci pogrešajo s strani doma organizirane skupinske sprehode (*»Doma sam ne zapuščam. Prej smo včasih šli z delovno terapevtko na sprehode enkrat na teden, mene so peljali v vozičku, ker hodim počasi. Zdaj tega nimamo več, ker sta na porodniški obe delovni terapevtki.« - ST G 16.2*) (*»Ko so bili študenti, je bilo boljše, so pogosteje prihajali k meni. Z njimi smo hodili. Oni so nas enkrat na teden peljali na sprehod, zdaj pa pravijo, da ni ljudi. Lahko bi dobili koga tudi iz pisarn ali iz kuhinje, da nas eno urico zapelje. Tudi gospodinje so*

nas peljale včasih, zdaj pa niti one ne več. Ne rečem tega, da bi nas morali vsak dan peljati ven, ampak enkrat tedensko bi pa mogli organizirat, da nas malo peljejo ven na sprehod.» - ST F 14.2).

Nekateri opozarjajo, da še vedno obstaja miselnost o domu za stare kot totalni instituciji, za katero je značilna zaprtost, čeprav ga lahko zapustijo kadarkoli (*»Vsak me vpraša, a grem lahko sama ven. Ker vsi pravijo, da smo zaklenjeni in da ne smemo it ven. Pa če lahko greš kamor hočeš!« - ST C 16.3).*

4.10. SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH ODLOČITEV IN ŽELJA S STRANI OSEBJA

SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH IZBIR IN ODLOČITEV

Osebje v večini primerov spoštuje izbire in odločitve stanovalcev (*»Zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Pri večerji mi prinesejo tisto, kar naročim. Vedno me vprašajo, kaj bom jedla.« - ST K 17.1*), tako da le-ti nimajo občutka in izkušenj, da bi osebje odločalo namesto njih (*»Imam možnost, da se o stvareh, ki se tičejo mene same, sama odločam, zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Ne spomnim se, da bi kdaj se oni odločali namesto mene.« - ST C 17.1*) (*»Osebje spoštuje moje izbire in odločitve. Do sedaj nisem imel tega občutka, da bi oni odločali namesto mene.« - ST G 17.1*).

Je pa tudi nekaj takih, ki so povedali, da osebje ne spoštuje vedno njihovih odločitev (*»Zgodilo se je že, da je osebje odločalo namesto mene in da sama nisem imela besede pri tem. (...) da bi jaz rada nekaj, pa nisem mogla. Osebje je odločilo namesto mene.« - ST B 17.2*) (*»Ne, ne spoštujejo vedno mojih odločitev. Samo včasih. Oni imajo malo časa in jaz se morem potem njim prilagodit.« - ST F 17.1*)

UPOŠTEVANJE STANOVALČEVIH ŽELJA

Posamezniki so pripovedovali o dobri izkušnji v zvezi z upoštevanjem njihovih želja pri negi, natančneje tedenskem kopanju in oblačenju (*»Enkrat na teden me okopajo, jaz pripravim*

obleko, one pa mi pomagajo se obleči, ker se sam ne morem... se mi začne vrtet. To je posledica od MRSE. Sestra me okopa, jaz si sam operem glavo. Rečem ji vedno, da naj me dobro stušira, ker če ne me potem koža srbi od šampona. Potem me obriše po telesu, obleče... Veste, ne morem si obleči hlač, nogavic, ker ne morem stat samo na eni nogi.» - ST M 8.4). Nekateri pravijo, da nimajo občutka odločanja osebja namesto njih (*»Ne, nimam tega občutka, da bi osebje odločalo namesto nas, ne silijo nas v nič. Ja, upoštevajo naše želje in odločitve. Na primer če rečem, da se danes ne bi okopal, rečem, če lahko jutri.» - ST M 17.2*), medtem ko imajo drugi povsem drugačne izkušnje (*»Danes nimam volje se kopat. Ker mi ta, ki je danes na vrsti, ni všeč. Ne vem, če bodo upoštevali mojo izbiro. Verjetno da me bodo vseeno okopali. Če rečeš, da nekaj nočeš ali ne moreš, po moje bi morali to spoštovat.» - ST B 17.1*) (*»Oni pa zdaj odprejo omaro in razmečejo obleke. Odprejo omaro in iščejo sami, najdejo sami majico. A jaz jim tega na zamerim. Tudi če bi rada, da si najdem sama.» - ST J 15.2*) (*»Ne, niso spoštovali moje želje. Včeraj sem pričakovala, da pride sin. Gospodinji sem rekla, da se ne bi kopala. »Kopale se bomo!« je rekla vzvišeno. Saj jaz ne morem tu nič odločat.» - ST L 17.2*).

4.11. MOŽNOST VPLIVA IN KRITIČNOST STANOVALCEV

IZRAŽANJE PRITOŽB, PRIPOMB, MNENJ, POHVAL

Nekaj stanovalcev je povedalo, da imajo možnost izražanja kritike in da se ob tem počutijo varne (*»Jaz bi napisala pohvale notri v knjigo, a nisem še, ker ne morem pisat. Napisala pa bom.» - ST C 18.1*) (*»Ko sem prišla notri, sem še lahko pisala pa dobro videla. Pisala sem pritožbe, predvsem za hrano.» - ST D 18.2*) (*»Jaz mislim, da se lahko glede kritik in pritožb izražam samostojno, ker nimam nekih večjih pripomb in nezadovoljstva, niti posebnih želja. Če me kaj moti, sicer bolj malo, ker sem prilagodljiva, lahko povem naprej.» - ST H 18.1*). Posamezniki nimajo strahu pred izražanjem kritik, temveč se bolj bojijo arogance osebja ob tem (*»Ni me strah pred posledicami zaradi izražanja kritike. Počutim se varno. Samo arogance se bojim. Nekatero negovalke se potem maščujejo.» - ST D 18.2*).

Prišlo je tudi do nasprotnih mnenj - dejali so, da nimajo možnosti in priložnosti izražanja pripomb in kritik v zvezi z delom osebja (*»Nimam komu povedat svojega mnenja o delu*

zaposlenih. Komu naj povem? Nimam nič možnosti.» - ST G 18.1) (»Včasih sem kakšno pripombo in kritiko povedala sestram, pa so mi rekle, naj govorim o tem z direktorico. Kako pa naj pridem do nje, če ne morem sama z vozičkom?« - ST N 18.2).

Veliko je takih stanovalcev, ki kljub nezadovoljstvu ali nestrinjanju z delom osebja, ne izrazijo nobene pripombe, pritožbe ali kritike (»Ena gospodinja je taka bolj čudna. Obleko mi meče iz obešalnikov dol. Ne, nisem ji še nič rekla, da me to moti. Jaz sem take sorte, da sem kar tiho.« - ST Č 7.2) (»Jaz ne maram o nobenemu nič dajat pripombe in kritike. Nisem tak tip, da bi se hodila pritoževat, rajši potrpim, pa imam mir... kot da me potem kdo grdo gleda.« - ST I 18.1) (»Prej so rekli, da bodo ob 14h prišli me dat na posteljo, pa vidite še sedaj nobenega ni (v času pogovora je bila ura približno 16.00). Ne, ne rečem nobenemu nič. Mislim si, da potrpijo tudi oni z mano. Se zadržim, potrpim.« - ST J 18.2) (»Včasih bi mogel kaj povzdigniti glas, pa ne delam tega. Komu na čast?« - ST M 8.1), kar kaže na njihovo skromno držo.

Nezadovoljstvo se kaže tudi zaradi visokih stroškov oskrbnine, ki jo plačujejo mesečno (»Tukaj je slabo edino to, ker je preveč za plačat. To me skrbi. Jaz sem delala 35 let, pa več kot toliko pokojnine ne prejmem. Mož tudi dobi malo. Plačamo pa več kot 1000€ na mesec.« - ST F 12.2) (»Edino, kar me moti, je to, da je predrago. Imam dve hčerki in ženo. Če ne bi bilo njih, ne bi mogel bit tukaj. Imam 600€ pokojnine, plačevati pa morem več kot 1000€ na mesec. Edina pripomba je, da je drago. Ne vidim razloga, da bi človek toliko plačal.« - ST M 5.1) in s hrano (»Tukaj je vse lepo, razen za hrano nisem bila najbolj vneta nekaj časa. Saj tudi danes nisem veliko. Malo pojem, veliko pustim. Tako sem shujšala...« - ST Č 3.1) (»Imam pripombo glede hrane: kvantiteta hrane je skoraj preveč, kvaliteta pa nula. Malo bolj okusna hrana da bi bila. Vse je brez okusa.« - ST G 21.1) (»Ostali stanovalci govorijo kritike, ja... Tudi glede hrane, ki je zmeraj enaka: riž, pašta. Samo vem, da ne morejo vseh nas zadovoljit, 150 ljudi... to je težko. Na začetku je bila boljša hrana, zdaj pa ni več toliko.« - ST N 18.1).

Izražali pa so tudi pohvale glede dela osebja (»Ob koncu pohvalim vse uslužbence, od čistilke do direktorice, do recepcije, vse so take, kot morejo bit.« - ST C 21.3) (»Kaj hočeš, dom kot dom...ne moreš iskat ne vem kaj. To, kar ti pripada. Imaš hrano, oprano. Kar rečeš, pridejo

in naredijo.« - ST M 3.1) in čistoče (»Všeč mi je snaga. Saj veste, tak star človek..., lahko ti kakšna kapljica uide. Če bi rabila mi vedno zamenjajo rjuhe.« - ST L 3.2).

UČINKOVITOST KRITIKE

K pohvalam bi lahko prišteli tudi stvari, ki so se z izražanjem želja in pripomb stanovalcev izboljšale, tako da je bila njihova kritičnost učinkovita. V nasprotju z nekaterimi zgornjimi mnenji, je nekaj stanovalcev povedalo, da se je hrana izboljšala (»Šefu kuhinje sem rekla, da ni sadja in da naj dajo večkrat kakšno zelenjavo ali solato. Rekel je, da bodo naredili in je res.« - ST C 18.3) (»Glede posledic mojih pritožb se je v kuhinji spremenilo na pozitivno. Na ostalih področjih pa se ni spremenilo.« - ST D 18.3) (»Glede kuhanja se je hrana zelo poboljšala.« - ST E 18.2).

Drugi pa so povedali, da njihova kritičnost ni imela nobenega učinka (»Glede posledic pritožbe se ni nič spremenilo, vse je ostalo isto. Moja kritika ni imela učinka.« - ST G 18.2) (»Ne, kot posledice pritožb se ni nič spremenilo.« - ST K 18.3).

MOŽNOST ZA VPLIVANJE, SOODLOČANJE STANOVALCEV

Stanovalci pravijo, da imajo možnost vpliva in soodločanja o življenju v domu predvsem na organiziranih skupnih sestankih (»Pri kosilu povejo, da bo sestanek in da se dobimo tukaj v jedilnici. Grem samo na sestanke, ki so v jedilnici, drugam pa ne.« - ST Č 19.1) (»Nisem bila še v taki situaciji, da bi lahko kaj izrazila. Kritiko lahko povemo zdaj v kuhinji, ko pride šef vsakih 14 dni vprašat, kaj bi bilo boljše. Tam se potem lahko oglašamo glede hrane, jedilnika.« - ST E 18.1) (»Občasno imamo sestanke in tam povemo, kaj želimo. Bil je sestanek v zvezi s hrano, a nisem šel, ker je meni dovolj to hrane, kar je dobim.« - ST M 20.1).

So pa tudi nasprotna mnenja, ki govorijo o majhnih možnostih stanovalcev za vplivanje in odločanje (»Stanovalci imamo malo možnosti za vplivanje na življenje tukaj v domu.« - ST G 20.1) (»Te možnosti, da bi se dalo vplivat, nisem niti opazila. Sestanki so zelo redki. Edino kar se tiče prehrane, imamo sedaj po novem vsakih 14 dni sestanki z vodjo kuhinje, kar je zelo dobro. Dogovorimo se o jedilniku za 14 dni. To je v redu. Medtem ko o čem drugem...

kadar bo, bodo že povedali.« - ST H 20.1), nekateri tega niti ne zmorejo več početi v enaki meri kot v preteklosti zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja (*»Prej, ko sem bila več zunaj, sem imela več možnosti za sodelovanje in vplivanje na življenje v domu, zdaj pa ne morem. Povedala sem predloge in pisala pritožbe.*« - ST D 20.1).

Določeni stanovalci se sami ne pritožujejo, ampak to v njihovem imenu počnejo svojci (*»Hčerka mi reče, da naj molčim, da če bo kaj takega, da bodo že oni povedali.*« - ST J 18.3) (*»Na sestanke ne grem, ker težko govorim in raje ne grem. Če gre, gre sin.*« - ST K 20.2).

Stanovalec je podal tudi svojo idejo, kako bi lahko stanovalci povečali svoj vpliv – tako, da bi izpeljali volitve (*»Jaz sem vedno mislil, da bi tisti, ki smo v domu, izvolili en odbor, ki bi deloval za vse enako. Najbolje bi bilo, če bi volitve napravili. To je moja ideja, da bi izvolili par ljudi, ki bi nas vse zastopali. In bi bilo vse drugače.*« - ST G 20.2).

Omenjena je bila tudi miselnost o jemanju pravic starejšim ljudem in njihovi manjši možnosti za vplivanje (*»Moti me samo to, da ljudje mislijo, da nimamo nobene pravice tu v domu, ker smo stari, nobeden od zunaj ne gleda več na nas.*« - ST C 13.3).

ŽELJA PO SODELOVANJU V ODBORU, KOMISIJI

Nihče od intervjuvanih stanovalcev nima želje po sodelovanju v kakšnem domskem odboru ali komisiji. Za to navajajo različne razloge. Nekateri pravijo, da niso tip za opravljanje takega dela (*»Osebno niti ne bi sodeloval v odboru, nimam te žilice.*« - ST A 20.1) (*»Ne, jaz nisem za to, da bi sodelovala v kakšni komisiji ali odboru. Ne maram nobenemu komandirati.*« - ST I 20.3), drugi ne želijo sodelovati iz zdravstvenih razlogov (*»Ne, v kakšni komisiji ne bi želela sodelovati, ker me roke bolijo.*« - ST B 20.2), tretji zaradi nepoznavanja ljudi in mentalitete (*»Jaz ne bi želela sodelovati v nobeni komisiji, ker te situacije toliko ne poznam. Nisem od tukaj, iz tega bližnjega okoliša. Sem iz drugega konca in ne poznam toliko mentaliteto ljudi. Jaz se prilagodim skupnosti.*« - ST E 20.2), četrti pa zaradi nenehnega spreminjanja mnenj stanovalcev (*»Ne bi sodelovala v nobeni komisiji, ker sem v življenju imeli veliko stvari čez, morala sem pripraviti to in ono. Pa tudi ne bi, ker so stanovalci taki, da prvo rečejo nekaj, potem pa šimfajo.*« - ST C 20.1).

4.12. INFORMIRANOST STANOVALCEV

STOPNJA INFORMIRANOSTI STANOVALCEV

Med stanovalci je tudi izrazito deljeno mnenje glede stopnje njihove informiranosti o tem, kaj se v domu dogaja. Nekateri so z njo zadovoljni (*»Informiranost je dobra. Zvočnik je dovolj naglas, oglasne deske so na vsakem nadstropju, odlično je. Opazil sem, da so tudi črke na obvestilih večje. Tisti, tega ne gledajo, pa so si sami krivi.«* - ST A 19.1) (*»Informacije so dobre.«* - ST E 19.1) (*»Glede informiranosti stanovalcev...saj je oglasna deska tam, je vsega, lahko bereš celo dopoldne.«* - ST I 19.1), drugi pa ne – pravijo, da bi bile potrebe določene izboljšave na področju obveščanja stanovalcev o sestankih (*»Jaz ne vem, da bi imela to možnost za vplivanje na življenje v domu. Sestanek je občasno že bil, pa nisem niti vedela, da je bil. Če bi vedela, o čem se gre, če bi me tema zanimala, bi se ga udeležila.«* - ST B 20.1), na področju objave obvestil po zvočniku – morala bi biti prebrana nekaj dni prej (*»Obvestila in vabila, ki se predvajajo po zvočniku, so v redu. Obvestila glede pogostosti? Hm... malo kaj se dogaja. Ponavadi povedo en dan prej, nič več. Mogoče bi še kakšen dan prej. Drugače pa jaz dobro slišim zvočnik, tudi v jedilnici, ko se govori na mikrofon.«* - ST H 19.3). Stanovalci bi bili radi tudi splošno bolj obveščeni o vsem, kar se v domu dogaja (*»Mogoče bi bilo potrebno spremeniti informiranost. Na splošno ne vemo, kaj se dogaja. Ne berem, ne vidim. Obvestila so skopa.«* - ST K 21.1).

KJE NAJPOGOSTEJE DOBIJO INFORMACIJE

Informacije o dogajanju v domu so največkrat posredovane preko obvestil na oglasni deski (*»Jaz dobim informacije o tem, kaj se v domu dogaja, na oglasni deski.«* - ST G 19.1) (*»Na oglasni deski preberem vse, kar se tiče stanovalcev, na primer kdo praznuje rojstni dan in podobno, tudi jedilnik in hišni red.«* - ST M 19.1) in po zvočniku (*»Povedo po zvočniku, kaj se dogaja.«* - ST F 19.1) (*»Nimam pojma nič, kaj se dogaja v domu. Jaz slišim obvestila po zvočniku.«* - ST L 19.1).

Nekaj stanovalcev je takih, ki jim razna sporočila in obvestila posredujejo svojci (*»Ali pa mi moja nečakinja pove, pravi: »Glej, zdaj boš imela spet sestanek o prehrani.«* - ST I 19.3) ali

drugi stanovanca (»Informacije, kaj se v domu dogaja dobim tako, da poslušam, medtem ko se vozim sem pa tja po domu, slišim med stanovanca.« - ST C 19.2) (»Informacije o tem, kaj se v domu dogaja, dobim, ko si stanovanca med sabo od ust do ust povemo, najpogosteje pri kavici v bifeju.« - ST E 19.3).

Le redki posamezniki niso izrazili interesa za informiranost (»Jaz ne berem in gledam obvestil, ker ne vidim. Nisem zainteresirana. Nihče drug mi jih ne prebere.« - ST K 19.1).

PRILAGOJENOST OBVESTIL IN SPOROČIL

Večina stanovalcev meni, da so sporočila jasna in razumljiva (»Obvestila po zvočniku so dovolj jasna in razumljiva.« - ST Č 19.3) (»Meni so obvestila razumljiva.« - ST E 19.4) (»Jaz obvestila po zvočniku razumem. Tistih par besed, čeprav so v slovenščini, razumem. Saj povedo na kratko in dovolj jasno.« - ST N 19.3), pravočasna (»Obvestila so objavljena pravočasno (...)« - ST A 19.3) (»Oni napovejo dopoldne, popoldne ob takem času, ko vedo, da so stanovanca notri, v posteljah ali pred kosilom. Tak čas obvestil mi ustreza.« - ST B 19.2) in dovolj pogosta (»Obvestila po zvočniku so dobra. So dovolj pogosta. Odvisno od tega, kakšen spomin imam, da ne pozabim.« - ST L 19.2).

Nekateri so imeli pripombe o obvestilih po zvočniku, da so premalo razločna, prehitra, pretiha in prerodka (»Obvestila po zvočniku bi morala biti bolj razločna in počasna, ker eni ne slišijo, pa tudi bolj glasna in pogosta.« - ST C 19.3) (»Obvestila po zvočniku so včasih preveč glasna, (...)« - ST F 19.3).

Pritožbe so bile tudi v zvezi z obvestili požarnega alarma (»Kar se tiče obvestil po zvočniku, kritiziram to »Pozor, pozor!« da kje gori – požarni alarm. S tem prestrašiš ljudi. Morali bi vedet, kje točno je to in potem intervenirat. Ali čez čas sporočit, kje je bila okvara. To me je motilo, ko sem ležal in bil iz obeh strani na postelji zaprt. Kaj pa če bi bil res požar? Kako bi potem šel ven iz sobe?« - ST G 19.3) (»Samo ko rečejo po požarnih stopnicah, kod boš šel z vozičkom, če z dvigalom ne smeš.« - ST I 19.6).

4.13. ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV ZA IZBOLJŠANJE ŽIVLJENJA IN POČUTJA V DOMU

ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV PO ORGANIZIRANJU DRUŽABNIH AKTIVNOSTI, PRIREDITEV

Stanovalci so za izboljšanje življenja v domu izrazili svoje želje, potrebe in našli nekaj predlogov predvsem na področju družabnega življenja in razvedrila z namenom spodbujanja medsebojnega druženja (*»Zdi se mi, da je premalo druženja v skupinskih prostorih. Tam bi se dalo še marsikaj organizirati poleg šaha. Vidim, da so ti prostori prazni. Tam ni nikogar od stanovalcev. Lahko bi kaj organizirali v smislu družabnih iger.«* - ST A 21.1) (*»Malo več zabave bi potrebovali. Take, da pride kdo v dom, pa da kaj zaigrajo.«* - ST C 21.1) (*»Moralo bi biti več prireditev, pa kakšni pevski zbori. Saj se vsega najde. Tako se tudi malo zbereš skupaj, stanovalci se družimo. Ker drugače se vidiš le v dvigalu ali na kavici v baru, drugje ne.«* - ST I 21.1).

Pogrešajo tudi dejavnosti delovne terapije (*»Jaz imam bolj malo stikov, ker ne pijem alkohola, kave. Ne zahajam tukaj v bar. Veliko se jih tukaj družijo. V teh skupnih prostorih pa se ne dogaja. Prej je bila delovna terapevtka z družabnimi igrami ob ponedeljkih, zdaj pa ni več. Je šla na porodniški dopust.«* - ST A 11.3) (*»Lepo je bilo, ko smo imeli delovno terapijo. Vsak dan smo hodile tam. Zdaj je nimamo več, ker sta obe delovni terapevtki šli na porodniško. Nekaj časa nas je v delovni terapiji vodila ena gospa, zdaj pa je tudi ona zbolela.«* - ST F 11.2) (*»Vsak teden smo imeli kot »prireditve« v delovni terapiji: pogovore, igrali smo se igrice, petje... vsega je bilo. Zdaj pa ni nič. Zdaj ko tistih dveh delovnih terapevtk ni, bi morali druge priskrbet.«* - ST F 13.2).

Nekateri stanovalci sodelujejo pri organiziranju določenih aktivnosti (*»Rad bi pa sodeloval pri nastopih ali tečajih. Sodelujem tudi z enim izmed stanovalcev, ki je bil zdaj pobudnik za ustanovitev šahovskega krožka.«* - ST A 20.2), drugi pa so podali svoje predloge in želje (*»Imam to željo, da bi organizirali balinanje ali pa igranje kart.«* - ST G 21.1).

INDIVIDUALNE ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV

Tekom intervjujev so stanovalci izrazili kar nekaj svojih individualnih potreb in želja. Nekateri so se pojavljale večkrat, na primer potreba po spremstvu za izhode iz doma – stanovalci bi pogosteje zapuščali dom, če bi imeli možnost spremstva (*»Edino ven še ne morem sama... Enkrat mi je ena sestra to hoduljo pripeljala, pa sem se nanjo tako navadila, da brez nje ne morem hodit. Mi ustreza. Ven na ulico pa si ne upam še sama, rabila bi spremstvo.«* - ST Č 12.2) (*»Ne, ne grem ven iz doma sama. Imam tole prijateljico (pokaže na svojo palico, naslonjeno na steno ob postelji).«* - ST L 16.2) (*»Tudi do Portoroža bi rada šla. Saj kdo si tega ne želi? Vsi si želimo, a nima kdo it z nami. Meni je recimo všeč it tudi ven, samo sama se ne morem zapeljat.«* - ST N 16.3).

Nekaj stanovalcev je omenilo tudi željo živeti v enoposteljni sobi (*»Jaz sem v dvoposteljni sobi sam. Socialna delavka mi je rekla, da če se dom napolni, da mi bodo dali še koga zraven. Tega se bojim, ker imam vse omare polne not, knjig, kuhinjskega pribora, posod... Kako bi potem skupaj živela? To bi verjetno tudi moj sostanovalec težko prenesel. Jaz kuham, pa so različne vonjave, tudi pražim alge, koreninice. Ukvarjam se z integralno jogo, delam v tišini...«* - ST A 15.3) (*»Žal mi je samo, da nimam svoje sobe in svojega balkona.«* - ST C 2.3).

Posamezniki so potožili o svojih težavah, ki jih imajo pri prilagajanju na življenje s sostanovalci, in želji, da bi jih zamenjali (*»Sedaj imam peto stanovalko pri meni v sobi. Ta, ki pa je sedaj z mano v sobi, je zelo zbolela. Ne vem, kaj ji je. Usta ima odprta, ponoči vpije, tako da jaz ne spim. Soba imava cel čas zaprto, toliko, da me kar omamlja.«* - ST Č 3.3) (*»Kaj naj? Zdaj nimam nobene volje. Vsa tista volja... vse me je minilo. Kar nekaj v tri dni. Če bi kakšna v sobi z mano bila, da bi se pogovarjale pa tako, ja. Zdaj ko je pa ta z mano...«* - ST Č 17.1); o teh težavah osebje ni seznanjeno (*»Bila bi srečna in vesela, če bi eno tako dobila, da bi skupaj bile. Ne, nikoli nisem nobenemu od osebja zaupala te želje.«* - ST Č 17.2).

INDIVIDUALNE OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI IN OBČUTJA STANOVALCEV GLEDE BIVANJA IN POČUTJA V DOMU

Nekateri stanovalci so povedali, da jim je v domu dolgčas (*»Doma sem bila navajena veliko delat, tu pa ni nič za delat. Samo čakaš, kdaj boš šel na kosilo in večerjo. Ampak zdaj sem se*

že privadila.« - ST Č 14.2) (*»Za jest pa vse imam, samo dolgčas je.«* - ST Č 21.1) in da se počutijo osamljene (*»Čisto vse mi je odpovedalo, tako da sem kar osamljena. Na začetku sem hodila gor v delovno terapijo, ko smo delali, pa na telovadbo. Potem pa sem enkrat podpisala, da ne bom več prišla, pa ne grem več gor v delovno terapijo. Saj ne morem. Me je začela roka bolet. Nisem sposobna za nobeno stvar. Vsemu se odpovem.«* - ST Č 20.2) (*»Osebe več kot toliko ne pride v sobo, sem sama.«* - ST K 8.2).

Omenili so, da jim je v času bivanja v domu upadel interes za določene dejavnosti, ki so jih prej, ko so bili še doma, veselile (*»Kuham ne nič, ker nimam nič v sobi. Pa tudi ne bi rada kuhala. Moja mama je bila dobra kuharica. Tudi jaz sem imela veliko veselje za kuhanje, veliko receptov sem preizkušala. Zdaj pa nimam več tega veselja. Kar sem imela prej za kakšno reč veselja, zdaj nimam več tistega veselja za nič.«* - ST Č 15.2) (*»Če hočeš igrat šah, imaš šahovski krožek. En dan je bil dol v glavni jedilnici turnir. Jaz znam igrat šah, ampak se mi ne da več. Ko sem bil mlajši, sem ga veliko igral. Zdaj me to ne zanima. Tudi karte lahko igra, kdor more. Jaz sem igral briškulo, trešet in vse te podobne igre.«* - ST M 13.1).

Pri nekaj stanovalcih sem zaznala njihov »finančni« pogled na splošno življenje in delo v domu, pri čemer temeljne medčloveške odnose in ustrežljivost enačijo s plačilom (*»Ko pozdravim direktorico ali osebe na hodniku, mi drugi stanovalci rečejo: »Kaj jih pozdravljaš, saj plačuješ stanovanje?!«* - ST C 7.2) (*»Kakšen krat rečem sestram, da bi kaj rabila in tako... saj jim plačam za to. Pa rečejo one: »Saj ne plačate meni. Nisem samo jaz tukaj notri.«* In tako naprej... Ampak jaz plačam za to, da mi ustrezajo. Tukaj notri se vse plača.« - ST N 21.2).

Spregovorili so tudi o prilagajanju na življenje v domu (*»Na začetku je bilo malo težje, zdaj pa je v redu, odlično.«* - ST C 3.1) (*»Ne vem, kaj bi rekla glede tega v kolikšni meri si lahko sama organiziram življenje tu v domu. Več ali manj sem se že privadila. Počasi, počasi se je potrebno navadit na življenje tukaj. Nimamo druge izbire.«* - ST N 13.1) in sprejemanju doma za stare ljudi kot doma v pravem pomenu besede (*»Jaz pravim, da je to moj dom in ne morem nič, kaj naj? Če nimam kam it.«* - ST Č 8.5).

4.14. PRIMERJAVE – POVEZAVE MED (POD)KATEGORIJAMI

Primerjave med (pod)kategorijami in vrsto oskrbe, ki jo stanovalci prejemajo ter med (pod)kategorijami samimi nam lahko dajo še druge ugotovitve.

Preden le-te predstavim, naj pojasnim še način razvrščanja stanovalcev v tabele. Nekateri stanovalci se namreč v določeni kategoriji pojavljajo večkrat oz. v različnih podkategorijah, kar pomeni, da so na primer izrazili tako zadovoljstvo kot nezadovoljstvo z delom osebja, tako možnost kakor tudi nezmožnost izražanja kritike, ali pa povedali različne razloge za bivanje v domu – zato so navedeni v več vrsticah oz. stolpcih.

V tabelah tudi niso vedno navedeni vsi stanovalci, ker so si bili nekateri odgovori vsebinsko zelo različni in zato razvrščeni v različne kategorije. Tako sem na primer lahko izjavo oz. pripadajoči pojem, ki jo je stanovalec povedal ob vprašanju splošnega zadovoljstva, uvrstila v drugo kategorijo, kamor se vsebinsko bolje uvršča, in ne v kategorijo »splošno zadovoljstvo«.

Stanovalci, ki v domu bivajo vsaj eno leto, so z življenjem v njem v večini srednje ali nezadovoljni, medtem ko so vsi tisti, ki v domu bivajo manj kot leto dni, zadovoljni.

1.1 ČAS BIVANJA V DOMU	1.3 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO		
	1.3.1 Zadovoljstvo	1.3.2 Srednje zadovoljstvo	1.3.3 Nezadovoljstvo
1.1.1 Od decembra 2008 – od začetka	H	Č E F G	D K
1.1.2 Vsaj eno leto	J	N	/
1.1.3 Manj kot eno leto	A B I L	/	/

Tabela 4. 1: Primerjava med časom bivanja v domu in zadovoljstvom

Stanovalci, ki so se odločili za bivanje v domu zaradi potrebe po celodnevni negi ali zaradi nesposobnosti samostojnega življenja, so večinoma razvrščeni v višje vrste oskrbe (II in III), medtem ko so pri stanovalcih z oskrbo I razlogi za življenje v domu bolj raznoliki:

zdravstvene težave in nekateri drugi razlogi, kot so osamljenost ali ovdovelost, pogoste selitve, želja po bivanju v domu že ob njegovi gradnji in vsečnost kraja, kjer leži.

1.2 RAZLOGI ZA ŽIVLJENJE V DOMU	Oskrba I	Oskrba II	Oskrba III
1.2.1 Zdravstvene težave	E H	D K N	
1.2.2 Potreba po celodnevni negi	/	G M	F
1.2.3 Osamljenost, ovdovelost	Č H	K	I N
1.2.4 Nesposobnost samostojnega življenja	/	K L	B J
1.2.5 Pogoste selitve	A		
1.2.6 Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega	C H		
1.2.7 Všečnost kraja	H		

Tabela 4. 2: Primerjava med razlogom za bivanje v domu in vrsto oskrbe

Povezanost je razvidna tudi med vrsto oskrbe, ki jo stanovalci prejemajo in njihovo možnostjo za ohranjanje samostojnosti in avtonomnosti. Namreč stanovalci z višjimi stopnjami oskrbe so prikrajšani na marsikaterih področjih, ki določajo posameznikovo svobodo in avtonomnost – prikazala bom tista področja, kjer so razlike najočitnejše: možnost za opravljanje lažjih gospodinjskih opravil, možnost samostojnega organiziranja poteka vsakdana, možnost samostojne skrbi zase, druženje med stanovalci in lastno zapuščanje doma.

	Oskrba I	Oskrba II	Oskrba III
3.2 Možnost za opravljanje lažjih gospodinjskih opravil			
3.2.1 je možnost	A C H	D	N
3.2.2 ni možnosti – slabše zdravstveno stanje		G K	B F I J
3.3 Možnost samostojnega organiziranja poteka vsakdana			
3.3.1 je možnost	C E H		B I N
3.3.6 ni možnosti – slabše zdravstveno stanje		D	J
3.4 Možnost samostojne skrbi zase			
3.4.1 je možnost	A C Č E H		
3.4.2 ni možnosti - slabše zdravstveno stanje		M	
7.1 Druženje med stanovalci			
7.1.1 vsakodnevno (na lastno pobudo)	C E H	G K	F
7.1.3 redko – slabše zdravstveno stanje		D M	B
9.2 Lastno zapuščanje doma			
9.2.1 vsakodnevno	A E H	K	
9.2.3 redko		G	N
9.2.4 zadrževanje le znotraj doma zaradi zdravstvenih težav		D M	F J

Tabela 4. 3: Primerjava med možnostjo za avtonomnost stanovalcev in vrsto oskrbe

Če primerjamo med seboj splošno zadovoljstvo z življenjem v domu in izražanje kritike stanovalcev, ugotovimo, da večina stanovalcev redko kritizira in pripominja, ne glede na to kako so na splošno zadovoljni z življenjem v domu za stare ljudi.

1.3 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO	11.1 IZRAŽANJE KRITIKE	
	11.1.1 Možnost izražanja kritike	11.1.2 Ni možnosti izražanja kritike 11.1.3 Neizražanje kritike
1.3.1 Zadovoljstvo	H	B I J L
1.3.2 Srednje zadovoljstvo	F	Č E G N
1.3.3 Nezadovoljstvo	D K	D K

Tabela 4. 4: Primerjava med splošnim zadovoljstvom in izražanjem kritike

Tudi primerjava zadovoljstva stanovalcev z delom osebja in njihovim izražanjem kritike, kaže podobne ugotovitve. Stanovalci ne glede na to ali so zadovoljni ali nezadovoljni, v obeh primerih redko izražajo kritiko, pripombe. Podobno je s posvečanjem časa za osebni pogovor in za nego, oskrbo in pomoč – stanovalci se ne pritožujejo, ne glede na to kolikšno količino časa jim osebje posveti.

11.1 IZRAŽANJE KRITIKE	11.1.1 Možnost izražanja kritike	11.1.2 Ni možnosti izražanja kritike 11.1.3 Neizražanje kritike
5.1 ZADOVOLJSTVO Z DELOM OSEBJA		
5.1.1 Zadovoljstvo	C	B G J L
5.1.2 Nezadovoljstvo	C	B G J Č M N
5.4 POSVEČANJE ČASA OSEBJA ZA OSEBNI POGOVOR		
5.4.1 Premalo posvečanja časa	F	Č D E G I J K L M
5.4.2 Možnost osebnega pogovora	H	B
5.5 POSVEČANJE ČASA OSEBJA ZA NEGO, OSKRBO IN POMOČ		
5.5.4 Premalo posvečanja časa		Č D G J K L N
5.5.8 Ustrežno posvečanje časa	K	

Tabela 4. 5: Primerjava med zadovoljstvom z delom osebja in izražanjem kritike ter med posvečanjem časa za osebni pogovor in nego ter izražanjem kritike.

5. RAZPRAVA

Ob sintezi rezultatov intervjujev s stanovalci in predstavljenih teoretičnih konceptov lahko ugotovimo, da se v Centru za starejše občane Lucija pojavljajo tako elementi medicinske kot socialne usmeritve institucije. To je bilo tudi pričakovano, saj vemo, da so institucije tipično medicinsko ali socialno usmerjene zgolj na opisni ravni, medtem ko se v realnosti pojavlja dinamika usmerjenosti, pri kateri gre za nenehno prehajanje iz medicinske v socialno usmerjenost in obratno. (Mali 2008: 156)

V nadaljevanju bom povezovala rezultate kvalitativne analize s predstavljenimi teoretičnimi koncepti, pri čemer bom upoštevala vrstni red na začetku zadanih tem, ki sem se jim pri raziskovanju podrobneje posvetila. Vnašala bom tudi člene Hišnega reda CSO Lucija (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red) in jih primerjala z ugotovitvami dejanskega stanja, kakor ga vidijo in izkusijo stanovalci.

Večina stanovalcev je življenjem v domu na splošno zadovoljna. Opazne so razlike med stanovalci, ki v domu živijo že od začetka, in tistimi, ki so se vselili pred enim letom ali manj. Slednji so izrazili večjo mero splošnega zadovoljstva od prvih. Tako oceno bi lahko razlagali z izkušnjami stanovalcev z bivanjem v domu za stare ljudi – tisti, ki v njem bivajo dlje časa, imajo več izkušenj (pozitivnih in negativnih) kakor tisti, ki so tu leto dni ali manj.

Razlogi za življenje v domu za stare ljudi so raznoliki. Pri več stanovalcih se razlogi med seboj kombinirajo, največkrat pa so zdravstvene narave. Pri stanovalcih, razvrščenih v oskrbo II in III, kot razlogi za odločitev za bivanje v domu prevladujejo potreba po celodnevni negi in nesposobnost samostojnega življenja. To je logično in razumljivo, saj se stari ljudje, ki še znajo poskrbeti sami zase in ne potrebujejo posebne pomoči pri negi, redkeje odločijo za domsko bivanje. Pri stanovalcih z oskrbo I se namreč ta dva razloga ne pojavljata, kar pa ne pomeni, da nimajo zdravstvenih težav - lahko so bolj blage narave ali pa prevladujejo drugi razlogi, konkretnije so to osamljenost in ovdovelost, želja po bivanju v domu že ob njegovi gradnji ter všečnost kraja, v katerem se nahaja. Razvidno je, da se stanovalci in njihovi svojci odločajo za odhod v dom za stare ljudi predvsem takrat, ko star človek v domačem okolju sam

ne more več zadovoljiti osnovnih človeških potreb, kot so potreba po negi v starostni onemoglosti (Ramovš 2003) in potreba po osebnem medčloveškem odnosu. (Ramovš 2000)

Mnenja o lokaciji doma so deljena. Ustreznost lokacije stanovalci vidijo v bližini mesta in pripadajoči infrastrukturi, kot je trgovina, banka in pošta. Dobro se počutijo tudi zaradi bližine morja, čeprav so nekateri dejali, da je morje še vedno predaleč. Nekaterim stanovalcem se lokacija ne zdi ustrezna zaradi bližine ceste, lokalov in go-kart steze, ki povzročajo hrup. Trenutno v neposredni bližini poteka tudi gradnja večjega objekta, ki je še dodatno moteča. Nekateri bi si želeli od mesta nekoliko bolj oddaljeno lokacijo, kjer bi bile večje možnosti za sprehajalne poti in park. Vidimo torej, da kljub umeščenosti zgradbe doma za stare ljudi v bližino mesta, kar je eden od pokazateljev »socialnosti« in odprtosti institucije (večja oddaljenost od mest implicira medicinsko usmerjenost), to vsem ne ustreza.

Podobno deljena mnenja med stanovalci so o notranjih prostorih doma. Večina jih meni, da so ti lepi in ustrezni, pohvalili so tudi čistočo in nadstandardno opremljenost sob in garsonjer (TV-sprejemnik, telefon, kava bar). Bilo pa je tudi nekaj drugačnih mnenj o prostorih – to, da so sicer skupni prostori veliki in razkošni, a premalo živi zaradi pomanjkanja družabnega življenja v njih, premajhne dvoposteljne sobe, pomanjkanje prostora za kadilce in druge individualne neprilagojenosti glede opremljenosti prostorov (premajhen umivalnik, previsoka ogledala, premalo pohištva). Izpostavila bi predvsem pomanjkanje klančin za prehod stanovalcev na invalidskih vozičkih iz sobe na balkon.

Stanovalci večinoma pravijo, da imajo možnost prilagoditi sobo oz. garsonjero svojim potrebam in željam in jo dodatno opremiti. Slednje počnejo predvsem tisti, ki nameravajo tukaj stalno bivati in v bližini nimajo kam shraniti vseh svojih osebnih stvari. Kot je opredeljeno v hišnem redu (34. člen) (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 7-8), morajo stanovalci za premeščanje in odstranjevanje inventarja iz sobe pridobiti soglasje socialne delavke ali vodje zdravstveno-negovalne službe. Osebno menim, da to ni glavna ovira, ki stanovalcem preprečuje, da bi si v bivalnih prostorih ustvarili več domačnosti, temveč kot sami pravijo, tega ne počnejo predvsem zaradi prisotnosti sostanovalcev, medsebojnega prilagajanja (manjša zasebnost) in slabšega zdravstvenega stanja. Mislim, da bi si lahko tudi tisti stanovalci, ki imajo zadržke pri samostojnem opremljanju in urejanju sob,

marsikaj še po svoje prilagodili in dodali, vendar bi za to potrebovali nekoliko vzpodbude s strani osebja. Sicer pa se slabše zdravstveno stanje pojavlja kot najpogostejši vzrok za manjšo samostojnost stanovalcev tudi na drugih področjih. Več o tem je napisanega v nadaljevanju pri temi o stanovalčevi možnosti avtonomije.

Preusmerimo se v medsebojne odnose med stanovalci in osebjem in njihovo delo. Kar se tiče prilagojenosti komunikacije osebja stanovalcem, ni večjih težav. Medsebojni pogovori so razumljivi, stanovalci razumejo zaposlene, njihov govor in sporočila. Ob tem naj opomnim, da sem se osebno pogovarjala in intervjuvala le stanovalce, ki so sposobni verbalne komunikacije, tako da te ugotovitve veljajo le zanje. S tem ne izključujem možnosti, da se pri komunikaciji osebja s stanovalci, ki niso sposobni verbalnega sporazumevanja, pojavljajo težave pri neverbalnem komuniciranju.

Presenetile so me razlike v komunikaciji s tuje govorečimi stanovalci – hrvaški jezik razumejo vsi zaposleni, italijanskega pa ne, čeprav bi morala biti stanovalcem zagotovljena komunikacija v italijanščini, saj je ta med drugim uradni jezik območja, v katerem se dom nahaja (občina Piran – kraj Seča). (Vlada Republike Slovenije – Urad za narodnosti, Italijanska narodna skupnost) Težave v komunikaciji se pojavljajo tudi pri stanovalcih, ki zaradi motenj pri govoru potrebujejo več časa, da izrazijo svoja mnenja, potrebe in želje, a jih osebje ne posluša in ignorira. To kaže na neprilagojenost komunikacije osebja s stanovalci in na njihovo hierarhično razmerje, kjer si zaposleni lahko dovolijo izrabiti nemoč stanovalcev.

Medsebojni odnosi in razumevanje stanovalcev in zaposlenih je raznoliko, največkrat odvisno od posameznikove osebnosti in zavzetosti pri delu. Stanovalci so povedali, da se z nekaterimi zaposlenimi razumejo boljše, z drugimi slabše – na primer: pomembno vlogo pri klicu na pomoč igra to, kdo v tistem času dela. Če je to medicinska sestra, ki je stanovalcu bolj pri srcu, bo prej njo prosil za pomoč ali uslugo kot nekoga, ki mu je manj simpatičen in se z njim ne razume najbolje. Kot neustrezen odnos osebja so opredelili obtoževanje, grožnje, odurnost, nerazumevanje stanovalcev in medosebno oddaljenost, odvisnost opravljenega dela od počutja in razpoloženja osebja, infantilni odnos ipd. Slednji se kaže v pomilovanju stanovalcev in obnašanju do njih, kot bi bili otroci. (Mali 2008: 180)

Osebjem stanovalcev ne nadzoruje pri tem, kar počnejo. Še več, nekateri menijo, da bi bilo potrebno nadzor povečati predvsem na področju počutja in zdravstvenega stanja stanovalcev. Razvidno je, da kljub nekaterim vlogam zaposlenih kot nadzornikov (medicinske sestre, ki evidentira celodnevno ali večdnevno odsotnost stanovalcev ali receptorske službe, ki nadzira krajše izhode – oboje opredeljeno v 25. členu Hišnega reda) (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 5-6), stanovalci te kontrole ne doživljajo kot moteče oz. jo dojemajo kot del pravil, ki veljajo v domu.

O zadovoljstvu z delom osebja so imeli stanovalci povedati marsikaj. Navajali so tako dobre kakor slabe izkušnje, tako zadovoljstvo kakor nezadovoljstvo s prilagodljivostjo osebja njihovim navadam in željam ter ustrežljivostjo. Všeč so jim tudi dejavnosti, ki potekajo v okviru delovne terapije.

Pripombe so se nanašale predvsem na neusklajenost osebja pri odločitvah in nedostopnost zdravstveno-negovalnega osebja v popoldanskem času. Veliko nezadovoljstva je bilo na področju nege in oskrbe, predvsem pri stanovalcih z višjo stopnjo oskrbe, ki so manj samostojni in potrebujejo več pomoči osebja pri zadovoljevanju najosnovnejših potreb, kot so hranjenje, oblačenje, vstajanje iz postelje in osebna higiena. Večina stanovalcev je povedala, da osebje spoštuje njihove izbire in odločitve (na primer kaj bodo izbrali za večerjo, kako naj ga okopajo), tako da nimajo občutka in izkušenj, da bi osebje odločalo namesto njih. Kljub temu pa je iz intervjujev razvidno, da se osebje različno odziva na želje stanovalcev, kar se kaže na primer pri izbiri oblačil ali rednem tedenskem kopanju stanovalcev. Nekateri zaposleni se prilagodijo stanovalčevim željam (prestavitev kopanja zaradi neke dejavnosti, katere bi se rad udeležil ali zaradi obiskov, čiščenje sobe v poznejših dopoldanskih urah namesto zgodaj zjutraj, ko še spijo), drugi pa urnike nege togo upoštevajo in ne dopuščajo izjem. Sicer pa je tudi v Hišnem redu (34. člen) (*op. cit.*: 7-8) opredeljeno, da osebje vzdržuje sobe po dnevnem urniku dela, ki ga stanovalci ne morejo spreminjati. Razvidno je torej, da se še vedno prepogosto pojavlja koncept prilagajanja stanovalca instituciji (in njenim pravilom) in ne institucije stanovalcu, pri čemer so spregledane njihove individualne želje in potrebe – to je značilnost medicinske usmeritve doma za stare. (Mali 2008: 193)

Redno delo osebja stanovalci vidijo predvsem v vsakodnevni negi in čiščenju prostorov, ki je zaradi pomanjkanja časa in premalo kadra največkrat rutinsko opravljeno. Tega se zavedajo tudi stanovalci sami, ki zaznavajo težave pri organizaciji dela in potrebe po povečanju števila strežnega in zdravstveno-negovalnega osebja zaradi njihove preobremenjenosti. Omenili so pre pogosto menjavanje osebja po nadstropjih, premalo osebja (na primer ko se mora ena medicinska sestra »raztegnit« na tri nadstropja), pomanjkanje osebja v popoldanskem času in ob vikendih, pa tudi pomanjkljivo delitev dela med osebjem (določenih del na področju čiščenja in vzdrževanja ne opravlja nihče).

Vse to so tudi razlogi, zakaj osebju primanjkuje časa tako za nego, oskrbo in pomoč stanovalcem (oz. opravi le najosnovnejše stvari), kakor tudi za osebni pogovor z njimi. Stanovalci, ki imajo izkušnje osebnega pogovora z osebjem, so izrazili zadovoljstvo in boljše počutje po tem. Kar se tiče posvečanja časa za nego, so bile pripombe glede prepočasnega odzivanja osebja na klice po zvoncu. Tudi tukaj se pokažejo razlike v tem, kdo dela – nekateri se odzovejo hitreje kot drugi. Osebje se stanovalcem velikokrat posveti le na poziv in v najnujnejših zadevah. Tako so stanovalci v dilemi, ali naj v primerih, ko potrebujejo manjšo uslugo ali pomoč, pozvonijo na zvonec ali ne, ker naj bi bil ta namenjen zgolj za nujne primere (zapisano tudi v 34. členu Hišnega reda) (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 7-8) in jim osebje govori, naj ne zvonijo za »neumnosti«.

Zgoraj navedene ugotovitve, ki opisujejo odnose med stanovalci in osebjem, bi lahko povezali z rutinskim opravljanjem dela. Osebje v svoje delo vnaša premalo socialnih kompetenc, empatije, samokontrole lastnega vedenja in čuta za sočloveka – lastnosti oz. pogojev za življenje in človeško sožitje v ustanovah. (Ramovš *et al.* 1992) Koncept emocionalnega dela, ki je nekakšno nasprotje rutinskemu in temelji na rahločutnemu zaznavanju posameznikovih potreb in želja, se med zaposlenimi premalokrat uporablja. (Mali 2002)

Pravica do zasebnosti je po pripovedih stanovalcev pogosto kršena, saj je zelo malo stanovalcev povedalo, da vsi zaposleni potrkaajo, preden vstopijo v sobo. Največkrat so govorili o tem, da je trkanje na vrata odvisno od osebja – nekateri potrkaajo, ostali pa ne. Stanovalci se na to različno odzovejo, odvisno od tega, kakšen pogled imajo na pravico do zasebnosti. Nekaterim to ne predstavlja bistvene kršitve ali jo delno tolerirajo v primerih, ko

sami pokličejo osebje za pomoč ali ko je zaposleni že večkrat tisti dan bil pri njem. Druge pa to moti in tudi sami opozarjajo osebje na tako neprimerno ravnanje. Spet pa je od posameznika odvisno, ali to stanovalčevo pripombo upošteva ali ne. Pravica do zasebnosti je ena od temeljnih pravic stanovalcev, ki je med drugim zapisana tudi v Hišnem redu CSO Lucija (4. člen) (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 2). Izkazalo se je, da je v praksi premalo upoštevana. Institucija, kot je dom za stare ljudi, je že po definiciji javno-zasebni prostor, kar pomeni, da je pravica do zasebnosti stanovalcev že v osnovi okrnjena – najprej zaradi večposteljnih sob, nadalje pa tudi zaradi odnosa osebja do stanovalcev. Spremembe je lažje vpeljati na drugi, medosebni ravni, kakor na področju gradnje in preureditve prostorov, zato menim, da bi moralo biti osebje v večji meri ozaveščeno o pravici in potrebi stanovalcev do zasebnosti. Manj sporno je, če je kršenje te pravice za stanovalce nemoteče, zato pa je toliko več pozornosti potrebno posvetiti tistim stanovalcem, ki si želijo večje zasebnosti s strani osebja in to svojo željo in pravico tudi na glas izrazijo.

Vsi stanovalci se soočajo s takimi in drugačnimi problemi in stiskami, ki se lahko tičejo zdravstvenih, medosebnih in drugih težav. Intervjuji so pokazali, da se v takih situacijah najpogosteje obrnejo na zdravstveno-negovalno osebje, vendar ne na vsakega izmed njih – spet je odvisno, kdo je v tistem času v službi. Nekateri stanovalci se obrnejo tudi na socialno delavko, za katero je bilo s strani posameznikov rečeno celo to, da bi morala biti prva pomagajoča oz. »prva pot« v vseh primerih. Nemalo je bilo tudi takih stanovalcev, ki svojih težav in stisk ne zaupajo nikomur od osebja, pri nekaterih vlogo pomagajočih prevzamejo svojci. Kot pomoč osebja stanovalci smatrajo njihovo ustrežljivost, posvečanje časa za pogovor in interveniranje k nadrejenim (npr. medicinska sestra na oddelku pove glavni medicinski sestri).

Poznavanje socialne delavke med stanovalci je solidno; večina jo pozna, čeprav niso natančneje definirali, za katero socialno delavko gre. Namreč pred kratkim je v CSO Lucija prišlo do zamenjave socialnih delavk, tako da ni najbolj jasno, katero izmed njiju so stanovalci imeli v mislih. Kljub temu pa so povedali kar nekaj načinov, kako so (bili) deležni njene pomoči. Nekateri se socialne delavke spomnijo predvsem iz začetka pri urejanju namestitve v domu, kar bi lahko enačili z njeno vlogo pred prihodom starega človeka v dom, ko v sodelovanju z bodočim stanovalcem in njegovimi svojci ugotavlja razloge in

pripravljenost za preselitev iz domačega v institucionalno okolje. Večinoma pa je delo socialne delavke s stanovalci usmerjeno na pogovore in svetovanje, pomoč pri organiziranju raznih dejavnosti znotraj doma, interveniranje k drugim zaposlenim in urejanje notranjih premestitev stanovalcev zaradi slabšega razumevanja s sostanovalci. Vse to so naloge socialne delavke v času bivanja stanovalca v domu, ki jih opravlja z namenom čim boljše prilagoditve novega življenjskega okolja stanovalcu. Pri interveniranju gre za poskuse vplivanja na zaposlene, da bi spremenili svoje delo in odnos do stanovalcev v smeri večje prilagodljivosti in fleksibilnosti. Tukaj lahko vzporednico potegnemo z zagovorniško vlogo socialne delavke, saj gre pogosto za opozarjanje zaposlenih o pravicah stanovalcev in njihovem uresničevanju.

Kar se tiče dinamike odnosov in druženja med stanovalci v CSO Lucija, so vidne precejšnje razlike. Nekateri stanovalci se medsebojno družijo redno in dnevno na lastno pobudo, pri čemer gre za najpristnejše odnose, ki se med njimi razvijajo. Namreč taki odnosi niso vnaprej planirani ali vsiljeni na mehek način, kar pomeni, da ne nastajajo s posredovanjem osebja preko organiziranih aktivnosti in delavnic. Gre za prostovoljno druženje med stanovalci, največkrat v skupnih prostorih doma ob klepetu in kavi ali skupnih sprehodih v okolici doma. Druga skupina stanovalcev se medsebojno družijo in pogovarja le za mizo ob dnevnih obrokih ali organiziranih dejavnosti (največkrat v okviru delovne terapije). Taki odnosi so stanovalcem na nek način ponujeni, dostikrat neprostovoljni. Pri posameznikih, ki imajo zgolj občasne ali redke stike z drugimi stanovalci, se to dogaja zaradi slabšega zdravstvenega stanja (nepokretnost, otežena pomicnost, bolečine v nogah), drugi pa enostavno težje navezujejo medosebne in prijateljske stike zaradi svojih osebnostnih značilnosti, kot so redkobesednost ali lastna želja po samoti. Nekateri stanovalci so spregovorili tudi o osamljenosti zaradi redkih obiskov osebja v sobah in odpovedi sodelovanja v dejavnostih delovne terapije iz zdravstvenih težav, kar ima za posledico zmanjšanje socialnih stikov. Vidimo torej, da lahko tudi na primeru stanovalcev CSO Lucija pritrdimo tako Ramovševim (2000: 323) kakor tudi Flakerjevim (*et al.* 2008: 258-310) ugotovitvam, da je lahko (star) človek kljub množici ljudi, ki ga obdaja, še vedno osamljen, če nima ob sebi nekoga, ki ga doživlja kot »svojega«. Osebe v institucijah lahko ta primanjkljaj nadomesti s krepitvijo družabnosti preko organiziranja prireditev in skupinskih dejavnosti. Še vedno pa se kot eden od pomembnejših elementov na področju krepitve socialnih stikov in ohranjanja posameznikove socialne mreže kaže

spodbujanje svojcev k rednemu obiskovanju stanovalcev. To ni samo naloga socialne delavke, temveč tudi ostalega osebja.

Če se ustavimo še pri kvaliteti medosebnih odnosov med stanovalci, ugotovimo, da se nekateri med seboj dobro razumejo in prilagajajo svoje navade drugim s tem, da se prej dogovorijo. Konflikti, ki se pojavljajo, se nanašajo predvsem na sobivanje v dvoposteljnih sobah, pri čemer gre najpogosteje za različne navade, želje, osebnostne in značajske značilnosti (neustrežljivost, prevelika komunikativnost, slabša občutljivost na čistočo ipd.). V taki množici kot je nastanjena v domovih za stare ljudi, se raznim konfliktom in slabim odnosom ne smemo čuditi, saj so tudi stari ljudje med seboj zelo različni. Gre za heterogeno skupino ljudi, ki so si (v nasprotju s stereotipnim gledanjem na populacijo starejših ljudi kot homogene skupine) med seboj različni. Nekateri stanovalci so omenili tudi težave, s katerimi se soočajo pri komunikaciji z osebami z demenco zaradi njihove pozabljivosti in raztresenosti. Ob tem mi pride na misel pomembnost omogočanja in vzpodbujanja stikov stanovalcev z demenco z ostalimi stanovalci, katere namen je ta, da se ne bi družili zgolj med sabo in z osebjem. (Flaker *et al.* 2008) Čeprav po drugi strani vidimo, da imajo ostali stanovalci, ki »so še pri pameti« (kot so se sami izrazili), s tem težave.

Intervjuji s stanovalci so pokazali, da imajo ti v CSO Lucija možnosti za samostojno in avtonomno delovanje na različnih področjih pod pogojem, da so tega (še) sposobni in da imajo željo po tem. Razvidna je povezanost med vrsto oskrbe, ki jo stanovalci prejemajo, in njihovo možnostjo za ohranjanje avtonomnosti. To se je pokazalo predvsem na področju opravljanja lažjih gospodinjskih opravil (kuhanje, postiljanje postelje, lažja opravila čiščenja), organiziranja vsakdana (sprehodi, druženje s svojci in prijatelji), samostojne skrbi zase (osebna higiena, zdravljenje), druženja z ostalimi stanovalci in pri lastnem zapuščanju doma. Stanovalci, ki so razvrščeni v oskrbo I, imajo na naštetih področjih večjo svobodo odločanja in več samostojnosti, ostale pa pri tem največkrat ovira slabše zdravstveno stanje in manjša pokretnost. Ta povezava je logična, saj vemo, da se z večanjem stopnje oskrbe povečuje tudi odvisnost stanovalcev od osebja, njihove neposredne pomoči pri negi in oskrbi. (Mali 2004: 110) Glede na to, da populacijo stanovalcev CSO Lucija v veliki večini sestavljajo stanovalci z oskrbo I, ki so še vedno relativno samostojni in nimajo potrebe po stalni pomoči, bi morala biti ena od prioritarnih nalog osebja spodbujanje teh stanovalcev pri skrbi zase. S tem bi

dosegli dvojno korist: stanovalci bi ohranili avtonomnost in večjo vitalnost, obenem pa bi zaposleni s tem (na dolgi rok) olajšali delo samim sebi, saj bi bili manj obremenjeni. (*ibid.*) Žal pa je taka praksa v domovih redka, največkrat zato, ker gre pri novemu učenju stanovalcev in ohranjanju njihovih sposobnosti za dolgotrajne procese, ki zahtevajo veliko časa in volje tako s strani stanovalca kot tudi osebja.

Kljub temu da so stanovalci pri razporejanju svojih vsakdanjih dejavnosti in opravil vezani na urnike obrokov in drugih organiziranih aktivnosti znotraj doma, jih ne zaznavajo kot moteče in si lahko preostali čas prosto organizirajo. To je enako temu, o čemer piše Hojnik-Zupanc (1999: 97) – da stanovalcem določen dnevni ritem po adaptaciji na domsko življenje ne predstavlja posebno motečega dejavnika za njihovo samostojnost in zasebnost.

Tedenski ritem nekaterih stanovalcev je določen tudi z možnostjo verske oskrbe, ko jih obišče župnik. Pri tem pride v ospredje stanovalčeva bivanjska razsežnost in njej pripadajoča potreba po doživljanju smisla. (Ramovš 2000: 316-317, 321) Hkrati pa na ta način dom za stare ljudi kot institucija zagotavlja stanovalcem svobodno izpovedovanje vere in drugih opredelitev v zasebnem življenju, kar je opredeljeno tudi v 16. členu Hišnega reda CSO Lucija. (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 4)

Vsaka institucija pozna tudi institucionalni red, torej pravila in določbe, ki določajo njeno organiziranost, delo zaposlenih ter pravice in dolžnosti stanovalcev. (Mali, Milošević Arnold 2006). Stanovalci pravijo, da so slabo seznanjeni s hišnim redom in pravili, ki veljajo v CSO Lucija. Se pa velikokrat izkaže, da ljudje določena pravila jemljemo kot samoumevna in jih zato ne dojemamo več kot določbe, ki nas na nek način omejujejo, saj smo se jim že prilagodili. Osebno menim, da gre pri večini stanovalcev ravno za to. Hkrati pa dopuščam možnost, da vseh pravil iz hišnega reda ne poznajo, ker jih enostavno niso še potrebovali oziroma ni prišlo do nobenih konfliktnih situacij zaradi kršenja določb. V nadaljevanju se je pokazalo, da nekateri stanovalci vsaj določena pravila hišnega reda le poznajo, saj so imeli kar nekaj pripomb zaradi neupoštevanja le-teh, na primer glede nočnega nemira (25. člen Hišnega reda) (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 5-6), ki ga povzročajo tako stanovalci kakor tudi osebe, in stresanja raznih stvari čez balkon (26. člen Hišnega reda) (*op. cit.*: 6), kar ostalim, ki stojijo spodaj, povzroča nevšečnosti. Povedali so tudi svoje pripombe

in predloge za spremembo nekaterih členov hišnega reda: uvedbo ločenega sortiranja odpadkov, sprememba urnika obrokov glede na letno obdobje, sprememba pravila glede lastnine lončnic in obešanja perila na balkonih, pa tudi glede obiskov živali v prostorih doma. Razvidno je torej, da se stanovalci ne strinjajo z nekaterimi pravili, zapisanimi v hišnem redu, ki naj bi veljala za bolj osvobajajoča in bi hkrati prispevala k bolj socialni usmerjenosti institucije. Naj navedem nekaj primerov: pranje in sušenje perila v sobah oz. na balkonih prispeva k večji avtonomnosti in svobodi stanovalcev pri skrbi zase; nekaterim pa to ne ustreza in bi raje videli, da se to prepove. Podobno je z obiski živali v notranjih prostorih doma – nekateri zelo radi vidijo živali, vemo, da imajo te lahko na stanovalce mnogo pozitivnih učinkov, tudi terapevtskih (nekateri domovi po Sloveniji že vključujejo živali v domsko življenje), za druge pa je to moteče in menijo, da žival spada zunaj v naravo. Stanovalci so omenjali tudi potrebo po povečanju nadzora osebja nad stanovalci (recimo v primeru medsebojnih sporov in kreganj), čeprav je to v nasprotju s sodobnimi pogledi in stremljenju k zmanjšanju nadzorne vloge osebja v institucijah. Večji nadzor osebja nad stanovalci bi lahko povezali s pojmom kontaminacije (Mali 2008: 136), pri kateri gre za beleženje posameznikovih socialnih in emocionalnih dejstev v kartoteko (npr. prepirljivost, trmoglavost, neprizadetost), kar predstavlja vdor v človekovo zasebnost. Obenem se s tem večja odvisnost in zmanjšuje svoboda in kontrola stanovalcev nad svojim življenjem. (Hojnik-Zupanc 1994: 3) To pa vsekakor ni korak naprej v smeri večje socialne usmerjenosti institucije.

Stanovalci prihajajo v stik z zunanjim okoljem predvsem preko obiskov svojcev, prijateljev, znancev ter s tem, ko sami zapuščajo dom. Večina stanovalcev ima redne stike s svojimi najbližjimi, osebno ali preko telefona, nekateri prihajajo na obiske dnevno, drugi tedensko, pri čemer je velikokrat odločilen dejavnik krajevna oddaljenost. Nekateri stanovalci so tudi sami izrazili potrebo po večji pogostosti obiskov svojcev. V tem vidim nalogo socialne delavke, da spodbuja svojce k rednemu vzdrževanju odnosov s stanovalci, saj ti predstavljajo pomembno vez pri ohranjanju stikov z zunanjim okoljem (Mali 2008: 92). Najožji družinski člani bi se morali povezati v delovno skupino, kjer bi vsak izmed njih imel svojo vlogo in delovni prispevek pri ohranjanju povezanosti družine in njenemu funkcioniranju. Konkretnije pri tem mislim na dogovore in razdelitve nalog, kdo od družinskih članov bo kdaj prišel na obisk, kdo bo svojcu v dom prinesel njemu najljubšo knjigo ali dragocen predmet, kdo ga bo peljal ali

pospremil na sprehod, kdo bo vzpostavil stik z medicinsko sestro in povprašal o zdravstvenem stanju stanovalca ipd. Vse to so delovne teme v družini kot delovni skupini, pri kateri lahko vsak njen član vloži svoj prispevek. (Bion, W. R., *Iskustva u radu sa grupama*, izdal Naprijed, Zagreb, 1983, v Čačinović Vogrinčić 2000: 289-290)

Pri lastnem zapuščanju domskih prostorov se je vnovič pokazalo, da imajo večje možnosti za to stanovalci z manj zdravstvenimi težavami in nižjimi stopnjami oskrbe. Nekateri zapuščajo dom redno vsakodnevno z namenom nakupa hrane, obiska pošte in opravljanja raznih opravkov v mestu. Veliko se jih sprehaja po bližnji okolici doma – na zunanji terasi, gredo pa tudi nekoliko dlje do bližnjega kampa in morja. Kar nekaj je takih stanovalcev, ki redkeje zapuščajo dom oz. ga sploh ne, saj svojci pogosto nimajo časa za sprehode, največkrat pa so ovire zdravstvenega značaja. Stanovalci so povedali, da pogrešajo s strani doma organizirane skupinske sprehode, ki so jih imeli enkrat tedensko v organizaciji delovne terapevtke. Tovrstno dejavnost največ pogrešajo stanovalci na invalidskih vozičkih, ki se sami težje ali sploh ne morejo zapeljati na sprehod in potrebujejo spremstvo. Sprehod v naravi, stik s svežim zrakom je za marsikoga od stanovalcev edini stik z zunanjim okoljem, zato je ohranjanje oz. ponovno vzpostavljanje skupinskih sprehodov pomembna dejavnost. Nekateri stanovalci pa so izrazili potrebo po individualnem spremstvu za izhode izven doma (npr. za potrebe nakupovanja v bližnji trgovini ali daljše sprehode do Portoroža). Razvidno je torej, da se pri stanovalcih, ki sami ne morejo zapuščati doma, pojavljajo potrebe po fizičnem stiku z zunanjim okoljem. Zaznati je zaprtost skupine težje mobilnih stanovalcev pred zunanjim svetom in ločevanje med »notri« in »zunaj«, kar je ena od tipičnih značilnosti totalnih ustanov. (Mali 2006b: 21) Miselnost o domu za stare kot zaprti instituciji je očitno pri ljudeh še vedno ukoreninjena, saj po izjavi ene izmed stanovalk nekateri še vedno mislijo, da so v domu zaklenjeni in ga ne smejo zapuščati (ST C 16.3).

Raznolika je tudi kritičnost stanovalcev, njihovo izražanje pritožb, pripomb in mnenj. Nekateri se ob tem počutijo varne, posamezniki pa se zaradi odvisnosti od osebja bojijo njihove arogance in maščevanja, če bi jih kritizirali. Največ je takih stanovalcev, ki kljub svojemu nezadovoljstvu in nestrinjanju z delom osebja, ne povedo nobene pripombe ali pritožbe. To je pokazala tako primerjava med splošnim zadovoljstvom z življenjem v domu in izražanjem kritike, kakor tudi primerjava med zadovoljstvom stanovalcev z delom osebja in

izražanjem kritike. Stanovalci se ne glede na to, ali so zadovoljni ali nezadovoljni na omenjenih področjih, redko pritožujejo in izražajo nezadovoljstvo ali pohvale. Gre za pojav skromne drže med stanovalci, ki se pojavlja kot vidik prilagoditve na življenje v instituciji (Mali 2006b: 24). Stanovalci zavzamejo pasivno držo, ki se kaže v njihovi nekritičnosti in miselnosti, da tako ali tako ne morejo ničesar spreminjat. Nekateri napačno delo osebja in njihov neprimeren odnos do stanovalcev minimalizirajo do te mere, da ga sčasoma sploh ne zaznajo več kot napačnega.

Pri nekaterih stanovalcih vlogo kritikov prevzamejo svojci, ki namesto stanovalcev povedo, kaj jih moti in izrazijo želje po spremembah. To je povezano z njihovo zagovorniško vlogo, ko sami zastopajo glas šibkejšega, ki svojega mnenja in potreb ni sposoben izraziti. Z vidika socialne usmerjenosti institucije je aktivna vloga svojcev pomembna pri načrtovanju skrbi za stanovalce, saj lahko s svojim prispevkom o navadah, željah, zahtevah stanovalca, pripomorejo k lažjemu prilagajanju osebja stanovalcu. (Mali 2008: 177)

Kakšne so sploh možnosti stanovalcev v CSO Lucija za vplivanje in soodločanje o življenju v domu? V 28. členu hišnega reda je opredeljeno, da imajo stanovalci pravico do združevanja v domsko skupnost, imenovano Zbor stanovalcev, ki ga vodi eden izmed stanovalcev, ki ga med seboj sami izberejo in zastopa njihove interese. (Center za starejše občane Lucija d.o.o. – Hišni red: 6) Nekateri stanovalci s tem sploh niso seznanjeni, saj so posamezniki predlagali ravno to, kar je v bistvu z uvedbo Zbora stanovalcev že določeno (da bi stanovalci v svoji sredi izvolili skupino predstavnikov, ki bi zastopali vse in tako povečali svoj vpliv – ST G 20.2). Očitno ta način vplivanja stanovalcev ni še dobro zaživel, saj marsikdo od njih sploh ne ve, da to v domu obstaja in ne pozna osebe, na katero se lahko obrne. Sicer pa nima nihče od intervjuvanih stanovalcev želje po sodelovanju v domskem odboru ali komisiji, za kar navajajo različne razloge – od nezainteresiranosti za tako dejavnost do zdravstvenih razlogov in neenotnosti ter nenehnega spreminjanja mnenj in želja stanovalcev. Vidimo torej, da je v domovih za stare ljudi še vedno preveč pasivnosti in odvisnosti stanovalcev od osebja, pa tudi miselnosti o jemanju pravic starejšim in njihovi manjši možnosti soodločanja (o tem je spregovorila stanovalka ST C 13.3). Razvidno je, da se starejša populacija tudi sama pogostokrat počuti stigmatizirano in nemočno v odnosu do mlajših.

Stanovalci so povedali tudi dobre izkušnje s soodločanjem in vplivanjem, ko lahko svoje pripombe in želje po spremembi največkrat izrazijo na skupnih sestankih z vodstvom in vodjami posameznih služb. Tako imajo redne sestanke glede hrane z vodjo priprave in nabave hrane, kjer lahko povedo svoje želje, kaj bi na jedilnik še dodali, odvzeli, povečali ali zmanjšali ipd. Stanovalci so ob tem izrazili zadovoljstvo, torej je to primer dobre prakse soodločanja in vplivanja stanovalcev, ki ga je vredno ohraniti tudi v nadalje. Nenazadnje je poudarjanje pravic, sodelovanje in medsebojna odvisnost sveta stanovalcev in sveta osebja v domu ter razporeditev moči odločanja element socialne usmerjenosti institucije. (Mali 2008: 162)

Kar se tiče učinkovitosti kritike, so stanovalci povedali, da se je izboljšala hrana, pohvalili so tudi vse zaposlene in čistočo prostorov. Drugi pa imajo slabe izkušnje z učinkovitostjo, saj so povedali, da njihove kritike in pripombe niso obrodile sadov.

Sklenemo lahko, da se v CSO Lucija torej kažejo elementi razporejanja moči odločanja med stanovalci in osebjem, vendar je kljub temu potrebno še več energije usmeriti k spodbujanju stanovalcev za izražanje kritike in želja, predvsem tistih s skromno in pasivno držo. To je premik k socialni usmerjenosti, kjer se institucionalna moč porazdeli med stanovalce in osebje, med uporabnike in strokovnjake. (Mali 2008)

Na področju stopnje informiranosti stanovalcev ni enotnega mnenja. Nekateri so zadovoljni z informacijami o dogajanju v domu, ki jih največkrat dobijo preko obvestil na oglasnih deskah in po zvočniku, drugi pa so mnenja, da bi bilo potrebno informiranost izboljšati. Sicer pa stanovalci razna sporočila in informacije dobijo tudi preko medsebojnega obveščanja ali od svojcev, ko pridejo na obisk. Dostop stanovalcev do informacij pa za socialno usmerjeno institucijo ni dovolj, pomembno je tudi dodatno pojasnjevanja programa in prilagajanje tega potrebam in željam stanovalcev. (Mali 2008: 192)

Kaj si stanovalci sploh želijo za izboljšanje življenja in počutja v domu? Kakšne potrebe in želje imajo? Izrazito pomanjkanje čutijo predvsem na področju družabnega življenja in razvedrila – zaznavajo, da so skupinski prostori, namenjeni medsebojnemu druženju stanovalcev, prazni; premalo je tudi skupnih prireditev za razvedrilo (nastopov, iger).

Pogrešajo dejavnosti, organizirane v okviru delovne terapije (družabne igre, delavnice, pogovore, petje ipd.). Nekateri stanovalci so tudi sami pobudniki za organizacijo določenih aktivnosti, kot je na primer šahovski krožek, razni glasbeni nastopi, želijo si, da bi v domu zaživel balinarski krožek in igranje kart. Vzporednico temu bi lahko povlekli tudi z izjavami stanovalcev, ki pravijo, da jim je v domu dolgčas in da se počutijo osamljene. Vse to so kazalci slabše organiziranosti družabnega življenja v domu. Očitno je, da imajo stanovalci potrebo po delovni terapiji oz. (če uporabimo Goffmanov besednjak) različnih odstranitvenih dejavnostih in institucionalnih ceremonij. Z njimi bi dosegli dvojni učinek: pregnali bi dolgočasje stanovalcev in jim osmislili čas v instituciji, obenem pa zbližali dva nasprotujoča si svetova – stanovalce in osebje.

Če primerjamo rezultate in ugotovitve prejšnjih dveh izvedenih kvantitativnih analiz CSO Lucija (Štrakl 2009, Center za starejše občane Lucija d.o.o. 2010a) s tole kvalitativno raziskavo, ugotovimo podobnosti, pa tudi določene razlike.

V vseh treh raziskavah se kot kritična področja (to so tista, ki so jih stanovalci ocenili kot bolj pomembna, a so hkrati z njimi podpovprečno zadovoljni) kažejo posvečanje časa osebja za osebni pogovor s stanovalci oz. posvečanje časa zaupnega sogovornika, odziv osebja na izraženo kritiko in učinki kritike – zaželeno spremembe ter ponudba sprehodov in izletov. Slednje se je v kvalitativni raziskavi pokazalo pri tem, ko so predvsem težje mobilni stanovalci izrazili potrebo po spremstvu za sprehode.

Prednosti oz. pozitivni elementi CSO Lucija, ki so se pokazali tako v kvantitativni kakor tudi v kvalitativni raziskavi, so naslednji: bivalni pogoji (povprečna ocena zadovoljstva z bivalnimi pogoji je na lestvici od 1 – zelo slabo do 5 – zelo dobro dosegla oceno 4,03) (Štrakl 2009: 11) in čiščenje prostorov (povprečna ocena zadovoljstva z čiščenjem in vzdrževanjem bivalnih prostorov je na lestvici od 1 – zelo nezadovoljen do 5 – zelo zadovoljen dosegla oceno 3,91) (*ibid.*) – stanovalci so tudi v intervjujih pohvalili nadstandardno opremo in čistočo prostorov, obenem pa navedli tudi nekaj svojih želja in predlogov za izboljšanje.

Razlike v ocenah so se pokazale predvsem na področju splošnega odnosa osebja do stanovalcev, ki je bilo v kvantitativni raziskavi vrednoteno kot pozitivni element (povprečna

ocena zadovoljstva s splošnim odnosom osebja je bila 3,68 na lestvici od 1 – zelo nezadovoljen do 5 – zelo zadovoljen, kar je bila tretja najboljša ocena zadovoljstva (*op. cit.:* 8); v drugi raziskavi pa se je ta ocena še nekoliko povzpela na vrednost 4,06 na enaki lestvici – to vprašanje je doseglo najboljšo oceno od vseh (Center za starejše občane Lucija d.o.o. 2010a: 10)). Intervjuvanci so povedali o dobrih in prijaznih odnosih osebja do njih, kar nekaj pa je bilo tudi slabih izkušenj z njihovim delom in odnosom do stanovalcev. Razhajanja v rezultatih obeh raziskav so se pokazala tudi na področju zadovoljstva s prehrano, ki so jo stanovalci ocenili podpovprečno z oceno 3,16 (na lestvici od 1 – zelo nezadovoljen do 5 – zelo zadovoljen) (*op. cit.:* 11) oz. oceno 2,97 na enaki lestvici (Štrakl 2009: 11). V kvalitativni raziskavi pa so nekateri omenili, da se je prehrana v zadnjem času izboljšala. Možni razlagi, zakaj je prišlo do razlik v mnenju stanovalcev, sta dve. Prvo lahko vidimo v nekajmesečni časovni oddaljenosti obeh raziskav - hrana se je morebiti v tem času izboljšala, h čemur so lahko prispevali tudi skupni sestanki vodje kuhinje s stanovalci in večje upoštevanje njihovih želja, predlogov. Druga razlaga pa je v tem, da v smernicah za intervju ni bilo konkretnega vprašanja, ki bi se nanašalo na zadovoljstvo s prehrano v domu, tako da stanovalci niso bili konkretno izzvani, da spregovorijo o svojem zadovoljstvu na tem področju.

Ponudba prireditev in praznovanj v domu je bila v kvantitativni raziskavi ocenjena s povprečno oceno zadovoljstva 3,56 (na lestvici od 1 – zelo slabo do 5 – zelo dobro) (*ibid.*) in se je izkazala kot manj pomembna prednost CSO Lucija. Nasprotno pa je pokazala kvalitativna raziskava, kjer so stanovalci v veliki meri izražali nezadovoljstvo na področju družabnega življenja v domu in organizacije prireditev, povedali so, da pogrešajo dejavnosti, organizirane v okviru delovne terapije.

Sklenemo lahko, da so v CSO Lucija prisotni elementi tako medicinske kot socialne usmerjenosti institucije. V prihodnosti bi bilo potrebno življenje in delo v domu organizirati v smislu premikov od medicinskega k bolj socialnemu modelu, predvsem na področju medosebnih odnosov med stanovalci in osebjem, posvečanja časa za vsakdanje delo osebja pri negi in oskrbi stanovalcev kakor tudi za osebni pogovor, pri spodbujanju stanovalcev k izražanju svojega (ne)zadovoljstva ter upoštevanja njihovih kritik, predlogov in želja z namenom izboljšanja počutja in življenja v domu za stare ljudi.

6. SKLEPI

- ❖ Glavni razlogi, zakaj so se stanovalci odločili za bivanje v domu za stare ljudi, se navezujejo na zdravstvene težave, bolezni, potrebo po celodnevni negi in oskrbi ter nesposobnost samostojnega življenja. Manj pogosti so razlogi, povezani z osamljenostjo in ovdovelostjo ter željo po bivanju v domu za stare ljudi že ob njegovi gradnji.
- ❖ Stanovalci so na splošno zadovoljni z življenjem v CSO Lucija, pri čemer se kažejo razlike med tistimi, ki tu živijo že od odprtja doma in tistimi, ki so se vselili kasneje. Slednji so izrazili večje zadovoljstvo.
- ❖ Mnenja o lokaciji doma so med stanovalci deljena. Ustreznost lokacije vidijo v bližini mesta in pripadajoči infrastrukturi: trgovina, banka in pošta. Drugim se lokacija ne zdi ustrezna zaradi bližine ceste, lokalov in go-kart steze, ki povzročajo hrup. Trenutno v neposredni bližini poteka tudi gradnja večjega objekta, ki je še dodatno moteča. Nekateri stanovalci si želijo, da bi bila lokacija doma nekoliko bolj odmaknjena od mesta, kjer bi bile večje možnosti za ureditev sprehajalnih poti ali parka.
- ❖ Stanovalci so zadovoljni z opremljenostjo notranjih prostorov in sob, pogrešajo pa več družabnega življenja v skupnih prostorih, prostor za kadilce in klančine za lažji prehod iz sobe na balkon.
- ❖ Stanovalci imajo možnost samostojnega urejanja bivalnega prostora, a so pri tem velikokrat zadržani zaradi prisotnosti sostanovalcev in manjše zasebnosti. Nekateri tega ne zmorejo početi sami zaradi slabšega zdravstvenega stanja.
- ❖ Medsebojna komunikacija osebja s stanovalci je prilagojena, stanovalci razumejo govor in sporočila osebja, vsaj kar se tiče komunikacije na verbalni ravni. Težave stanovalcev v komunikaciji z zaposlenimi se pojavljajo pri uporabi tujega jezika in pri stanovalcih, ki zaradi motenj pri govoru potrebujejo več časa za izražanje misli, zaradi česar jih nekateri zaposleni preslišijo in ignorirajo.

- ❖ Odnosi in medsebojno razumevanje stanovalcev in osebja so raznoliki, velikokrat odvisni od posameznikove osebnosti, pristopa in zavzetosti pri delu s stanovalci.
- ❖ Stanovalci nimajo občutka nadzora osebja nad njimi; nekateri si želijo, da bi osebje imelo več nadzora nad njihovim počutjem in zdravstvenim stanjem oz. jih obiskalo večkrat na dan. To je povezano s posvečanjem časa za nego in oskrbo kot tudi za osebni pogovor. Osebje pogosto opravi zgolj osnovno nego oz. se stanovalcem posveča le na njihov poziv. Časa za osebni pogovor primanjkuje. Stanovalci vidijo razloge za to v preobremenjenosti osebja in pomanjkanju kadra.
- ❖ Pravica stanovalcev do zasebnosti je pogosto kršena oz. je upoštevanje le-te največkrat odvisno od posameznega zaposlenega, saj pred vstopom v sobo potrkaajo le nekateri, ne vsi. Tudi če stanovalci sami izrazijo željo po zasebnosti, je osebje pogosto neupoštevava.
- ❖ Večina stanovalcev pozna socialno delavko. Nanjo se obrnejo, ko bi se radi pogovorili in dobili kakšen nasvet, v primeru nerazumevanja s sostanovalci in željo po preselitvi, ali ko želijo s pomočjo njenega interveniranja doseči večji vpliv in spremembe pri delu in odnosu osebja do njih. Razvidna je njena mediatorska in zagovorniška vloga.
- ❖ Medsebojno druženje stanovalcev je raznoliko. Nekateri se med sabo družijo prostovoljno oz. na lastno pobudo dnevno ob klepetu, kavi ali sprehodih. Druga skupina stanovalcev se družijo med sabo priložnostno pri organiziranih aktivnostih in pri mizi ob dnevni obrokih. Pri stanovalcih z redkejšimi stiki se največkrat pojavljajo zdravstvene težave.
- ❖ Stanovalci z nižjo stopnjo oskrbe imajo v CSO Lucija možnosti samostojne skrbi zase in avtonomnega delovanja na različnih področjih, pod pogojem, da si tega tudi sami želijo in so za to motivirani. Z večanjem stopnje oskrbe se povečuje stanovalčeva odvisnost od osebja in niža njegova avtonomnost.

- ❖ Večina stanovalcev je slabo seznanjena s hišnim redom. To ne pomeni, da ga ne upoštevajo, temveč jim postavljena institucionalna pravila in določen dnevni ritem ne predstavljajo večjih težav v vsakdanjem življenju oz. se jim prilagodijo do te mere, da postanejo nemoteča. Tisti, ki poznajo določbe hišnega reda, se z vsemi ne strinjajo in bi radi, da se določena pravila in pravice omejijo oz. v celoti prepovejo.
- ❖ Večje možnosti lastnega zapuščanja doma in stika s svetom zunaj institucije imajo stanovalci z nižjimi stopnjami oskrbe, ki sami odidejo na sprehod, po nakupih in ostalih opravkih. Manj stika z zunanjim svetom imajo tisti z višjimi stopnjami oskrbe, ki so manj pomični in potrebujejo spremstvo.
- ❖ Večina stanovalcev ima redne stike s svojimi najbližjimi. Svojci prihajajo na obiske dnevno ali tedensko, pri čemer največkrat igra vlogo krajevna oddaljenost. Kljub temu so med stanovalci tudi taki, ki nimajo rednih obiskov najbližjih in pogrešajo osebni stik z njimi.
- ❖ Stanovalci imajo možnost izražanja kritike, vendar je njihovo izražanje pripomb, mnenj in pohval velikokrat pasivno, saj se ne glede na to, ali so z življenjem v domu, delom in odnosom osebja zadovoljni ali ne, redko pritožujejo. Gre za pojav skromne drže in nekritičnosti.
- ❖ Učinkovitost kritike je raznolika, nekatere pripombe in želje so upoštevane, druge ne. Stanovalci so pohvalili bivalne pogoje – opremljenost in čistočo notranjih prostorov ter izboljšanje hrane.
- ❖ Informiranost stanovalcev najpogosteje poteka preko objav obvestil in vabil na oglasni deski, po zvočniku in preko medsebojnih pogovorov. Večini to zadostuje, nekateri pa menijo, da so informacije pomanjkljive in bi jih bilo potrebno izboljšati.
- ❖ Stanovalci imajo možnost vpliva in soodločanja na skupnih sestankih z vodstvom in ob sklicu Zbora stanovalcev. Redne sestanke imajo z vodjo priprave in nabave hrane, kjer lahko izrazijo svoje želje in pripombe glede hrane in sestave jedilnika.

- ❖ Nihče od intervjuvancih stanovalcev ne želi sodelovati v katerem izmed domskih odborov ali komisij, pri čemer navajajo različne razloge.

- ❖ Stanovalci imajo željo in potrebo po izboljšanju družabnega življenja v domu, želijo si več medsebojnega druženja v skupnih prostorih, prireditvah za razvedrilo in dejavnosti, organiziranih v okviru delovne terapije.

7. PREDLOGI

- ❖ Stanovalce preko organizacije raznih družabnih aktivnosti spodbujati k pogostejšemu druženju v skupnih prostorih; čim prej zagotoviti lažji prehod stanovalcem na vozičkih iz sob na balkone preko klančin ali kako drugače, v srednjeročne načrte CSO Lucija vključiti ureditev prostora za kadihce.
- ❖ Socialna delavka in ostalo osebje naj stanovalce in njihove svojce že od začetka bivanja v domu spodbuja, da v bivalne sobe in garsonjere prinesejo stanovalcu ljube predmete ali manjše pohištvo, na katere je navezan. S sodelovanjem domske vzdrževalne službe naj bo soba čim bolj prilagojena stanovalčevim željam in potrebam. Tako bo stanovalec v njej občutil več domačnosti kot sicer.
- ❖ Od zaposlenih, ki razumejo in govorijo tuje jezike, zahtevati, da svoje znanje uporabijo pri komunikaciji s stanovalci, ostale pa izobraziti do te mere, da bodo sposobni vsaj osnovne komunikacije. To je pomembno ne le zaradi večje prilagojenosti institucije in osebja stanovalcem, temveč tudi zaradi narodnostno mešanega območja, kjer se dom nahaja in je uradni jezik poleg slovenščine tudi italijanščina.
- ❖ Pri nadaljnjem zaposlovanju novega osebja (predvsem tistega, ki je v rednem dnevnem stiku s stanovalci), poleg njihove izobrazbe in delovnih izkušenj s starimi ljudmi v večji meri upoštevati njihove socialne kompetence (sočutje, fleksibilnost), osebnostne lastnosti (samokontrola) in pozitiven odnos do starih ljudi. Odnos do starega človeka mora biti v slehernem trenutku spoštljiv in vljuden, česar se mora zavedati vsak od zaposlenih.
- ❖ Kadrovske normativi v domovih za stare ljudi že dolgo časa ne ustrezajo vsem zahtevam in (materialnim in nematerialnim) potrebam stanovalcev. Zato bo v prihodnje potrebno povečati število zaposlenih, predvsem v zdravstveno-negovalni in socialni službi. Ker pa vemo, da so spremembe pravilnikov, ki določajo kadrovske standarde in normative, dolgotrajne, je začasne rešitve potrebno najti z ustreznjšo

notranjo organizacijo dela zaposlenih, vse z namenom posvečanja večje pozornosti stanovalčevim individualnim potrebam, željam, zahtevam in interesom.

- ❖ Osebjem se mora bolje seznaniti s pravicami stanovalcev in njihovim pomenom. Mislim predvsem na pravico do zasebnosti. Vsi zaposleni bi se morali vsaj do določene mere enako obnašati v odnosu do stanovalcev, brez izjem in odstopanj. Predlagam, da se delavce boljše ozavešči o neprimernih ravnanjih, povezanih z nespoštovanjem osnovnih pravic stanovalcev. Dobijo oz. osvežijo naj znanja in informacije o ustrežnejših načinih ravnanja s stanovalci, t.j. takih, ki vključujejo spoštovanje posameznikove integritete. Sicer pa naj bo osebjem vključeno v permanentno izobraževanje – poleg dodatnega znanja o zdravstvenih tematikah in negi starih ljudi, naj se poučijo tudi o nematerialnih potrebah starih ljudi, njihovem položaju v družbi ipd. Znanja iz izobraževanj in seminarjev naj ne ostanejo zgolj na papirju, temveč naj se v čim večji meri vnašajo v prakso, tudi z manjšimi predavanji zaposlenih ostalim sodelavcem, ki se izobraževanju niso udeležili.
- ❖ Večjo pozornost nameniti stanovalcem, ki težje navezujejo medosebne stike in se počutijo osamljene ter tistim, ki ne morejo ali težje vstanejo iz postelje. Spodbujati je potrebno tako spontano in prostovoljno druženje med stanovalci, kakor tudi druženje ob različnih družabnih dejavnostih. Posebne aktivnosti naj se namenijo manj pomičnim stanovalcem, ki ne morejo sami vstati iz postelje ali se zapeljati iz sobe do skupnih prostorov.
- ❖ Osebjem naj si prizadeva za ohranjanje avtonomije starega človeka, tako da bo čim dlje ohranil svoje sposobnosti in dejavnosti, ki jih še zmore početi samostojno. Posameznikove potrebe in sposobnosti je potrebno spoznati in jih pri rednem vsakodnevem delu upoštevati. Najbolje je, da se v okviru multidisciplinarnih timov izdelajo za vsakega stanovalca individualni načrti, po možnosti s sodelovanjem stanovalca in njegovih svojcev.
- ❖ Stanovalcem, ki imajo redkejša obiska in posledično slabšo socialno mrežo izven doma, priskrbeti spremstvo za izhode iz doma (spremljanje v trgovino, po opravkih, sprehajanje ali enostavno za klepet in druženje). To se lahko zagotovi s pomočjo medgeneracijskega povezovanja in z razvijanjem prostovoljnega dela. Pri tem je

pomembno sodelovanje z lokalnimi društvi, osnovnimi in srednjimi šolami, Slovensko filantropijo, ne nazadnje pa lahko prostovoljce najdemo tudi na različnih fakultetah.

- ❖ Svojce je potrebno že na začetku ob sprejemu stanovalca v dom seznaniti s pomembnostjo ohranjanja stikov in rednih obiskov stanovalca, saj mu oni predstavljajo dragocen stik z zunanjim svetom izven institucije.
- ❖ Spodbujati kritičnost stanovalcev preko izpolnjevanja anketnih vprašalnikov, pisanja v knjigo pritožb in pohval in nabiralnika. Potrebno jih je bolje seznaniti tudi z internim Protokolom reševanja pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb. Najbolj pomemben pa je osebni pogovor s stanovalci; ta je po mojih lastnih izkušnjah najučinkovitejše sredstvo, da izrazijo svojo kritičnost, pripombe, želje, interese in predloge.
- ❖ Povečati stanovalčeve možnosti vplivanja in soodločanja s pogostejšimi sklici zbora stanovalcev in seznanjanjem o prihodnjih načrtih, programih in novostih, ki se bodo izvajali v domu. Jih povprašati o njihovem mnenju, zainteresiranosti in možnostih za sodelovanje. To bi prispevalo tako k večji informiranosti stanovalcev, kakor tudi k bolj enakomerni razporeditvi moči odločanja med njimi in osebjem.
- ❖ Osebno pristopiti in povabiti k sodelovanju stanovalce, za katere socialna delavka ali vodja zdravstveno-negovalne službe, pa tudi ostali zaposleni menijo, da bi lahko zaradi svojih osebnostnih lastnosti in pripravljenosti sodelovali v katerem izmed domskih odborov ali kot predstavnik stanovalcev. Tiste, ki ne izrazijo interesa za tako obliko sodelovanja, spodbujati k podajanju svojih prispevkov, predlogov in pobud predstavniku stanovalcev.
- ❖ Organizirati več skupinskih dejavnosti v sklopu delovne terapije (delavnice, krožki, tečaji) ali širše v smislu prireditev, praznovanj ali piknikov, kjer bi se lahko stanovalci med seboj družili, prijateljevali in navezovali nove stike. Dobro bi bilo v to skupinsko dogajanje in aktivnosti v večji meri vključiti tudi svojce in vse zaposlene.
- ❖ Vsaj enkrat letno izvesti poglobljeno, najboljše kvalitativno raziskavo o zadovoljstvu svojcev z delom osebja in življenjem njihovega svojca v CSO Lucija in o zadovoljstvu osebja z delom in delovnimi pogoji.

8. LITERATURA IN VIRI

- Accetto, B. (1987), *Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Belič, M. (1997), Dom za starejše občane kot tretji dom. V: Hojnik-Zupanc, I. (ur.), *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije (127-134).
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o, Hišni red. http://www.center-lucija.si/images/stories/dokumenti/hisni_red.pdf (25.09.2010).
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o., O nas. http://www.center-lucija.si/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=11&lang=sl (16.09.2010).
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o, Politika kakovosti. http://www.center-lucija.si/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=100006&lang=sl? (16.09.2010).
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o. (2010a), *Anketni vprašalnik za merjenje zadovoljstva – rezultati in analiza*, interno gradivo v elektronski obliki. Neobjavljeno.
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o. (2010b), *Predstavitev organizacije - organigram*, interno gradivo. Neobjavljeno.
- Center za starejše občane Lucija, d.o.o. (2010c), *Protokol reševanja pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb*, interno gradivo. Neobjavljeno.
- Čaćinovič Vogrinčič, G. (2000), Družina in star človek. *Socialno delo*, 39, 4-5: 287-292.
- - (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S. (2000), Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39, 4-5: 293-314.
- Flaker, V. (1998), *Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hojnik-Zupanc, I. (1994), *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

- - (1999), *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.
- Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41, 6: 317-323.
- - (2004), Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43, 2-3: 105-115.
- - (2006a), Institucionalno varstvo starih ljudi po drugi svetovni vojni. V: Zaviršek, D., Leskošek, V. (ur.), *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji: Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (281-294).
- - (2006b), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1-2: 17-27.
- - (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- - (2009), Spremembe v institucionalnem varstvu starejših. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (95-107).
- Mali, J., Miloševič Arnold, V. (2006), Nekatere značilnosti razvoja domov za stare ljudi v Sloveniji po drugi svetovni vojni. *Socialno delo*, 45, 3-5: 169-181.
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- - (2000), Teorija Roberta Atchleya o kontinuiteti v starosti. *Socialno delo*, 39, 4-5: 355-364.
- Miloševič Arnold, V. (2003a): *Socialno delo s starimi ljudmi. Izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- - (2003b), Komunikacija med zaposlenimi in svojci stanovalcev socialnih zavodov. V: *Zbornik predavanj*. Ljubljana: Zveza društev medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Strokovna sekcija medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v socialnih zavodih (43-49).
- Pečjak, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Bled : samozaložba, Ljubljana : Znanstveni inštitut Filozofske fakultete Univerze.
- - (2007), *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). *Ur. l. RS*, 45/2010: 6767-6782.
- Ramovš, J., Kladnik, T., Knific, B. (1992), *Skupine starih za samopomoč*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.

- Ramovš, J. (2000), Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. *Socialno delo*, 39, 4-5: 315-329.
- - (2003), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.
- Sunko, B., Mali, J., Vodeb, H. (2010), Ugotavljanje zadovoljstva v slovenskih domovih za starejše. *Socialni izziv*, 16, 31: 19-22.
- Štrakl, J. (2009), *Raziskava merjenja zadovoljstva OA©, osnovna individualna analiza s trendi – Center za starejše občane Lucija*. Ljutomer: Fabrika96 raziskave in razvoj.
- Vertot, N. (2008), *Prebivalstvo Slovenije se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- - (2009), *Prebivalstvo Slovenije danes in jutri, 2008-2060: Projekcije prebivalstva EUROPOP2008 za Slovenije*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Vlada Republike Slovenije – Urad za narodnosti, *Italijanska narodna skupnost*. http://www.uvn.gov.si/si/manjsine_ozroma_narodne_skupnosti/italijanska_narodna_s_kupnost/ (28.09.2010).

9. PRILOGE

9.1 PRILOGA 1 – SMERNICE ZA INTERVJU

Splošno

1. Koliko časa ste že v domu?
2. Kaj je bil glavni razlog, da ste se odločili za bivanje v domu?
3. Kako ste na splošno zadovoljni z življenjem v domu?

Splošne in strukturne značilnosti doma

4. Kaj menite o lokaciji, kjer dom leži? Kako primerna se vam zdi lokacija, v kolikšni meri vam ustreza?
5. Kakšni se vam zdijo prostori, njihova urejenost in razporejenost v domu?
6. V kolikšni meri lahko sami po lastni meri in željah urejate in skrbite za svojo sobo/garsonjero – odločate o njenem videzu, opremi, čiščenju?

Medsebojni odnosi

7. Kako se na splošno razumete z zaposlenimi?
 7. 1. Kakšno je vaše medsebojno razumevanje v pogovoru? Kako razumljivo govori osebje? Glede česa govorijo razumljivo, glede česa pa ne?
 8. Kakšen je splošni odnos osebja do vas?
 - 8.1. Kako osebje upošteva pravico do vaše zasebnosti? Kako to pokaže? Kdo ob vstopu v sobo potrka na vrata in kdo ne?
 8. 2. Koliko časa vam osebje v povprečju na dan posveti:
 - a) za nego in oskrbo
 - b) za osebni pogovor
- V kolikšni meri vam količina tega časa ustreza?
9. H komu se največkrat obrnete, ko naletite na težave ali ko se soočate s stisko? Na kakšen način vam potem ta oseba pomaga?
10. Ali poznate socialno delavko doma? V katerih primerih se obrnete nanjo? Na kakšen način vam potem pomaga?
11. Kakšen odnos imate s svojimi sostanovalci? Kako pogosto se družite z njimi?

Osebni razvoj

12. V kolikšni meri osebje izvaja nadzor nad tem, kar počnete? V čem vas nadzirajo bolj, v čem manj?
13. V kolikšni meri si lahko v domu po lastni volji organizirate življenje? Koliko vas pri tem omejujejo urniki in pravila, ki veljajo v domu?
14. Katera pravila, določbe vas motijo? Kaj bi spremenili, prilagodili, če bi bilo v vaši moči?
15. Koliko imate možnost poskrbeti sami zase, če to želite (npr. postlati posteljo, skuhati kavo, narediti lažja gospodinjska opravila)?
16. Kako pogosto imate stike z zunanjim okoljem – obiski svojcev, prijateljev, sorodnikov? Kako pogosto sami zapuščate dom? S kakšnim namenom? Kako vam odgovarja taka pogostost?

Ohranjanje in spreminjanje sistema

17. V kolikšni meri imate v domu možnost, da se o zadevah, ki se tičejo vas samih, sami odločate? Kako zaposleni spoštujejo vašo izbiro, odločitve?
- 17.1 V kakšnih primerih imate občutek nemoči - da osebje odloča namesto vas in da vi sami nimate besede pri tem?
18. V kolikšni meri in kdaj lahko poveste svoje mnenje o delu zaposlenih? V kolikšni meri se počutite pri tem varne – da izražate pripombe, kritike brez strahu pred različnimi posledicami?
- 18.1 V kolikšni meri se zaradi vašega nestrinjanja ali pritožbe potem kaj spremeni?
19. Kako dobro menite, da je v domu poskrbljeno za informiranost stanovalcev – obvestila, prireditve, sestanki ipd.? Kje vi najpogosteje dobite te informacije? Kakšna se vam zdijo obvestila glede pogostosti, pravočasnosti in jasnosti?
20. Koliko možnosti imate stanovalci za sooblikovanje, soodločanje, vplivanje na življenje v domu? V katerem odboru, komisiji ali organizacijskem telesu bi želeli sodelovati?
21. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi bilo vaše počutje v domu boljše? Želite za konec dodati še kakšno željo, mnenje, pripombo?

9.2 PRILOGA 2 - PARAFRAZIRANI INTERVJUJI S PODČRTANIMI RELEVANTNIMI DELI BESEDILA

Intervju 1

STANOVALEC A: moški, oskrba I

22. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu živim že skoraj sedem mesecev.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog, da sem se odločil za bivanje tukaj je bil ta, da sem prej privat plačeval najemnino. V dveh letih sem se osemkrat preselil, imel sem težave s stanodajalci, tako da sem tu končno našel neko stalno bivališče, kjer lahko ostanem.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Na splošno sem odlično zadovoljen, odkar sem se preselil na drugo stran stavbe v drugo sobo.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija se mi trenutno, začasno ne zdi primerna, ker je tukaj na severni strani karting, ki ropoče cel dan. Moti me tudi hrup iz gradbišča v bližini. Če bi šli v sobo, bi videli, kako se to sliši. Ponoči so me motili lokali z muziko v bližini. Fino je, da je trgovina blizu - Mercator, pa tudi vse ostalo...pošta, banka ni daleč.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori se mi zdijo zelo v redu. Čudno se mi zdi, da se arhitekti ne zanimajo tudi za druge države, npr. v Franciji. Tam imajo prostore med stenami. Tudi pri nas bi moralo biti tako, saj bi bila boljša zvočna izolacija. Drugače pa sem se na začetku malce iskal po prostorih, potem pa sem se hitro navadil na prostor.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Všeč mi je bilo, ko mi je na začetku socialna delavka dejala, da lahko prinesem tudi svoje male omarice, ker imam sam dosti knjig, not. Omogočili so mi, da imam v prostorih doma tudi svoj pianino. Glede čiščenja - je tudi dobro. Jaz se pogovorim s čistilkami. Enkrat je zjutraj prišla v sobo, pa sem jo prosil, če me pusti spat in se vrne kasneje. To je tudi storila... tako da so se mi zdaj glede tega prilagodile.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Glede razumevanja z zaposlenimi bi imel eno pripombo glede vdiranja v sobo. Moralo bi se potrkati in počakat na odgovor. Enkrat sem bil v kopalnici, pa je eden od osebja notri vdrl, potem pa se mi opravičeval. Opazil sem tudi... rdeči gumb – sosed kliče in po 20 minutah ni nikogar. Čaka in čaka, telefon zvoni v prazno. Enkrat sem tudi sam po pomoti pritisnil, pa sploh ni bilo nobenega odziva osebja, nihče ni prišel k meni v sobo.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Trkanje na vrata je zelo odvisno od osebja. Nekateri so zelo vljudni, drugi pa... Enkrat je en velik fant, mlad medicinski tehnik ali bolničar kar vdrl notri, brez trkanja, potem pa se opravičeval.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Čistilka pride pobrat perilo, zamenjat rjuhe. Jaz se sam zdravim, tako da ne potrebujem nobenih zdravil. Čistilke so videlo, kako se jaz zdravo prehranjujem in pri meni naročajo to knjigo o probiotikih, katero sem prevedel iz francoščine.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Za osebni pogovor se grem pogovoriti sam. Socialni delavki sem razložil, kar je bilo in so mi prisluhnili. Glede preselitve mi najprej niso ustregli, potem pa je prišla nova socialna delavka in smo rešili... zanimivo, ne?</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>V primeru težav se obrnem na socialno delavko. Tudi hišnik je zelo ustrezljiv, življenjski, rešil je problem glede kolesa, pa luč v sobi, ki me je motila ponoči.</u>
10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Seveda poznam tole novo socialno delavko. Nanjo se obrnem, če imam kakšne ideje glede razvedrila, npr. šaha, balinanja. Pomaga tako, da uredi, organizira. Že pred tole vročino sem jim omenil balinanje. Sicer so mojo idejo sprejeli in jo odobrili, vendar je zdaj prepozno, ker je prevroče, se na da bit zunaj... treba bo počakat na jesen.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>S stanovalci se odlično razumem. Jaz sem prišel sem, nisem poznal nikogar. Drugače sem zelo za družbo, zato</u>

<p>sem poskušal take igre organizirat, ampak je malo težje, ker so nekateri naglušni ali bi se ukvarjali s kako dejavnostjo, pa ne morejo. Na primer en sostanovalec je dejal, da bi rad igral karte, pa ne more jih niti v roki držat. Jaz imam bolj malo stikov, ker ne pijem alkohola, kave. Ne zahajam tukaj v bar. Veliko se jih tukaj družijo. V teh skupnih prostorih pa se ne dogaja. Prej je bila delovna terapevtka z družabnimi igrami ob ponedeljkih, zdaj pa ni več. Je šla na porodniški dopust.</p>
<p>12. NADZOR OSEBJA</p> <p>Ne, nimam tega občutka nadzora osebja. Osebno imam pa problem z očmi. V tistem obdobju, ko sem imel sobo na severni strani, nisem zaradi nočnega hrupa skoraj nič spal, kar se pozna na poslabšanju vida, ker se oči niso spočile, bile so izredno utrujene, izmučene od prevajanja, branja not. Vse to počnem zdaj veliko manj, ker si morem še zdaj odpočit od tistega obdobja. Čeprav je zdravnik rekel, da v enem letu ne bo nobene izboljšave.</p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p>Zvečer soseda pozno gleda TV, težko zaspim. Ponoči slišim »zgoranje«, ki s kladivom zabijajo in postavljajo pohištvo. Zjutraj zgodaj pa že začne hrup na gradbišču. Soseda je že ob 7h prižgala poročila. Nisem seznanjen s hišnim redom.</p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p>Mislil sem, da ne bi nič spreminjal. Edino tole: prej sem bil navajen, da se odpadki sortirajo. Mislil sem, da bo tu podobno, tukaj pa se vse meče v isti koš. Enkrat sem dal odpadke v različne vrečke, pa je čistilka dejala, da tega ni potrebno početi, češ da gre vse skupaj v koš. Podobnega mnenja je tudi soseda, ki je po izobrazbi kemičarka. Pravi, da je bila tudi ona doma vajena sortiranja odpadkov. Sicer je za nas to manj moteče, glede ekološke zavesti pa je to slabo.</p>
<p>15. MOŽNOST POSKRBE SAM ZASE</p> <p>Jaz si sam kuham. Nimam ne zajtrka, kosila in večerje. Kupil sem nekaj bonov za večerjo, če bi mi bila kdaj všeč ta, ki jo tukaj skuhamo. Ostal mi je še eden, ta bo tudi zadnji. Ne nameravam več kupovati bonov, ker mi tale prehrana ne ustreza. Posteljino zamenjajo na 14 dni. Imam navado, da ob menjavi posteljine obrnem tudi jogi. Sprva mi je gospodinja govorila, češ kaj to počnem, saj ni potrebno. Potem sem jo prepričal in sedaj mi celo pomaga pri tem. Gospodnje so prej kar hitele s pospravljanjem, zdaj pa se mi bolj posvetijo. Sam kuham, pomijem posodo. Glede pečice sem se sprijaznil, da je nimam. Jaz sem v dvoposteljni sobi sam. Socialna delavka mi je rekla, da če se dom napolni, da mi bodo dali še koga zraven. Tega se bojim, ker imam vse omare polne not, knjig, kuhinjskega pribora, posod... Kako bi potem skupaj živela? To bi verjetno tudi moj sostanovalec težko prenesel. Jaz kuham, pa so različne vonjave, tudi pražim alge, koreninice. Ukvarjam se z integralno jogo, delam v tišini...</p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p>K meni hodijo samo moji učenci, katere učim igranja na harmoniko, kitaro, klavir in solo petje. Sorodniki so 150, 200 kilometrov daleč iz Žalca, brat je na Vranskem doma. Včasih pride kakšen znanec iz Ljubljane.</p>
<p>16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA</p> <p>Ven grem vsak dan: nakupujem hrano, da je sveža, grem na pošto, s kolesom, peš ali avtom...več ali manj po raznih opravkih.</p>
<p>17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV</p> <p>Zaposleni zelo primerno spoštujejo moje izbire in odločitve. Ob četrkih pobirajo perilo. Danes jih sicer ni bilo. Pa sem vprašal osebje, če lahko sam nesem v pralnico. Dejali so, da lahko, pa sem nesel sam. Isto je bilo v torek, ko bi morali zamenjat rjuhe... ni jih bilo, pa so potem v sredo zamenjali.</p> <p>Moram pa povedati, kar me je prizadelo: imeli smo sestanek v jedilnici. Govorila je glavna sestra in nas vse tam prisotne obtožila, da smo tatovi – da smo ukradli brisače, pribor, krožnike. Čutil sem se prizadetega, ker je nagovarjala vse, torej tudi mene, ne? Brez dokaza obtožiti se ne sme. Kaj pa če je bilo osebje tisto, ki je kradlo? Direktne obtožbe brez dokazov... to ni v redu.</p>
<p>18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK</p> <p>Jaz poskušam sam reševati zadeve. V začetku je gospodinja imela zelo oster, grob odnos do mene. Ko sem ji v prvih dneh bivanja tukaj rekel, da nimam vrečke za perilo, mi je zagrozila, naj bom tiho, da ne smem nič reči naprej. Ampak sem to jaz sam na lep način z njo rešil. Poskušam z vsakim prijateljsko reševati probleme.</p>
<p>18.1 POSLEDICE PRITOŽBE</p> <p>Ko sem imel probleme zaradi hrupa iz bližnjih barov na severni strani, sem ponoči večkrat klical na pomoč rdeči gumb. Občutil sem razlike v osebju. Ena sestra je bila zelo groba. Prosil sem jih, naj one, ki so dežurne sestre, pokličejo policijo. Rekla je, da ona ne bo, da če želim, naj jo jaz sam pokličem. Enkrat sem res to storil. Zdaj pa sem tega na srečo rešen, ker so me preselili.</p>
<p>19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU</p> <p>Informiranost je dobra. Zvočnik je dovolj naglas, oglasne deske so na vsakem nadstropju, odlično je. Opazil sem, da so tudi črke na obvestilih večje. Tisti, tega ne gledajo, pa so si sami krivi. Jaz si večinoma preberem na</p>

oglasni deski. Ja, <u>obvestila so objavljena pravočasno in dovolj pogosto. Čudno pa se mi zdi to, da je po 15. uri sestrska soba prazna, če kdo potrebuje pomoč. Nikjer ni nobenega. Pred kratkim sem gledal v skupnem prostoru nogometno tekmo, pa je ena gospa hodila po hodniku v popoldanskem času. Želel sem ji pomagati, da bi ji našel koga od osebja, a ni bilo nikogar.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Osebnosti ne bi sodeloval v odboru, nimam te žilice. Rad bi pa sodeloval pri nastopih ali tečajih. Sodelujem tudi z enim izmed stanovalcev, ki je bil zdaj pobudnik za ustanovitev šahovskega krožka.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Zdi se mi, da je premalo druženja v skupinskih prostorih. Tam bi se dalo še marsikaj organizirati poleg šaha. Vidim, da so ti prostori prazni. Tam ni nikogar od stanovalcev. Lahko bi kaj organizirali v smislu družabnih iger. Imam teto v Franciji, ki prav tako kot jaz biva v domu. Povedala mi je, da tam igrajo loto in se kar naprej nekaj dogaja, komaj vse dejavnosti dohaja. Stanovalci se priključijo na prostovoljni osnovi. Naj povem še to, da so moji učenci imeli nastop tukaj v jedilnici. Delovna terapevtka je povedala, da je potrebno nastope skrajšati, češ da je dobila to navodilo od vodstva, ker so stanovalci nestrpni in ne zdržijo dolgo. Tako je morala moja učenka namesto dveh kitic pesmi zaigrati le eno. Sam pa sem imel občutek, da je bil nastop publiki všeč, saj je pela zraven in bi hotela še. Saj ni potrebno, da pridejo poslušati, če ne želijo. Zdaj pa ni več interesa za nastope, sam pa se tudi ne bom vsiljeval in ponujal.</u>

Intervju 2

STANOVALKA B: ženska, oskrba III
26. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem 10, 11 mesecev, od septembra 2009.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Za bivanje v domu sem se odločila, ker doma ni bilo nobenega, ki bi mi pomagal, sama pa nisem mogla živeti zaradi bolezni.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Z življenjem v domu sem zadovoljna. Lahko spiš, pohajaš, nisi obvezan na nobeno stvar. Vse, kar delaš, je neobvezno, prosto.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija doma bi lahko bila nekje bolj oddaljena od ceste, kjer bi bilo več zelenja, kakšen park. Tu je le cesta, pa to dvorišče.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori so še kar. To je bolj kot hotel, ne pa kot za starejše ljudi. Če bi jaz izbirala, bi naredila prostore bolj zasebne. Sicer pa tega ne moreš zahtevati, če si prišel v ta dom.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Ne, nimam možnosti da si sama uredim sobo. Takšen prostor je in takšnega moreš sprejeti. Ni te možnosti, da bi si opremila sobo, da bi se počutila bolj domače. Verjetno bi si lahko prinesla kakšno malenkost od doma, ampak ker nas je več notri, bi se mogla tudi moja sostanovalka strinjati s tem. Če si sam, je drugače.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Z zaposlenimi se še kar razumem. Ne vem, če je bil kdaj tak primer, da jih nisem razumela, kaj želijo povedati. Jaz mislim, da tukaj notri ne moreš nič spremeniti. Nič. Sob ne moreš urejati po svoje. Tako je zgrajeno, urejeno in ti moreš tako sprejeti. Še vedno mislim, da je to bolj hotel kot dom za starejše.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Osebjem ne upošteva pravice do zasebnosti. Potrkajo vedno, ko pridejo umivati, čistiti in urejati, drugače pa kakor kdaj.</u>
<u>Ne, ne potrkajo vsi. Odvisno od osebe. Če pride kdo na obisk, potrka ali ne. Osebjem ravno tako.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Posvečanja časa za nego in oskrbo je odvisno, včasih bolj pogosto, včasih bolj poredkoma. Če rabiš, zahtevaš,</u>

prosiš, ko se ne moreš hraniti. Kapanje je enkrat na teden, pa ko treba obleči, te tudi oblečejo. Odvisno kako rabiš pomoč, kako si gibčen.
<u>Včasih bi potrebovala bolj pogosto pomoč, včasih pa ne rabiš nič.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Nisem še doživela, da bi se kdo mi posvetil za osebni pogovor. Verjetno pa bi, če bi imela svoje probleme in bi se hotela z določeno osebo pogovoriti. Mislim, da bi dobila koga.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Ko imam težave ali stisko, se recimo največkrat obrnem k socialni delavki. Pomaga mi z razgovorom in da mi svetuje.</u>
10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Poznam socialno delavko. Nanjo se obrnem, če imam kakšen problem, ki me moti. Če bi rabila razgovor, bi mi pomagala tako, da bi si vzela čas.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>Ne družim se z nobenim. Nič... zunaj pozdraviš, malo poklepetas. Ne hodim dosti v družbo. Tudi ker ne morem in potem ne grem.</u>
<u>S svojo sostanovalko se srednje razumem.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Osebjem niti ne izvaja nadzora nad tem, kar počnemo. Ne kontrolirajo preveč.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Imam možnost, da počnem tisto, kar želim. Lahko sprejemam obiske, grem v družbo.</u>
<u>Niti nimam omejitev. Ob določeni uri imaš za jest, do devetih zvečer moraš bit nazaj notri v domu, mislim, da tudi do desetih si lahko zunaj. Če greš kam za dlje časa, moreš povedat, da te ne bo na kosilo.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Moti me to, da te pride umivat, kopat vedno ista oseba, pa tudi če nisi zadovoljen z njo. Da ne moreš izbirat. Ne vem, koga bi vprašala za to. Lahko da bi res morala iti do socialne delavke in ji povedat, da nisem zadovoljna s to osebo.</u>
15. MOŽNOST POSKRIBETI SAM ZASE
<u>Ne, nimam možnosti poskrbeti sama zase. Postiljaš si lahko sam, ampak pridejo sestre. Če ti ne moreš sam, pa sploh. Pri prehrani, če se sam ne moreš hraniti, bi se mogli tudi oni malo potruditi. Ker vidijo, da ne moreš. Če jih vprašaš enkrat, dvakrat, bi morali tudi za vnaprej vedet »aha, ta oseba rabi pomoč«. Pa tega ni. Jaz recimo ne morem sama vstati, se obleči.</u>
<u>Sestre mi pri tem pomagajo, ampak premalo. Zjutraj umijejo obraz, obrišejo in to je to. Ravno tako obrišejo spodnje dele telesa, če je šlo blato od tebe, ampak drugo nič.</u>
16.1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Obiski pridejo, kadar hočejo. Obiščejo me svojci. Lahko pride tisti, ki ima čas.</u>
16.2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Lahko se oblečeš in odpraviš stran, če lahko. Greš ven na sprehod, obisk. Moreš pa povedat, da greš ven in da si prišel nazaj.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Danes nimam volje se kopati. Ker mi ta, ki je danes na vrsti, ni všeč. Ne vem, če bodo spoštovali to izbiro.</u>
<u>Ne vem, če bodo upoštevali mojo izbiro. Verjetno da me bodo vseeno okopali. Če rečeš, da nekaj nočeš ali ne moreš, po moje bi morali to spoštovati.</u>
<u>Zgodilo se je že, da je osebje odločalo namesto mene in da sama nisem imela besede pri tem.</u>
<u>Zgodilo se je, da bi jaz rada nekaj, pa nisem mogla.</u>
<u>Osebje je odločilo namesto mene.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Ne vem, če kdaj povem mnenje o delu zaposlenih. Bi pa lahko povedala. Ne vem, komu bi povedala. Na primer glede kovanja. Če bi povedala, da mi ta, ki me kopa, ni všeč, bi mi potem rekli: »Ja pa zakaj vam ni všeč?« Na kratko povedano – postanem nervozna. Ta, ki me kopa, mi govori: »Ja, gospa... pa tako gospa...«, potem pa po svoje naredi.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Glede posledic pritožbe ne vem, se še nisem kaj dosti pritoževala. Bom videla zdaj, ko bom rekla, da nočem, da me on kopa. Ko pa kdaj drugi povem, da bi se rada kopala, mi pa rečejo: »Niste hotela prej, pa nič!«</u>
<u>Oni te kopajo takrat, kadar njim paše. Recimo da si na vrsti ob ponedeljkih in tisti, ki je za tisti dan določen, tisti bo kopal, pa če se ti strinjaš ali ne. Osebo, ki dela na določenem oddelku in ki jo imajo stanovalci radi, zamenjajo, jo premestijo drugam.</u>
<u>Občutek imam, da se osebje prepogosto menja. Recimo neka oseba, ki dela v prvem nadstropju, bo potem enkrat</u>

<u>v drugem in enkrat tukaj v tretjem, enkrat spet tam. Jaz pa bi bila za to, da če so stanovalci zadovoljni s tisto osebo, da tista ostane.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Jaz najpogosteje dobim informacije po zvočniku. Oni napovejo dopoldne, popoldne ob takem času, ko vedo, da so stanovalci notri, v posteljah ali pred kosilom.</u> <u>Tak čas obvestil mi ustreza.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Jaz ne vem, da bi imela to možnost za vplivanje na življenje v domu. Sestanek je občasno že bil, pa nisem niti vedela, da je bil. Če bi vedela, o čem se gre, če bi me tema zanimala, bi se ga udeležila.</u> <u>Ne, v kakšni komisiji ne bi želela sodelovati, ker me roke bolijo.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Več domačnosti bi bilo potrebno. Tudi ko pride v sobo sestra... Zakaj more samo prit pa it? Ko ti prinese zdravila, te ne vpraša, če ti odgovarjajo ali ne. Ko ti prinese hrano, te ne vpraša, če ti je všeč, ali boš to ali bi raje kaj drugega jedel. Včasih, ko pokličeš sestro, da bi rada tableto za bolečine, jo prinese, ti jo da in ti pomaga. Te pa kasneje nič ne vpraša, ali je tableta pomagala, če je počutje boljše...</u> <u>Manjka mi to, da bi mi sestre posvetile malo več časa. Velikokrat me moja sostanovalka pita in da za jest. Tudi gumbov na bluzi si ne morem zapeti. Zdaj pa da bi za vsako stvar sestro klicala... se mi ne zdi. Več domačnosti rabi. Čim pa je malo več domačnosti, so drugi zaposleni ljubosumni. Potem je treba to osebo premestiti na drugi oddelek, kar se mi ne zdi prav. Tukaj na našem oddelku stalno menjavajo, so vsak dan drugi. So osebe, ki so kar v redu, pa tudi ne veš imena zanje. Mislim, da bom ta teden šla do socialne delavke za premestitev v sobo brez balkona. Ker jaz z vozičkom ne morem it čez. Morale bi biti sobe brez tega (<u>pokaže na oviro – okvir balkonskih vrat</u>), da bi lahko šli ven. Še veliko bi se povedalo, pa se človek ne spomni. Smo pa tudi taki, ki ne govorimo dosti.</u>

Intervju 3

STANOVALKA C: ženska, oskrba I
27. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem od 16. decembra 2008.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Že od začetka, ko se je dom začel gradit, sem rekla, da ko bo zgrajen, bom jaz šla takoj noter. Moj sin je rekel: »Mama, ne boš ti šla nikdar noter.« Jaz pa sem rekla: »Hočem it v ta dom. Zato ker ne bom tako kot doma potem.« Rekel je: »Žal ti bo.« Jaz sem rekla: »Ne bo mi žal.« In niti mi ni žal, ker se počutim dobro. Tudi hči je rekla: »Ostani pri meni gor.« Rekla sem, da ne, komaj sem čakala, da grem v dom. <u>Zato ker imaš tu vse, čistočo, vse, si kot doma. Žal mi je samo, da nimam svoje sobe in svojega balkona.</u></u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Na začetku je bilo malo težje, zdaj pa je v redu, odlično. Počutim se dobro in tudi če kaj rabim, dobim. Če nočem tega jest, dobim drugo.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Meni je prelepo. Na začetku je bilo lepo. Glede tega <u>gradbišča, ki je tu blizu mislim, da če so oni dovolili nam, da smo ta dom zgradili, moramo tudi mi pustiti njim, da tam gradijo.</u></u> <u>Jaz imam sobo na oni strani ceste, pa se kar dobro počutim. Je lepo. Gledamo dol proti morju.</u> <u>Bližina ceste me nič ne moti.</u> <u>Ta lokacija mi ustreza. Jaz sem bila 25 let sama doma, ni bilo nikogar, so vsi šli. In jaz sem rada sama tukaj.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Glede notranjih prostorov je tako, da so eni veliki, eni pa mali. V četrtem nadstropju, kjer smo mi, je tista sala prevelika, bi lahko bila manjša, pa bi boljše bilo. Pa da bi rože bile notri posajene. Razgled je lep, vidimo vse.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Posteljo si jaz sama naredim, tudi ob sobotah in nedeljah, ko ni čistilk. Vzamem močo, pa z njo sama pomijem. Grem večkrat naprej in nazaj z vozičkom, da pomijem po tleh. Pa prah lepo pobrišem. Rada imam, da je soba lepa.</u> <u>Jaz sem si kupila svojo posteljnino za posteljo, pa prt za mizo in komodo.</u>

<u>Sobo si lahko urejam po lastnih željah. Sobo lahko krasno narediš, če le imaš voljo.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Na začetku je šlo težje, zdaj pa so zaposleni prijazni. Če kaj vprašaš ti odgovorijo. Če nisi zadovoljen s tem, grem k drugim.</u> Stanovalci govorijo zahrbtno. Pred tabo govorijo tako, zadaj za tabo pa čisto drugače. Prvi dan rečejo nekaj, drugi dan čisto drugače. <u>Ko pozdravim direktorico ali osebje na hodniku, mi drugi stanovalci rečejo: »Kaj jih pozdravljaš, saj plačuješ stanovanje?!«</u> Pa tudi ko pridejo obiski notri v dom, jaz pozdravim vsakega. Tako sem navajena da pozdravim, če človeka poznam ali pa ne.
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Bolničarji so odlični. Če jih pokličeš, pridejo. Samo ena sestra, pa ne bi rada njenega imena povedala, mi ni pomagala, ko sem omedlela in mi je padel sladkor. Je rekla samo, naj grem ležat in da naj kaj sladkega vzamem. Oziroma ona je rekla to eni drugi sestri, naj mi reče. Druge pa so vse odlične, dobre so.</u> <u>Glede trkanja na vrata ob vstopu v sobo zaposleni vsi potrkaajo. Do moje sestanovke prideta na obisk dva sina. Včasih potrkata, včasih pa ne. Jaz jih pustim v sobi, da se pogovorita sin pa mati, potem pa pridem nazaj, ko gredo obiski stran.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Včasih moreš dolgo zvonit, da pridejo. Nekatere sestre pa so odlične, se oglasijo takoj. Jaz jih pokličem, takoj pridejo, umijejo, vse naredijo. Nimam kaj reči.</u> <u>Jaz sem samo enkrat klicala sestre. Prišel je bolničar in rekel, naj se uležem. Dal mi je sladkor in rekel, naj ležim in da bo prišel še pogledat. Potem je prišel še dvakrat pogledat. Je res priden.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Zunaj pred vrati se pogovarjamo, kako je tu lepo, pa tudi kako bi bilo lepo, če bi bil tukaj postavljen bazen, drevesa, pa rože drugačno narejene. Lepo je, da vidimo vse, avte, ki peljejo mimo, razgled je tudi lep.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>V primeru težav ali stiske, se ne obrnem k nobenemu.</u> <u>Probleme rešujem tako, da jih zadržim v sebi.</u> <u>Ne, nihče od zaposlenih mi ne pomaga, ker nobenemu ne govorim nič.</u>
10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Poznam socialno delavko.</u> <u>Vpraša me, kako je, kako se imamo, kako je z roko, ki jo imam v gipsu, če me boli, pa če sem zadovoljna s hrano. Vse to me vpraša. Je res odlična.</u> <u>Ona vpraša mene, kaj želim. Zadnjič mi je rekla, da bo poskusila uredit. Od takrat imam čisto drugačno mnenje o njej.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>Z ostalimi stanovalci nimam dosti govora, ker vidim, da niso iskreni in da samo »šimfajo«, kritizirajo, da je predrago. Enkrat jim to ni prav, enkrat ono. Dostokrat rečejo: »Kaj govoriš, da je dobro, če ni?« Pa je dobro. Drugič, ko je kaj narobe, rečejo: »Vidiš, kako je dobro zdaj.«</u> <u>Imam eno sestanovko, prijateljico. Če nisem jaz zraven nje, je ona čisto zapuščena. Leta za mano. Zjutraj po zajtrku pride k meni in pravi, me pokliče: »Pridi.« Drugi pa se norca delajo iz tega.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Imam nek občutek nadzora osebja, ne morem pa reči zagotovo. Nek srednji občutek imam.</u> <u>Pravijo, da sem komunist.</u> <u>To pravijo zaposleni. Saj jih je veliko. Štirje so. En moški in tri ženske, ki to mislijo o meni.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Imam možnost, da živim po svoji volji. Lahko grem sama ven, pridem nazaj, grem v trgovino si kaj kupit, če rabim.</u> <u>Zajtrk je od 8-9h, kosilo more bit od 12h-13h, večerja pa od 18h-19h. Če pa ne ješ večerje, ti dajo sadje. Urniki me ne motijo.</u> <u>Moti me samo to, da ljudje mislijo, da nimamo nobene pravice tu v domu, ker smo stari, nobeden od zunaj ne gleda več na nas.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Glede pravil in določb, ki veljajo v domu, se strinjam recimo s sušenjem perila po balkonih. Prav je, da tega ni, ker je to res grdo, ker se vidi na cesto. To me ne moti. Saj dol pralnico, čistilce, vse. Kaj jim je treba še več? Saj imajo boljše kot doma. Moti pa me to, da imajo balkon in kar stresajo dol rjuhe. Enkrat se je zgodilo, da smo sedele spodaj pod oknom, pa je nekdo iz tretjega nadstropja rjuho stresel po naju. Drugič pa se je zgodilo, da je nekdo meni in še eni drugi gospe med zalivanjem rož na balkonu stesal vodo po naju in nama je priteklo po</u>

<u>glavi. Ona se je začela dreti, jaz pa sem bila tiho.</u>
15. MOŽNOST POSKRBTI SAM ZASE
<u>Jaz si posteljo naredim sama počasi. Imam tri palice, s katerimi si pomagam. Tudi kopam se sama – usedem se, grem pod tuš in se sama umijem. Do zdaj so me samo enkrat kopali oni, drugače pa se lahko sama. Dokler bom pri moči, bom še sama, potem pa mi bodo oni pomagali.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Svojci me ne morejo pogosto obiskati, ker en sin je v Italiji, ena hčerka v Nemčiji, druga je invalid, ima hrbtenico zlomljeno in živi na Belem Križu, ta drugi sin pa je tudi invalid, bolan, ima migreno. Pridejo občasno, vsakih 14 dni, vsak mesec... kot pride. Ko me obišejo, mi prinesejo, kar rabim, kakšno obleko, majico, tudi denar mi dajo.</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Dom zapuščam sama, ko grem kaj pogledat ali kupit. Bila sem na otvoritvi bližnje tržnice. Tam sem se slikala z županom.</u> <u>Vsak me vpraša, a grem lahko sama ven. Ker vsi pravijo, da smo zaklenjeni in da ne smemo it ven. Pa če lahko greš kamor hočeš!</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Imam možnost, da se o stvareh, ki se tičejo mene same, sama odločam, zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Ne spomnim se, da bi kdaj se oni odločali namesto mene.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Jaz bi napisala pohvale notri v knjigo, a nisem še, ker ne morem pisat. Napisala pa bom. Je dosti za pisat. Nikdar me ni strah pred kritiziranjem. Mene ni nikoli strah.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Šefu kuhinje sem rekla, da ni sadja in da naj dajo večkrat kakšno zelenjavo ali solato. Rekel je, da bodo naredili in je res. Rekel je tudi, da bodo naredili palačinke. Na sestanku o prehrani sem rekla, da smo pozabili na sladole. Pa so bili tudi drugi stanovalci nad tem zelo navdušeni.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Malo bolj mi moglo bit poskrbljeno za informiranost stanovalcev. Jaz sem se zdaj vpisala na balinanje, ker z levo roko lahko balinam.</u> <u>Informacije, kaj se v domu dogaja dobim tako, da poslušam, medtem ko se vozim sem pa tja po domu, slišim med stanovalci.</u> <u>Obvestila po zvočniku bi morala biti bolj razločna in počasna, ker eni ne slišijo, pa tudi bolj glasna in pogosta.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Ne bi sodelovala v nobeni komisiji, ker sem v življenju imeli veliko stvari čez, morala sem pripraviti to in ono. Pa tudi ne bi, ker so stanovalci taki, da prvo rečejo nekaj, potem pa šimfajo. Zdaj imamo vsako drugo sredo sestanek, pa povem šefu kuhinje. On je dober, pa obljubi.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Malo več zabave bi potrebovali. Take, da pride kdo v dom, pa da kaj zaigrajo. Eni rečejo, da zakaj ne gremo na izlete. Pa kje je denar, kje naj dobijo denar? Dom je komaj odprt, morajo vse poravnat, narediti, kar še ni narejeno.</u> <u>Ne vem kaj bi rekla. Za šah pravijo, da poleti ne, da pozimi. Zato ker poleti so vsi zunaj.</u> <u>Ja, bolje bi bilo, če bi šah prestavili na zimski čas. Za balinanje pa se morajo še drugi vpisati. Nekje bodo že našli prostor za balinanje.</u> <u>Ob koncu pohvalim vse uslužbence, od čistilke do direktorice, do recepcije, vse so take, kot morejo bit.</u>

Intervju 4

STANOVALKA Č: ženska, oskrba I
29. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem od začetka, takoj ko so odprli v prvem mesecu, sem že prišla. Letos decembra bo že dve leti.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Mož je umrl, za njim še sin, pa sem sama ostala. Živelimo v Piranu. Potem pa je nečak videl, da že malo pešam</u>

<p>in da ne zmorem več delat vsega. Takrat sem bila že prijavljena v domu v Ljubljani, pa mi je potem enkrat telefoniral iz Ljubljane in dejal, da me je kar v Luciji prijavil in da je tam soba še prazna. Rekla sem mu, da nisem še pripravljena na dom, dokler lahko še kaj sama uredim. Potem sem kmalu bila malo bolna, prehlajena in je ravno takrat prišla pošta, da lahko v dom pridem. Stanovanje sem prepustila njemu, da je on vse pospravil in uredil. Zdaj sem pa tukaj.</p>
<p>3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU</p>
<p>Tukaj je vse lepo, razen za hrano nisem bila najbolj vneta nekaj časa. Saj tudi danes nisem veliko. Malo pojem, veliko pustim. Tako sem shujšala... Drugače pa je kar v redu. Sedaj imam peto stanovalko pri meni v sobi. Prejšnja je umrla, še ena prej je šla pa proč. Ena je iz bolnice prišla. Ena je bila grozna, zaprosila je za enoposteljno sobo, ni je dobila, potem pa so jo k meni dali. Bili sva skupaj, jaz sem bila vsega kriva. Ona je vse umazala po tleh, jaz sem pa čistila za njo. Rekla je: »Ja, čudno mi je, kako da vas je vaš mož mogel prenašat.« Jaz sem pa bila tiho. Nič ne odgovarjam, ne kregam se. Nadalje sem dobila eno drugo, ki je zdaj umrla, je bila še kar luštna. Ta, ki pa je sedaj z mano v sobi, je zelo zbolela. Ne vem, kaj ji je. Usta ima odprta, ponoči vpije, tako da jaz ne spim. Soba imava cel čas zaprto, toliko, da me kar omamlja. Drugače bolna nisem, edino noge mi ne delajo dobro. Še ko sem bila v Piranu, sem se mogla z vozičkom vozit okrog.</p>
<p>4. USTREZNOST LOKACIJE</p>
<p>Lokacija je kar v redu. Je lepo. Jaz sem bila rojena v Ljubljani in ko sem prišla v Piran, se nisem mogla en čas navadit na to ozračje. Gor v Ljubljani je drugače. Potem sem se privadila, zdaj pa mi v Ljubljani ne paše. 40 let sem bila v Piranu. Tu je mož imel stanovanje. Žena mu je umrla zaradi možganske kapi, potem sem jaz prišla, se v Piran poročila in ostala tukaj. Nazadnje sem toliko let sama živela, ker mi je mož umrl, nekaj časa zatem pa še sin.</p>
<p>5. USTREZNOST PROSTOROV</p>
<p>Na to sobo sem se kar navadila, ker ima balkonček, grem lahko nanj. Sonce je samo dopoldan, popoldne ga ni, tako da zjutraj odprem in lepo prezračim. Drugje je veliko sob na sončni strani in imajo sonce od poldneva do večera. Tako da sem se kar navadila na to sobo. Kar rada sem v njej. Samo rada bi imela eno tako sostanovalko, da bi se skupaj vzele, pa bi bilo vse v najlepšem redu. To pa je težko dobit eno žensko, da se skupaj vzameta, ker ima vsaka svoje navade. Vsaka hoče živeti po svoje. Jaz pa sem take mirne sorte, vse potrpi, za vse sem tiho pa nič ne rečem.</p>
<p>6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA</p>
<p>Jaz sem občutljiva na čistočo. Nečistoča me moti. Za eno sostanovalko sem morala vedno pospravljat, skozi je bilo umazano. Jaz ne morem gledat, če ni vse v redu, pa konec. Tako sem navajena. Posteljo tudi sama uredim, zjutraj pospravim vse. Za zajtrk grem dol, pa ostanem tam, samo da ne voham tistega vonja gor v sobi. Ona ima vedno odprta usta, pa dementna je – pravi, a sem zaprla kure, a sem to in ono naredila.</p>
<p>7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI</p>
<p>Z zaposlenimi se dobro razumem. Nisem imela še nobene pritožbe ali kaj podobnega. Vsak ima svojo vzgojo, pa konec. Jaz se nič ne pritožujem. Eni zaposleni so bolj taki... nimajo vzgoje, manir. Niso vse enake, vsaka je po svoje.</p> <p>Ena gospodinja je taka bolj čudna. Obleko mi meče iz obešalnikov dol.</p> <p>Ne, nisem ji še nič rekla, da me to moti. Jaz sem take sorte, da sem kar tiho.</p>
<p>8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI</p>
<p>Splošni odnos osebja do mene je še kar. Z nobenim nimam nič. Z nobenim se na prepiram, tožim, nič. Tudi prijateljice nimam nobene take, da bi se skupaj vzele. Vse so dementne. Meni pa zdaj pamet še kar deluje, tako da ko pride psihiatrinja, se pogovorimo. Rekla sem ji, da težko prenašam te dementne, pa mi je dala pol tabletko, vzamem jo zvečer, preden grem spat za možgane. Drugače po pameti sem še kar. Vsega se še spominjam. Malce sem sicer že pozabljiva, ampak če se tisti trenutek ne spomnim, se pa naslednjega že.</p> <p>Glede upoštevanja pravice do zasebnosti osebja, ne vem. Zdi se mi, kot da me zaposleni nekam grdo gledajo. To je zato, ker sem preveč tiho. Ni dobro tako tiho bit. Tiste, ki govorijo in se pogovarjajo, je boljše.</p> <p>Jaz mislim, da me osebje sovraži. Ne vem. Tako si mislim. Me kar pri miru pustijo. Jaz sem tiho, nobena ne reče nič, jaz pa tudi ne. Jaz pravim, da je to moj dom in ne morem nič, kaj naj? Če nimam kam iti.</p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p>
<p>Osebje mi ne posveti nič časa za nego in oskrbo. Saj nobenega ni.</p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p>
<p>Osebje mi niti za osebni pogovor ne posveti nič časa. Nihče.</p>
<p>9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH</p>
<p>Če imam kakšno težavo ali stisko, je težko. Jaz sem kar sama za sebe. Tudi dol, ko sedim, sem kar sama. Okoli sebe imam same take goflje, ki kar naprej eno in isto govorijo, da jih ne morem poslušat.</p>
<p>10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p>

<p>Ne vem, kako se piše socialna delavka, sem že pozabila... spomnite me.</p> <p>Aha, saj res, ja... Ona je meni uredila glede sostanovalke. Bila sem notri z eno, ki me je zafrkavala, je sadje prala in vodo po tleh kapljala, tako da sem morala vse za njo čistiti, pa ji nisem nič rekla. Enkrat sem socialni delavki povedala o tem, potem pa mi je dala tako nepokretno. Zdaj pa je spet tako, ne? Ona je potem šla, s to novo, ki jo je zamenjala, pa še nisem imela stikov. Tudi nečak je večkrat govoril s socialno delavko in stvari urejal. On pride enkrat na mesec na obisk. Zdaj kmalu bo star 70 let, pa vožnja od Ljubljane do tukaj... pa tudi srčni bolnik je. Tako da pride smo enkrat na mesec. Zdaj enkrat pričakujem, da bo prišel.</p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p>Moram reči, da je tukaj na našem oddelku še nekaj takih, ki še govorijo in so še kar prijazne. Po drugih oddelkih pa ne grem. Moj nečak mi pravi: »Družbo si najdi, družbo si najdi!« Jaz pa ne morem kar tako gledat pa spraševati. Pa tudi vsaka ima svoje... Nekateri so dementni, tako da nimam opravka z njimi. Sem kar bolj sama za sebe zmeraj.</p>
<p>12. NADZOR OSEBJA</p> <p>Nič ne vem o tem, da bi osebje izvajalo nadzor nad tem, kar počnemo. Mogoče pa oni vsi vedo, da sem sama za sebe, ker vidijo, da grem dol, ven poleti. Edino ven še ne morem sama... Enkrat mi je ena sestra to hoduljo pripeljala, pa sem se nanjo tako navadila, da brez nje ne morem hoditi. Mi ustreza. Ven na ulico pa si ne upam še sama, rabila bi spremstvo. Tudi televizije že tedne nisem odprla, nič pogledala, ker je moja sostanovalka ne mara. Morem bit uvidevna do nje, ne morem nič. Tako da vse gledam dol v bifeju – vreme, poročila. Zato se raje zadržujem tu spodaj. Zjutraj po zajtrku grem v sobo, jo pospravim, potem pa grem do kosila dol. Po kosilu grem spet v sobo, včasih se malo uležem, zadremam in zaspim. Potem grem spet do večerje dol. Tako da sem bolj malo v sobi.</p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p>Pri organiziranju življenja po lastni volji me urniki in pravila nič ne omejujejo. Kot je, tako je.</p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p>Nič ne bi spremenila ali prilagodila. Samo hrana mi ni všeč. Drugače je še kar. Doma sem bila navajena veliko delati, tu pa ni nič za delati. Samo čakaš, kdaj boš šel na kosilo in večerjo. Ampak zdaj sem se že privadila. Decembra bo dve leti, odkar sem tu.</p>
<p>15. MOŽNOST POSKRBETI SAM ZASE</p> <p>Zdaj zaenkrat še lahko poskrbim sama zase, ampak ne vem koliko časa bo to še šlo. Ponoči nisem dobro spala, ker je tista zraven mene nekaj vpila. Zbudila sem se tri četrta na osem, običajno pa se ob pol šestih zbudim. Zdaj sem pa zaspala, tako da sem skoraj zajtrk zamudila. Kuham ne nič, ker nimam nič v sobi. Pa tudi ne bi rada kuhala. Moja mama je bila dobra kuharica. Tudi jaz sem imela veliko veselje za kuhanje, veliko receptov sem preizkušala. Ko sem pa v Piran prišla, mi je mož zrihtal delo v delikatesi v Piranu, tam sem bila kot kuharica približno šest let. Zdaj pa nimam več tega veselja. Kar sem imela prej za kakšno reč veselja, zdaj nimam več tistega veselja za nič.</p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p>Enkrat na mesec me obišče nečak. Občasno pa pridejo iz Pirana ženske iz društva upokojencev k tistim stanovalcem, ki smo člani društva. Drugih sorodnikov razen nečaka nimam, ostala sva sama.</p>
<p>16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA</p> <p>Tukaj še ne grem ven, ker si ne upam it sama. Če bi pa imela spremstvo, bi šla kam naokoli, na kakšen sprehod. Ko sem bila še v Piranu, sem šla vsak dan do trgovine, pa malo na sprehod okrog in domov. Vedno sem sama šla, nikoli nisem imela nobene družbe ali prijateljice. Vedno sem imela raje moško družbo kot žensko. One kar naprej govorijo eno in isto, da težko poslušam.</p>
<p>17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV</p> <p>Kaj naj? Zdaj nimam nobene volje. Vsa tista volja... vse me je minilo. Kar nekaj v tri dni. Če bi kakšna v sobi z mano bila, da bi se pogovarjale pa tako, ja. Zdaj ko je pa ta z mano... me ni enkrat vprašala ene stvari. Če pa jo jaz kaj vprašam, ne razume nobene stvari. Zdaj pa sploh govorit ne more več, tako je slaba. Imela je 40 vročine in zdaj ima samo usta odprta. Bila bi srečna in vesela, če bi eno tako dobila, da bi skupaj bile. Ne, nikoli nisem nobenemu od osebja zaupala te želje.</p> <p>V jedilnici pri mizi, ko jemo, govorijo ženske vsak dan enako. Jaz pa o sebi nič ne govorim, nobene stvari. Samo kar je potrebno, nič drugega.</p>
<p>18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK</p> <p>Ne potrebujem od nobenega nič. Nikoli nisem nobenemu od osebja nič rekla, nobene pritožbe, kritike. Sem kar tiho, pa nič ne rečem, nobene stvari. Edino to, kadar dam oprat, pokvarjeno nazaj dobim... bluze pa take stvari. Pižamo imam tako čisto pokvarjeno, flekasto. Ene hlačke sem enkrat imela malo bolj umazane, pa sem jih kar sama malo sprala, pa dala sušiti, da ne bi dala tako umazanih prat. Potem pa je taka burja prišla, da mi je te hlačke z balkona odneslo. Pa nisem nikomur nič rekla.</p>

18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU <u>Pri kosilu povejo, da bo sestanek in da se dobimo tukaj v jedilnici. Grem samo na sestanke, ki so v jedilnici, drugam pa ne. Obvestil, napisanih na oglasni deski ne vidim s temi očali, pa ne morem prebrat. Tako da nič ne vem kaj bo za kosilo in to.</u> <u>Obvestila po zvočniku so dovolj jasna in razumljiva.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI <u>Ne, ne, v odboru ali komisiji pa ne bi želela sodelovat, to pa nič. Čisto vse mi je odpovedalo, tako da sem kar osamljena. Na začetku sem hodila gor v delovno terapijo, ko smo delali, pa na telovadbo. Potem pa sem enkrat podpisala, da ne bom več prišla, pa ne grem več gor v delovno terapijo. Saj ne morem. Me je začela roka bolet. Nisem sposobna za nobeno stvar. Vsemu se odpovem.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe) <u>Jaz ne vem, kaj bi lahko spremenili, da bi se bolje počutili. Nimam pojma. Ena stanovalka vedno govori, da kako imajo v Rogaški Slatini v domu glasbo, pa ven gredo na izlete pa vse to. Tako da jo kar že težko poslušam. Pravi, da bo šla nazaj tam.</u> <u>Nimam nobene želje, mnenja, pripombe. Kaj naj? Nimam pojma. Za jest pa vse imam, samo dolgčas je. Edino res bi si želela imet kakšno sostanovalko, s katero bi se kaj zmenile in kam skupaj šle. Sama pa nisem za nobeno stvar, da bi kam šla.</u>

Intervju 5

STANOVALKA D: ženska, oskrba II

29. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU <u>V domu sem od decembra 2008.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE <u>Za življenje v domu sem se določila, ker sem bila v bolnici, imela sem kateter in plenico. Sama sem se odločila za življenje tu. Hčerka ima družino in ne zmore skrbeti zame.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU <u>Na začetku prve mesece sem bila zelo zadovoljna z življenjem tukaj. Potem pa ne več.</u> <u>Kličem po zvoncu, pa ne pride nobeden. Jaz sem zahteven pacient, ampak je potrebno ustreči. Težko govorim, ker imam glasilke pokvarjene.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE <u>Lokacija je v redu.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV <u>Ta soba je prostorsko premajhna za dva. Morda je nekaj tako neracionalnih prostorov. Recimo ta dnevni prostor. Ni topel ne hladen. Glede uredjenosti je tu notri preveč za dve. Drugih sob pa ne poznam. Vem, da ima tu ena gospa sama veliko sobo.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA <u>Sobo si lahko uredim kot želim. Tisto omaro (pokaže na omaro, ki stoji levo od postelje) smo iz sem (pokaže na njeni levi) prestavili tam, kjer je sedaj.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI <u>Z zaposlenimi se še kar razumem. Večina, 90% jih je v redu.</u> <u>Preostalih 10% pa ni v redu. So odurni in vojaški.</u> <u>Vse razumem, kar osebje govori. One mene ne, jaz njih pa ja. Ne slišijo. Pa tudi drugače, ne razumejo bolnika. Jaz rečem: »Bolečine imam.« Bolničarka pa: »Jaz sem tudi bila pri zobozdravniku in imela bolečine.«</u> <u>Ne, osebje me ne razume. Ex-katedra. Razumete?</u> <u>Da, tako, mislim na oddaljenost. 23, 25 let star človek primerja sebe z mano.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI <u>Splošni odnos osebja do mene je dober. Saj vam pravim, 90% je dobrih, čudovitih. Stanovalka v nadaljevanju poimensko na lastno željo našteje nekaj medicinskih sester in bolničarjev, ki so po njenem mnenju »čudoviti«.</u>

<p><u>Te sestre, ki sem vam jih naštela, me upoštevajo, druge ne.</u> <u>Osebjem bolj malo potrka ob vstopu v sobo. Velika večina ne trka, posebno strežno osebjem – gospodinje.</u> <u>Gospodinja pravi, da jo zafrkavam, ko ne morem jest in da se norčujem iz nje.</u></p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p> <p><u>Osebjem na dan ne posveti skoraj nič časa za nego in oskrbo. Prej – mislim v začetku, nekaj mesecev, recimo do aprila, maja 2009, pa so.</u> <u>Razlog za to spremembo je obremenjenost osebjem. Ene sestre se ti kljub temu posvetijo, druge pa ne.</u></p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p> <p><u>Nič časa ne posvetijo osebnemu pogovoru, razen teh nekaj sester, ki sem jih naštela. Največ časa mi posvetijo te štiri sestre (<i>pove njihova imena</i>), ena (<i>pove ime</i>) pa je čudovita.</u></p>
<p>9. POMOČ OSEBJEM V TEŽAVAH, STISKAH</p> <p><u>V primeru težav in stiske se največkrat obrnem na sestre (<i>našteje imena treh</i>), pa tudi negovalci so dobri ... (<i>našteje ime enega negovalca</i>).</u> <u>Zdravstveno osebjem mi pomaga, kakor želim. Koliko zmorejo časovno. Vprašajo me, kaj želim in mi ustrezajo. To je mogoče 15 minut, ampak je. Meni zadostuje.</u></p>
<p>10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p> <p><u>Ja, poznam socialno delavko. Malo pride k meni. Noseča je. A ni noseča?</u> <u>Res, a je rodila? Lepo, nisem vedela. Tudi delovna terapevtka je bila noseča. Ona je v začetku hotela vzpostaviti kontakt z menoj, ampak je bila groba.</u> <u>K socialni delavki sem se obrnila glede finančnih zadev prej, ko sem bila še boljša. Sem že hodila sama, potem pa se je stanje poslabšalo. Srce imam slabo. Tudi zdravnica se z mano pogovarja. Danes je bila dolgo pri meni. Socialna delavka mi je pomagala na način, da je poslala računovodkinjo k meni. To je bilo vse. Ni bilo veliko.</u></p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p><u>S svojimi stanovalci imam dober odnos. Moja sostanovalka je bolj primitivna, ne razume, je na pol pismena. Stalno se boji za svoje zdravje, ne naredi nobene usluge. Vsak dan hodi ven.</u> <u>Prej sem se družila tudi z ostalimi stanovalci, zdaj pa ne. Ne morem.</u></p>
<p>12. NADZOR OSEBJEM</p> <p><u>Ne, osebjem ne izvaja nadzora, premalo. Nekaterih ne briga. Te, ki sem naštela se brigajo, drugi pa ne.</u></p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p><u>Večerja in kosilo sta včasih prezgodaj. Oni organizirajo delo sebi v prid. Drugače pa me razen tega nič ne omejuje. Včasih je večerja prezgodaj še pred šesto uro, zajtrk pa velikokrat še pred osmo prinesejo.</u></p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p><u>Ja, spremenila bi posebno večerjo, naj bo kasneje, ne pa da še pred 18. uro velikokrat nosijo. Tudi kosilo... preden one raznesejo po sobah, ene so počasne. Včasih tudi takoj po večerji ob 19h ugašajo luči.</u> <u>To počnejo z namenom, da so čimprej proste.</u></p>
<p>15. MOŽNOST POSKRIBETI SAM ZASE</p> <p><u>Imam možnost poskrbeti sama zase. Samo tu je premalo prostora. Prej sem lahko, zdaj pa ne morem. Prej sem hodila na sprehod, imela sem nek red... Bilo je lepo. Imela sem kontakte z drugimi. Potem se je začel vid slabšat. Ko sem prišla notri, sem še lahko pisala pa dobro videla.</u> <u>Pisala sem pritožbe, predvsem za hrano. Zdaj pa se je kuhinja izboljšala. Prej sem sama kupovala zelenjavo in si skuhalo kakšno malenkost, bučke ali kaj takega.</u></p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p><u>Včasih so mi obiski odveč, prej pa sem rada imela, da so prišle vnukinje in pravnuki. Najpogosteje me obišče prijatelj – sosed, ki mi ureja finance, pa še žena njegova. Hčerka me obišče po potrebi. Prej sem jo poklicala, zdaj pa misli, da nisem tako slaba. Jutri pride z dopusta. Pa tudi prijatelji me obiščejo, ena gospa, ki sem njenega sina inštruirala in spravila do mature.</u></p>
<p>16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA</p> <p><u>Prej me je hči peljala nekajkrat k zobozdravniku in okulistu. Pa ta gospa, ki sem ji sinova učila, me je na pokopališče peljala. Zdaj pa ne zmorem več ven. Imam srčne težave, imam srčno zaklopko. Zdravnica je rekla, da morem počivat.</u></p>
<p>17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV</p> <p><u>Nekatere negovalke naredijo po svoje, jih nič ne briga. Rečem na primer: »Pomagajte mi to in to.« Pa mi odgovorijo: »Boste že sami. Saj zmorete.« In gre ven, ne čaka na moj odgovor. Tako... ex-katedra. Zato ker težko govorim. En čas sem dobro govorila, tako da ni bilo problema. Zaradi motnje, ki jo imam, se ne zanimajo, enostavno ignorirajo.</u></p>
<p>18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK</p> <p><u>Nimam priložnosti povedati svojega mnenja o delu zaposlenih. Včasih se kaj potožim komu od teh, ki sem jih</u></p>

<p>prej naštela.</p> <p>Ni me strah pred posledicami zaradi izražanja kritike. Počutim se varno. Samo arogance se bojim. Nekatere negovalke se potem maščujejo. Pride notri kot mumija, pogleda in gre. Odkar sem 14 dni nazaj padla po tleh sredi noči na WC-ju. Nisem upala prižgati luči zaradi sstanovalke.</p>
<p>18.1 POSLEDICE PRITOŽBE</p> <p>Glede posledic mojih pritožb se je v kuhinji spremenilo na pozitivno. Imam žolčno dieto.</p> <p>Na ostalih področjih pa se ni spremenilo.</p>
<p>19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU</p> <p>Informiranost stanovalcev se zdaj nekaj izboljšuje. V začetku je ni bilo nič.</p> <p>Informacije o tem, kaj se v domu dogaja, mi včasih pove glavna sestra, pa tudi sosed, sstanovalka. Včasih tudi župnik pove kakšne novice.</p> <p>Mislil na tega župnika, ki pride k meni na obisk enkrat tedensko vsak petek.</p> <p>Jasnost obvestil je kar v redu.</p> <p>Tudi sporočila, prebrana po zvočniku so v redu.</p>
<p>20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI</p> <p>Prej, ko sem bila več zunaj, sem imela več možnosti za sodelovanje in vplivanje na življenje v domu, zdaj pa ne morem.</p> <p>Prej sem sodelovala normalno, preprosto. Povedala sem predloge in pisala pritožbe. Delovna terapevtka jih more imet spravljene. Pa vodja kuhinje tudi. On je tudi v redu. V začetku sem sodelovala pri delovni terapevtki kot kakšen dopisnik.</p>
<p>21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)</p> <p>Želim si več kontakta z zdravstvenim osebjem. Da bi to osebje, sestre, ki sem jih prej naštela imele več časa, ker so res psihologi. Na začetku sem bila zelo pozorna do njih. Kupila sem vsaki rožo v lončku za osmi marec. Dala sem tri članke v časopis Primorski utrip. Več psihološkega dela in več zdravstvene pomoči - to je moja želja.</p>

Intervju 6

STANOVALKA : ženska, oskrba I

31. 7. 2010

<p>1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU</p> <p>V domu živim od 15. decembra 2008.</p>
<p>2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE</p> <p>Glavni razlog je bil ta, ker sem jaz zbolela, torej bolezen sama. Tukaj dol sem imela sina, ki je študiral v Piranu pomorsko šolo in je potem ostal vseskozi tukaj. Jaz sem bila že pred tem v domu v Ljubljani, ker sem leta 2007 zbolela in sem takoj po bolnici šla v dom. Ko pa sem izvedela, da bo dom v Luciji, sva se s sinom odločila, da pridem bliže. Da ne bom sina tako obremenjevala, ker je tudi on bolnik. Na zadnjem potovanju, tik preden se je upokojil, ga je na ladji doletela možganska kap. Potem je bil v bolnici, pa v Soči, v toplicah, da so ga toliko skupaj spravili, da lahko hodi. Edino desna roka mu ne dela, povrhu pa je še sladkorni bolnik. Zato sem jaz prišla tako blizu njega, da ni treba njemu do mene.</p>
<p>3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU</p> <p>Jaz se ne pritožujem nič, ker sem že dve leti bila v Ljubljani. Poznam vso situacijo, kako se v domovih preživlja. Ker imam svojo sobo, sem kar zadovoljna. V sobi sem sama, pa zaenkrat tudi ne potrebujem nobene pomoči, ker vse, tudi za zdravila sama napišem, kaj potrebujem, kadar mi zmanjkajo. In tudi zdravnica je rekla: »Dokler boste še tako, kot ste, boste kar sama naročala.« Tako da če nisem ravno bolna, ne potrebujem zaenkrat nobene pomoči.</p>
<p>4. USTREZNOST LOKACIJE</p> <p>Kar se tiče lokacije, manjka edino en tak prostor, da bi se človek lažje sprehajal. Zdaj nas bodo še zaprli s tole gradnjo. Pravijo, da bodo na tej drugi strani še cerkev postavili, tako da bomo mi čisto notri v enem vogalčku. Prostor za upokojenski dom ni primeren. Sicer je v redu zaradi bližine trgovin, za mir pa ni.</p>
<p>5. USTREZNOST PROSTOROV</p> <p>Stavba kot taka je v redu, vidi pa se, da so pomanjkanja. Pri meni so morali vhodna vrata že popraviti. Težko jih je zapirati, tako da moram zelo poriniti, biti moram močna, da se spet odprejo. Prostori, kot na primer sobica, so zelo v redu.</p>

6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Jaz sem si sama še dodatno opremila, da imam boljše ugodje. Nabavila sem si ležalni stol, da se čez dan lahko usedem in noge dam dol. In še dve omari sme si nabavila – eno za čevlje in drugo za obleke. Ker ena omara za osebo, ki hoče biti v domu, pa da nima v bližini nikogar, da ji lahko prinese obleke, je premalo. Ker jaz sem vedela, da bom za vedno tukaj. Čisti se samo.... Recimo omare so visoke, ne moreš ti, še posebej mi starejši, po vrhu praha brisat. To pa nobeden ne dela. Čistilka počisti po tleh, da bi še prah pobrisala po omarah po vrhu, tega pa ni.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Jaz se z zaposlenimi razumem, ker ne rabim nič še zaenkrat. Z osebjem nimam takih pogovorov, ker ne rabim. Se samo pozdravimo. Na primer, če rabim brisačo, jo grem iskat in jo dobim. Drugih stvari pa jaz tako rekoč, ker sem še tako pokretna, ne rabim.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Jaz v zvezi z odnosom osebja do mene nimam nobenih težav, nič. Oblečem se sama. Edino posteljo mi preoblečejo, ker se sama ne morem stegovat zaradi moje hrbtenice. Kdor od osebja je navajen, da pride v sobo, recimo gospodinja, potrka ali pa ne. Drugače pa potrka. Me ne moti, če gospodinja ne potrka, ker nimam nič takih stvari, da bi me kaj motilo. Ker nekateri jamrajo: »Joj, so mi ukradli to in to!« Še nikdar nisem videla, da bi bilo kje kaj premaknjeno. To samo tiste govorijo, ki nimajo čisto v glavi. Jaz vsaki rečem, pri meni nisem opazila niti ene stvari premaknjene ali da bi zmanjkala, pa imam vse odklenjeno, nikdar ne zaklepam omar.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Meni osebje ne posveča nič časa za nego, ker ne rabim.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Osebje mi ne posveča časa niti za osebni pogovor, ker se z njimi ne pogovarjam, razen tega ko se srečamo in pozdravimo. Ker oni tudi nimajo časa, da bi se pogovarjali. Glavni razlog za to, da se ne pogovarjajo z mano je ta, da nimajo časa, zato ker tiste prejšnje sestre, starejše, ki so me poznale od začetka, me vedno ogovorijo, vprašajo, kako sem, kako to, kako ono, medtem ko te mlajše pa ne.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Do zdaj mi ni bilo treba iskati pomoči, ker sem taka oseba, da se ne rada pregovarjam. Če pa kaj rabim, pa prosim. Največkrat prosim za brisače, nič drugega.</u>
10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Tisto prejšnjo socialno delavko poznam zelo. S to ta novo pa nisem imela še nič stika. S socialno delavko sem se pogovarjala, preden sem prišla v dom in potem ob prihodu, pa še tako vmes, če smo se srečale na hodniku.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>Eno gospo, s katero smo bile skupaj pri mizi, hodim še vedno obiskovat, ker ona je kar v sobi. Potem imam v svojem nadstropju gospo, ki je na vozičku z dvema postrežnicama, z njo sem še vedno v stiku. Sosedu včasih pomagam vrata odpirat. Imam še eno gospo, s katero se vsak dan usedemo skupaj pri kavici dopoldan in se ene pol ure pogovarjamo. Stike imam z vsemi tako rekoč s komerkoli se usedem. Sem družabna.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Ne, ne, nimam občutka, da bi me osebje nadziralo.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Pri organiziranju lastnega življenja me urniki in pravila nič ne ovirajo. Udeležujem se telovadbe in nič drugega. Svoj prosti čas imam na razpolago za sprehode. Povem, da grem ven in ko pridem nazaj, povem, da sem prišla.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Nobeno pravilo ali določba me ne omejuje, zaenkrat ne. Imam za sosedo eno stanovalko, ki me je prosila, da sem ji dovolila dati rožice tudi po mojem balkonu po tleh, kjer je prostor. Potem pa je enkrat oprala svojo veliko deko in jo razobesila po celem balkonu. Meni se to ni dopadlo, šla sem do nje in ji rekla, da z mojim balkonom pa ne mora kar razpolagat. Rekla sem ji: »Vi niste nič vprašala, ste kar obesila.« Potem je šla in jo odstranila. Perilo ne bi smelo biti po balkonih. Tudi toliko rož, ne bi smela imeti. Nekaj posod za svojo dušo, ne pa toliko kot jih ima ona.</u>
15. MOŽNOST POSKRBE TI SAM ZASE
<u>Seveda imam možnost poskrbeti zase, če to želim. Na balkonu ni nihče nič počistil. Na začetku je bila tam metla, potem pa sem šla enkrat pogledat in je ni bilo več. Zato sem čistilko vprašala, kam je šla tista metla. Rekla je, da bo pogledala, če je v kateri drugi sobi. Potem ni bilo nič od tega in sem jo prosila, če lahko ona sama počisti balkon. Ker pravijo, da one nimajo tega, da bi morale tudi balkone čistiti.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI

<u>Imam zelo veliko stikov, veliko me obiščejo. Veliko imam stikov po telefonu z domačimi in prijatelji. Vsako nedeljo grem k njim domov. Nekajkrat na teden pride sin, večkrat tudi ko pride do Lucije k zdravniku, ker so prej tu živeli.</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Sama zapuščam dom, ko grem na sprehod ali do pošte. Drugače pa ne.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Ne, jaz nimam tega, da bi kdo vsiljeval. Imam čisto prosto.</u> <u>Ne, nimam te izkušnje, da bi kdaj osebe odločalo namesto mene.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Nisem bila še v taki situaciji, da bi lahko kaj izrazila. Kritiko lahko povemo zdaj v kuhinji, ko pride šef vsakih 14 dni vprašat, kaj bi bilo boljše. Tam se potem lahko oglašamo glede hrane, jedilnika.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Glede kuhanja se je hrana zelo poboljšala. Edino glede strežbe za kosilo, takrat malo godrnjamo, ker je samo ena strežnica. Najprej prinese juho, potem pa moramo za glavno jed dolgo čakati. Edino tega še nismo uspeli, da bi dve strežnici zaposlili. Saj je res, da imamo čas za čakanje, ampak enkrat ko ti juho poješ, potem dolgo čakaš na glavno jed.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Informacije so dobre, samo premalo je teh prireditev, vsaj vsak mesec bi morala bit kakšna za razvedrilo stanovalcev. Pravijo, da je odvisno od sredstev. To je to. Jaz sem bila v domu v Ljubljani, tam so bile velikokrat prireditve. Kako so to uspevali, ne vem. Ali so kaj prispevali, plačevali, ali niso.</u> <u>Informacije o tem, kaj se v domu dogaja, dobim, ko si stanovalci med sabo od ust do ust povemo, najpogosteje pri kavici v bifeju.</u> <u>Meni so obvestila razumljiva.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Možnost vpliva imamo takrat, ko je sestanek s svojci. Takrat se pogovarjajo take stvari. Glede kuhinje je zdaj urejeno, lahko vsakih 14 dni povemo, kaj nam ustreza in kaj ne.</u> <u>Jaz ne bi želela sodelovati v nobeni komisiji, ker te situacije toliko ne poznam. Nisem od tukaj, iz tega bližnjega okoliša. Sem iz drugega konca in ne poznam toliko mentaliteto ljudi. Jaz se prilagodim skupnosti.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Spremeniti bi bilo potrebno samo to, da bi imeli malo več skupnih prireditev v jedilnici, vsake toliko časa.</u> <u>Pa da bi bila bolj trda roka uprave, da se stanovalci ne bi kregali med seboj. V jedilnici kar začnejo kričati eden na drugega. To pa ni dostojno, da se stanovalci med sabo kregajo. V Ljubljani v domu tega nisem doživljala.</u>

Intervju 7

STANOVALKA F: ženska, oskrba III

31. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem od decembra 2008, od takrat, ko so odprli.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Doma ni imel kdo pazit name. Najprej smo imeli eno žensko, ki je prihajala na dom in skrbela zame štiri ure dnevno, ampak je bilo to premalo. Mož ima doma kmetijo in če čuva mene, ne more skrbet za njive. Imam dve hčerki, obe delata in tudi ne moreta skrbet zame. Onidve sta predlagali, da bi šla v dom.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Življenje v domu še kar gre. Edino preveč je za plačat. Z mojo in moževo kmečko pokojnino... dobiva zelo malo. Hčerki pa imata službo in ne moreta skrbeti zame.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija je v redu, ampak zdaj bodo zaprli razgled, ker zadaj za domom zidajo hotel.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori znotraj doma so še kar. Vsaka soba bi morala imeti umivalnik, ki bi bil tu v sobi bližje postelji, ne pa ločeno v kopalnici. Ker jaz težko sama pridem do kopalnice.</u>

6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Imam malo možnosti, da bi si lahko po svoje uredila sobo. Edino če mi domači prinesejo kakšno uro ali sliko. Glejte, tiste risbe na steni so narisali moji trije vnuki, dva brata in sestra. So tako lepe. Jaz jih vsak dan gledam. Ni možnosti, da bi si prinesli še kaj pohištva, edino če bi dom kot tak to naredil. Bi potrebovali še kakšen predal, je malo prostora za vse stvari.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Z nekaterimi zaposlenimi se bolj razumem, z drugimi manj. Odvisno od človeka, kakšen karakter je. Nekateri pridejo takoj, ko pozvonim, drugi rečejo: »Čakaj, čakaj.« Niso vsi enaki. V pogovoru z zaposlenimi se razumemo. Drugače pa nisem tako radovedna.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Zaposlenih je več karakterjev. Eni naredijo takoj, kar vprašaš, drugi ti rečejo: »Čakaj, čakaj.« Potrkajo samo nekateri, ne vsi. Želim si, da bi vsi potrkali in da potem ko rečem »naprej« vstopijo. Je pa tudi res, da dokler ne rečeš »naprej« in tisti vstopi, ne moreš vedet, kdo je. Zato jaz vedno rečem »naprej«.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Trikrat na dan imam nego – zjutraj, po kosilu in zvečer. Pomagajo mi it na posteljo, se uleči in zamenjajo mi plenico. Zvečer me preoblečejo v pižamo. Ta čas, ki nam ga posvetijo, je dovolj. Čeprav bi bilo lepo, da bi včasih prišli malo pogosteje po sobah. Tako ne bi rabili zvonit za vsako malenkost. Ker sestre včasih rečejo: »Ne zvonit, ne zvonit.«</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Časa za osebni pogovor nimamo. Če kaj rabimo, vprašamo sestro. Par žensk se ob popoldnevih družimo skupaj ob kavi v sosednjem skupnem prostoru. Ena stanovalka, ki še zmore, nam vsem skuha kavo, malo se pomenimo, pogovorimo, da nam mine čas.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Ko naletimo na težavo ali stisko, se največkrat obrnemo k sestri, h kateri se nam zdi, da se lahko obrnemo. Ne, ne obrnem se k vsaki sestri, ampak k tisti, za katero vem, da mi bolj prisluhne. Kar jo vprašam, pride in mi pomaga, recimo it na WC. Odvisno je, kdo dela.</u>
10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Socialne delavke ne poznam. Edino takrat, ko sem prišla v dom, je bila z nami. Potrebovala bi jo, da bi pogledala, kako je z mojim invalidskim vozičkom. Vprašala bi jo, če mi lahko že pripada nov. Slišala sem, da se po petih letih dobi drugega. Namreč ta me tišči, ker sem se zredila.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>S stanovalci imam dober odnos, z njimi se dobro razumem. Najpogosteje se družim s stanovalkami iz tega nadstropja. Lepo je bilo, ko smo imeli delovno terapijo. Vsak dan smo hodile tam. Zdaj je nimamo več, ker sta obe delovni terapevtki šli na porodniško. Nekaj časa nas je v delovni terapiji vodila ena gospa, zdaj pa je tudi ona zbolela.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Ne, ne, osebje nas ne nadzira. Jaz sem mirna, nisem preveč žive narave. Tukaj je slabo edino to, ker je preveč za plačat. To me skrbi. Lahko bi na te, ki smo iz Piranske občine, malo boljše gledali. Glede pokojnine mislim... Jaz sem delala 35 let, pa več kot toliko pokojnine ne prejeman. Mož tudi dobi malo. Plačamo pa več kot 1000€ na mesec. Vem, da je tukaj v domu dosti ljudi iz drugih krajev, iz Ljubljane in tako naprej. Oni imajo gor svoje domove. Lahko bi malo več naredili za na, ki smo tukaj iz Pirana doma.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Jaz hodim zjutraj na telovadbo, če morem, če ne pa ne. Vsak teden smo imeli kot »prireditve« v delovni terapiji: pogovore, igrali smo se igrice, petje... vsega je bilo. Zdaj pa ni nič. Zdaj ko tistih dveh delovnih terapevtk ni, bi morali druge priskrbet.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Jaz bi spremenila... Recimo fizioterapevtka je sprva hodila vsakih 15 dni k meni. Malo je hodila. Ko so bili študenti, je bilo boljše, so pogosteje prihajali k meni. Z njimi smo hodili. Oni so nas enkrat na teden peljali na sprehod, zdaj pa pravijo, da ni ljudi. Lahko bi dobili koga tudi iz pisarn ali iz kuhinje, da nas eno urico zapelje. Tudi gospodinje so nas peljale včasih, zdaj pa niti one ne več. Ne rečem tega, da bi nas morali vsak dan peljati ven, ampak enkrat tedensko bi pa mogli organizirat, da nas malo peljejo ven na sprehod.</u>
15. MOŽNOST POSKRBE SAM ZASE
<u>Tisti, ki zmore, lahko poskrbi sam zase in naredi kakšna lažja opravila, jaz pa tega ne zmorem.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Obiski pridejo k meni kot morejo. Mož je bil pri meni tisti dan, ko je deževalo, danes je spet prišel. Skupaj naredimo en krog okoli doma, gremo malo na zrak. Hči, ki dela tu blizu na upravni enoti, pride včasih med malico. Večinoma se ji mudi, ker ima malo časa, me vpraša, če kaj rabim in prinese.</u>

16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Dom zapuščam redko, ker mi dela slabo v avtu. Ne maram vožnje. Če ne, bi šla večkrat domov. Sem poskusila tudi zdravila za to vzeti, a ne pomagajo. Tam, kjer stanujem, so ovinki. Saj veste, ne, kje je Sveti Peter? Ja, to je vas, ki stoji na hribu in do nje vodi ovinkasta cesta.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Ne, ne spoštujejo vedno mojih odločitev. Samo včasih. Oni imajo malo časa in jaz se morem potem njim prilagoditi.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Če se hoče, se pove pripombe in kritike. Če vidimo, da ne delajo prav.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Informiranost stanovalcev, to je. Povedo po zvočniku, kaj se dogaja. Obvestila dajo tudi na oglasno desko. Obvestila po zvočniku so včasih preveč glasna, drugače pa jasno povejo.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Včasih imamo sestanek za hrano.</u>
<u>Ne, nimam te želje, da bi sodelovala v kakšni komisiji.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Da bi bilo naše počutje v domu boljše, bi morali spremeniti plačilo, da bi bilo manj za plačati. To se vsi pritožujemo, razen tistih, ki imajo 1000€ pokojnine, a teh je malo, mogoče sta dva ali tri tukaj v domu. V glavnem smo vsi taki, kot sem jaz. Ker potem si ne moreš privoščiti drugega. Vse življenje si delal, potem pa moreš stradati.</u>
<u>Imam to željo, da bi nas enkrat na teden peljali ven. To bi lahko naredili, če bi hoteli. Vsaj za tiste, ki smo na vozičku.</u>

Intervju 8

STANOVALEC G: moški, oskrba II

31. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem že dve leti, od 12. 12. 2008.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog, da sem se odločil za bivanje tukaj, je bil, ker sem dobil možgansko kap. Potem nisem več mogel biti sam doma. Ostal sem sam, žena je umrla. Prej sem nekaj časa imel doma negovalke, a ni zneslo, potreboval bi jih tudi ponoči.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Z življenjem v domu sem še kar zadovoljen.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija doma ni prava, ker stoji predalet od morja. Govorimo, da je dom pri morju, a ni. Zadaj, kjer je terasa, bi lahko bil bazen.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori znotraj doma – kopalnica, soba, stranišče so v redu. Edino umivalnik je premajhen, si obraza ne moreš umivati. Ogledalo je previsoko za tiste, ki ne moremo stati pokonci, mene kolk boli. Če pa sediš, se ne vidiš, ne moreš se pobriti. Ni prostora za kadike, pozimi moremo iti ven na hlad, tako se prehladiš. To je kršenje človekovih pravic.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Ja, lahko si sam urejam sobo, ampak rabim pomoč. Nobene stvari ne morem delati z eno roko, ker me ta leva boli. Že pri oblačenju, slačenju mi pomagajo negovalke, nekatere. Nekatere pa so take, da se naredijo gluhe. Dežurni ponoči mi niso hoteli menjati plenice. Sestra je rekla: »Počakajte do jutra, da pridejo tiste »vaše« vam zamenjati.«</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Z zaposlenimi se vse do zdaj dobro razumem.</u>

<u>V medsebojnem pogovoru z njimi jih razumem.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Splošni odnos osebja do mene je dober. Niso vsi enaki, a večina se dobro obnaša.</u> Ja, osebje potrka na vrata. Sicer jih imam vedno odprta, ko se notri v sobi, tako da ne rabim vedno hodit odpirat. Kdorkoli, tudi svojci, potrkajo. <u>Ne, ne potrkajo vsi zaposleni, samo nekateri.</u> <u>Ne, če kdo ne potrka, me ne moti. Če pride kdo mi pomagat, potem me ne moti. Ponavadi pridejo, ko pokličem po zvoncu. In dokler ne pridejo, zveni ta muzika. Jaz temu pravim »šargonska himna«.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Osebje posveti malo, premalo časa za nego in oskrbo. Če rabim za se obleči, preobleči ali preobleči nogavice. Še posebej, če so fantje, ti dajo nogavico samo gor na stopalo, ne povlečejo nogavice do konca gor.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Nimajo časa za osebni pogovor. Sploh se ne ustavijo. Nihče nima časa. Ne moreš se pogovorit.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>V primeru, da imam težave ali se soočam s stisko, se obrnem na medicinsko sestro.</u> <u>Medicinska sestra mi pomaga...odvisno od tega, kakšno pomoč rabim. Povem ji v zvezi s tabletami in drugimi zdravili, za katere mislim, da bi jih rabil. Potem ona intervenira naprej.</u>
10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Ja, poznam socialno delavko. Prejšnjo ali sedanjo?</u> <u>S tisto prejšnjo se dobro poznam. Ona tudi pozna situacijo pri meni doma.</u> <u>Ta nova socialna delavka je tudi v redu. Jo poznam, se mi je predstavila. Me je pozdravila, povedala svoje ime, jaz sem ji povedal, kako se kličem in me je vprašala, kako sem. Je zelo prijazna punca. Ona mi je povedala, da je prejšnja socialna delavka rodila. Punčko ima.</u> <u>K socialni delavki se obrnem, če je kaj narobe s postrežbo in nego. Grem do nje in se pogovorim.</u> <u>Pomaga mi tako, da intervenira naprej k negovalkam.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>S stanovalci se v redu, popolnoma razumem. Pri meni ni nobenih sporov. Sem z vsem prijatelj, vsi me spoštujejo. Sem človek, kot je treba. Če je tudi on človek, smo prijatelji, če ne, ne. Ker človek s človekom je prijatelj.</u> <u>Z drugimi stanovalci se družimo v pevskem zboru, ko so pevske vaje, na telovadbi. Tu si najbolj v družbi.</u> <u>Največkrat pa sem tukaj v bifeju.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Ne, ne, nadzora osebja ni.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Ne, urniki in pravila me ne omejujejo pri organiziranju življenja. To je normalno. Včasih imam problem s kopanjem, ker je dostikrat na isto uro, kot so pevske vaje. Zato preložimo kopanje na kasneje ali na drug dan. To se sporazumemo.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Ne, nobeno pravilo ali določba me ne moti. Edino to, da nimaš kje notri kadit, da moreš bit zunaj. Po moje lahko bilo tudi kje notri, ker je prostora dovolj. Direktorica pravi, da je potrebno to zakonsko uredit.</u>
15. MOŽNOST POSKRBTI SAM ZASE
<u>Ne, nimam možnosti poskrbeti sam zase, ker nimam pogojev za to. Pa niti ne zmorem več. Nimam te navade, da bi si sam kaj skuhal. Doma sem kuhal dovolj za mene in ženo.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Hčerka in sin me obiščeta enkrat na teden. Sin me zastopa, ureja, plačuje za dom in vse.</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Doma sam ne zapuščam. Prej smo včasih šli z delovno terapevtko na sprehode enkrat na teden, mene so peljali v vozičku, ker hodim počasi. Zdaj tega nimamo več, ker sta na porodniški obe delovni terapevtki.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Osebje spoštuje moje izbire in odločitve.</u> <u>Ne, do sedaj nisem imel tega občutka, da bi oni odločali namesto mene.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Nimam komu povedat svojega mnenja o delu zaposlenih. Komu naj povem? Nimam nič možnosti. To bi moral socialni delavki povedat, a ni kaj takega, da bi moral intervenirat. Ali rešim sam ali se situacija umiri.</u> <u>Včasih, ko sem jaz kaj pogrešil, so šle sestre tožit socialni delavki, da je tako in tako... imel sem odpeto nočno plenico.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE

<u>Glede posledic pritožbe se ni nič spremenilo, vse je ostalo isto. Moja kritika ni imela učinka.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Jaz dobim informacije o tem, kaj se v domu dogaja, na oglasni deski.</u> <u>Obvestila so v redu.</u> <u>Kar se tiče obvestil po zvočniku, kritiziram to »Pozor, pozor!« da kje gori – požarni alarm. S tem prestrašiš ljudi. Morali bi vedeti, kje točno je to in potem intervenirati. Ali čez čas sporočiti, kje je bila okvara. To me je motilo, ko sem ležal in bil iz obeh strani na postelji zaprt. Kaj pa če bi bil res požar? Kako bi potem šel ven iz sobe?</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Stanovalci imamo malo možnosti za vplivanje na življenje tukaj v domu. Radi bi igrali karte. Šahisti imajo svoj prostor za šah. Ali pa da bi bil en prostor za balinanje.</u> <u>Jaz sem vedno mislil, da bi tisti, ki smo v domu, izvolili en odbor, ki bi deloval za vse enako. Najbolje bi bilo, če bi volitve napravili.</u> <u>To je moja ideja, da bi izvolili par ljudi, ki bi nas vse zastopali. In bi bilo vse drugače.</u> <u>Ne, te ideje nisem nikomur predal naprej, ker ni bilo komu povedat.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Po mojem že kar je, je v redu. Imam to željo, da bi organizirali balinanje ali pa igranje kart.</u> <u>Imam pripombo glede hrane: kvantiteta hrane je skoraj preveč, kvaliteta pa nula. Si jedla danes večerjo?</u> <u>Danes je bila za večerjo kot da bi bila juha, ne pa mineštra. Malo bolj okusna hrana da bi bila. Vse je brez okusa.</u>

Intervju 9

STANOVALKA H: ženska, oskrba I
26. 7. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>Jaz sem v domu od decembra 2008. Takoj ko je bila možnost, od začetka.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog je predvsem to, ker sem doma sama. Imam razne bolezenske težave, da ne morem fizično delati. Predvsem pa to, ker mi je ta kraj zelo všeč, veliko bolj so mi všeč domovi v centru, ker rada hodim po mestu, po trgovinah, ulicah in tako naprej. Medtem ko mi samotni kraji ne odgovarjajo.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Na splošno sem zadovoljna.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija doma za marsikoga ni dobra. Jaz imam rada bližino mesta in razne sprehajalne poti, zato mi ta lokacija zelo odgovarja. Čim sem izvedela, da se bo tu gradil dom, sem si želela tukaj najti svoje mesto.</u> <u>Lokacija za marsikoga ni dobra v smislu, ker je prevelik hrup in nekateri se pritožujejo, da ni parka. Čeprav domovi marsikje tega nimajo. V bližini je cesta, go-kart, sedaj bo tukaj hotel in so razne pripombe.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Mislím, da je dom že dovolj razkošno grajen, ker se nahajata v vsakem nadstropju dva večja prostora za druženje in del tudi za jedilnico. Vendar to družabno življenje se ni razvilo in ti prostori samevajo, so prazni. Medtem ko v ceno je to vračunano in najemnina je zato dražja. Pusto je tudi zato, ker se stanovalci zadržujejo večinoma po sobah.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Sobo si lahko dodatno opremim tudi po svoje, prinesla sem si omaro za čevlje, nad mizo sem si naredila dve polički. Hladilnik imam kot drugi, tako da si mislim, da si lahko vsak po svoje uredi in dodatno opremi.</u> <u>Snažilka vsakodnevno čisti ta večje stvari, medtem ko recimo brisanja prahu ali pa tam, kjer se vidi gor prste, tega snažilka ne očisti. Manjše stvari, malenkosti postorim tudi sama.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Z osebjem nimam težav, razumem se z vsemi. Včasih me moti prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev. Nekateri hočejo imeti vpliv nad vsem. Uveljavljajo samo svoje ideje, hočejo si pridobiti neko nadvlado nad ostalimi.</u> <u>Ne, ni se mi še zgodilo, da v medsebojnem pogovoru z osebjem ne bi razumela, kaj želijo od mene. V pogovoru z zaposlenimi se popolnoma razumem.</u>

<p>8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI</p> <p><u>Jaz mislim, da je odnos osebja v večji meri enakopraven do vseh, vendar se tu in tam opazijo tudi privilegiji. Privilegiji se opazijo na vseh področjih, v jedilnici, delovni terapiji. Kje še? Drugje itak nismo.</u></p> <p>Mislim, da se osebje ne vtika v zasebnost stanovalcev, vendar bi morali tudi stanovalci upoštevati določena pravila.</p> <p>Mislim na pravila o vedenju in o uporabi kuhinje. <u>Stanovalci govorijo stvari, ki niso resnične, recimo zame osebno, da mečem kruh skozi okno mačkam in da to golobi pobirajo in nosijo po balkonih in seveda kakajo po balkonih. Nikoli nisem vrgla drobtinice kruha mačkam, ker toliko sem pametna, ker vem da mačke kruha ne jedo. Take laži bolijo.</u></p> <p><u>Včasih osebje potrka, včasih pa tudi ne.</u></p> <p><u>Gospodinja včasih ne potrka, udre in jaz se ustrašim. Ali pa snažilka ... Vedno se bojim, da ko sem na stranišču bo snažilka prišla. Ja, moti me, če kdo ne potrka.</u></p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p> <p><u>Meni ne posvetijo nič časa za nego in oskrbo, razen čiščenja in strežbe v jedilnici. Nič več.</u></p> <p><u>Meni količina tega časa ustreza, ker ne rabim veliko pomoči. Veliko si pomagam sama, ker sem precej samostojna.</u></p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p> <p><u>Malokdaj sem šla vprašat dol direktorico in socialno delavko za osebni pogovor. Še jutri bom šla do socialne delavke.</u></p>
<p>9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH</p> <p><u>Z ozirom na to, da so se socialne delavke menjale, sem se v težavah in stiskah večkrat obrnila na gospo strokovno direktorico ali pa socialno delavko, k drugim pa ne.</u></p> <p><u>Oseba, na katero sem se obrnila, mi je pomagala z razumevanjem in s pogovorom.</u></p>
<p>10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p> <p><u>Na socialno delavko se obrnem v primerih, kot vsi ostali stanovalci, pravzaprav v vseh primerih. Mislim, da je naša prva pot do socialne delavke. Potem te ona že pošlje naprej.</u></p> <p><u>Socialna delavka pomaga s pogovorom, mogoče z obljubo, da bo pomagala zadevo urediti. Recimo jutri bom šla do nje in ji povedala, da se bom preselila v jedilnici. Spomnim se, da je v Vojniku v domu, tam sem bila dve leti nazaj, bila socialna delavka..., vsak je šel od nje nasmejan. Vsakega je znala tako pregovoriti, da se je smejal.</u></p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p><u>S stanovalci se z vsemi razumem, vendar do kakih globljih stikov ne pride. Večkrat sem komu predlagala, da bi se igrali kakšno igrico, imam jih kar nekaj s sabo, recimo štiri v vrsto, človek ne jezi se, vendar ni nihče za to zainteresiran.</u></p> <p><u>S stanovalci se družim tu pa tam na hodniku, v jedilnici, v dnevnem prostoru - tam včasih kakšna sedi, pa čeprav eno in isto govorijo skozi.</u></p>
<p>12. NADZOR OSEBJA</p> <p><u>Osebje po moje premalo izvaja nadzor nad stanovalci, ker vsak počne, kar se mu zljubi. Počne stvari, ki nekatere motijo. Malo bi se moglo pogledat, kaj se počne po oddelkih. Našla sem že v košu za smeti cigarete. Nekateri mislijo, da lahko počnejo kar želijo.</u></p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p><u>Mislim, da si vsak lahko organizira življenje tu notri po svoje. Nekateri hodijo domov ob polnoči, pa jim ne bo nihče nič rekel. Sama socialna delavka je izjavila, da ljudi ne morejo omejevat, čeprav ne vem s katerim ozirom je to rekla, zato pa počne vsak, kar hoče.</u></p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p><u>Mene prav nobeno pravilo ne moti, ker nimam nobenih posebnih želja, se prilagajam pravilom. Človek se mora sam zavedat, da določenih stvari ne sme počet, na primer metanje kruha čez okno. Zato mene ta pravila ne motijo, ker se sama zavedam, kaj lahko počnem in kaj ne.</u></p>
<p>15. MOŽNOST POSKRBTI SAM ZASE</p> <p><u>Imam to možnost poskrbeti sama zase. Kavico si skuham, posteljo si posteljem, malo pobrišem prah, včasih še kakšno omaro, če se prsti gor poznajo. Po tleh čistilka obriše čez dan. Drugo pa imam možnost sama poskrbet, recimo po balkonu pobrišem.</u></p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p><u>Obiskov imam jaz malo, ker imam veliko sorodnikov na Štajerskem, jaz sem Štajerka. Tu je samo sin z družino, to so mladi ljudje, zaposleni.</u></p> <p><u>Premalo me obiščejo. Ena vnukinja se je poročila tukaj v Luciji, z njo se večkrat dobim, drugače pa imam malo obiskov.</u></p>
<p>16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA</p>

<p><u>Veliko se sprehajam, vsak dan grem do Portoroža, v trgovino, ali pa tja do Ribiča, ob obali. Hodim veliko, lahko rečem, da največ od vseh. Dokler lahko hodim, rada hodim.</u></p> <p><u>Dom zapuščam večinoma zato, da se gibljem, opraskom imam malo. In pa da mogoče srečam kakšnega znanega. Jaz sem tukaj stanovala enih 10 let. Poznam tudi veliko sodelavcev.</u></p> <p><u>Meni ta pogostost zapuščanja doma odgovarja, ker si to pogostost sama ustvarim. Nisem vezana, meni to odgovarja, da si lahko sama razporedim svoj čas. Vezana sem edino na telovadbo dopoldne, drugače pa kot hočem. Včasih grem v Koper.</u></p>
<p>17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV</p> <p><u>Razen v zvezi s hrano, za drugo lahko poskrbim sama. Me nič ne omejuje.</u></p> <p><u>Pri svojih odločitvah sem precej samostojna. Nihče me ne ovira.</u></p>
<p>18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK</p> <p><u>Jaz mislim, da se lahko glede kritik in pritožb izražam samostojno, ker nimam nekih večjih pripomb in nezadovoljstva, niti posebnih želja. Če me kaj moti, sicer bolj malo, ker sem prilagodljiva, lahko povem naprej. Ker se zavedam, da ne počnem nič takega, kar ne bi bilo prav, me svojih dejanj ni strah priznat.</u></p>
<p>18.1 POSLEDICE PRITOŽBE</p> <p><u>Kaj pa naj bi jaz kritizirala...? Aha, <u>enkrat sem šla do direktorice zaradi knjižnice. Knjižnica je posebni razred zase, ki nikakor ne steče. Tako da sem že izgubila vso voljo do knjižnice.</u></u></p> <p><u>Jaz bi knjižnico vodila, a je ne morem voditi, ker nimam niti knjig zložiti kam, ker ni omar, jih je morem sortirati. Omara manjka. Bil je en stol v knjižnici, ki je izginil. Tako, da čez knjižnico... če ne bom dvignila roke. Rekli so mi, naj napišem nekaj točk glede knjižnice, kako naj bi delovala, ampak ne duha, ne sluha od nikoder. Tako da nimam v knjižnici kaj počet. Nič se ne uredi, manjkajo omare. Nekaj knjig sem sicer že poštempljala, ampak vseeno izginjajo. Knjižnica še ne deluje in ne bo, dokler ne bo urejena.</u></p>
<p>19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU</p> <p><u>Informiranost je na oglasni deski, drugega ni.</u></p> <p><u>Najpogosteje preberem na oglasni deski, kaj se dogaja.</u></p> <p><u>Obvestila in vabila, ki se predvajajo po zvočniku, so v redu.</u></p> <p><u>Obvestila glede pogostosti? Hm... malo kaj se dogaja. Ponavadi povedo en dan prej, nič več. Mogoče bi še kakšen dan prej. Drugače pa jaz dobro slišim zvočnik, tudi v jedilnici, ko se govori na mikrofoni.</u></p>
<p>20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI</p> <p><u>Te možnosti, da bi se dalo vplivat, nisem niti opazila. Sestanki so zelo redki. Edino kar se tiče prehrane, imamo sedaj po novem vsakih 14 dni sestanki z vodjo kuhinje, kar je zelo dobro. Dogovorimo se o jedilniku za 14 dni. To je v redu. Medtem ko o čem drugem... kadar bo, bodo že povedali.</u></p> <p><u>Bolj malo je takih, ki bi bili ne vem kako sposobni. Jaz nimam te želje, da bi sodelovala v kakšnem odboru ali komisiji, čim bolj stran, tem boljše.</u></p>
<p>21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)</p> <p><u>Kakšne posebne želje in mnenja nimam. Ampak zelo pogrešam družabno življenje. Vedno so vsi samo v svojih sobah. Kaj je treba narediti, ne vem. Jaz sem bila dve leti v Vojniku že v domu. Mi smo bili vedno dol spodaj, kjer je bila vratarnica, večja hala, na sredini je bil vratar, mi smo okoli sedeli in se pogovarjali. Tukaj pa je dol tisti bife. Res pa je, da nas je bilo v Vojniku več takih kot sem jaz. Tukaj je veliko več revežev. Tudi razdeljeni smo bili malo drugače kot tukaj. Oni reveži so bili samo zgoraj. Mi smo bili čisto na tleh, ampak ni smrdelo po hodnikih. Tukaj pa odpreš vrata, pa je groza. Zakaj se tukaj ne ločijo stanovalci, tisti, ki lahko sami kaj poskrbijo zase, od tistih, ki ne morejo poskrbeti zase. To verjetno nalašč naredijo, jih dajo skupaj, da eden za drugega poskrbijo. Samo ne vem, če je to prav. Verjetno to naredijo tudi zato, da eni in drugi niso popolnoma izolirani.</u></p>

Intervju 10

STANOVALKA I: ženska, oskrba III

2. 8. 2010

<p>1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU</p> <p><u>V domu sem od januarja letos.</u></p>
<p>2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE</p> <p><u>Mož je umrl. Pa kaj naj počnem v Ljubljani? Tam sem živela v Dravljah. Nimam nobenega, otrok ni, tu na Obali pa imam sorodnike, brate, sestre.</u></p>

<p>3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU</p> <p><u>Jaz sem na splošno z življenjem v domu zadovoljna. Samo premalo kadra je za nego. Posebno sobote in nedelje, ko je samo en negovalec ali negovalka. Potem pa morejo sestre pomagat in včasih so jezne, ker pravijo, da one niso študirale za to. Včasih me tudi one pridejo preobleči.</u></p>
<p>4. USTREZNOST LOKACIJE</p> <p><u>Lokacija, kjer dom leži, je na lepem. Škoda, da niso naredili tu zadaj enega parka. O, veste kakšen park imajo v domu v Dravljah. Gor sem živela eno leto, še prej pa tri leta v Horjulu v domu. Potem, ko je mož umrl, sem prišla nazaj na Primorsko, jaz sem v Izoli rojena.</u></p>
<p>5. USTREZNOST PROSTOROV</p> <p><u>Prostori znotraj doma so lepi. Čistoča je na višku. Všeč mi je delovna terapija, tista gospa stanovalka, ki jo trenutno vodi, je zelo prijazna, zna marsikaj naredit in svetovat.</u></p>
<p>6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA</p> <p><u>Kar se tiče sobe, je vse v redu. Nič ne dodajam v sobo, čisto je zadosti. Omara pa je premajhna. Zadnjič smo šli z nečakinjo po nakupih, pa je gospodinja tako v šali rekla: »Še novo omaro si kupite, da bomo imeli kam dat vse te vaše stvari.« Tudi balkon - zakaj plačujem zanj, če sama ne morem na njega. Edino ko pride fizioterapevtka iz Dveh topolov, me pelje na balkon. Tam hodim, se dvigujem, telovadim.</u></p>
<p>7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI</p> <p><u>Razumem se z vsemi zaposlenimi.</u> <u>Osebjem, ko govori, jih razumem.</u> Ena od osebja je rekla, da sem bila od začetka tako resna, da se je bala prit k meni v sobo. Ampak takrat mi je mož umrl in mi ni bilo do smeha.</p>
<p>8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI</p> <p><u>Splošni odnos osebja je v redu, do mene so v redu.</u> <u>Ja, upoštevajo pravico stanovalcev do zasebnosti. Vsi potrkaajo.</u></p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p> <p><u>Nego imam trikrat dnevno, zjutraj, po kosilu in zvečer. Kopanje imam ob torkih, jutri bom na vrsti.</u> <u>Saj nimajo kaj, me preoblečejo, pa gredo. Če rabim na WC, vprašam, pa me dajo. Še nobena mi ni rekla ne.</u></p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p> <p><u>Saj nimajo časa za osebni pogovor. Pridejo, hitro preoblečejo in gredo. Nimajo časa. Zato jih niti ne sprašujem nič. Ker tisti, ki ležijo, imajo večje potrebe kot jaz, ki lahko vstanem na voziček. Zjutraj komaj čakam, da me dvignejo. Gospodinja pride zjutraj in reče: »O, gospa, kaj boste danes oblekli?«</u></p>
<p>9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH</p> <p><u>V težavah ali stiski pozvonim, pa tista, ki pride, pride, vseeno mi je kdo. Z mano se vsaka lepo pogovarja. Dobro, da pride moja nečakinja vsak dan. Zdaj je rekla, da bomo šli en dan do Poreča, kjer je njena sestra. Prejšnjo nedeljo sem bila na Notranjskem, je bila maša za mojo taščo. Pa na obisk smo šli k sorodnikom.</u></p>
<p>10. PREPOZNAVANOST IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p> <p><u>Ja, poznam socialno delavko.</u> <u>Tudi ta novo poznam.</u> <u>Do sedaj se nisem še obrnila nanjo. V začetku mi je predstavila dom, jedilnico smo šli pogledat. Drugače pa nimam potrebe po njej, zaenkrat ne.</u></p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p><u>Z ostalimi stanovalci se bolj malo vidimo - pri zajtrku, kosilu in večerji, saj se drugje nimaš kje. No, pa v delovni terapiji, če smo tam, ampak jih je bolj malo. Ali ob četrtkih, ko imamo pevske vaje.</u></p>
<p>12. NADZOR OSEBJA</p> <p><u>Ne, osebje nič ne kontrolira. Jaz, če grem dol na kavo, rečem sestri ali fantom, da grem na kavo. Gospod bolničar ***** ta je v redu. Eni ga kličejo Jože (smeh). Pa je on rekel: »Mene ne moti, kako me kličete, k vsem pridem.«</u></p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p><u>Ja, imam to možnost, da si po lastni volji organiziram življenje. Zjutraj pridem po časopis, potem pa ga berem. Medtem dostikrat pozabim na uro in me kličejo za kosilo. Ko berem, pozabim na vse. Posebno Primorske novice so mi všeč. Pa sestra mi iz Izole prinese Mandrač, rada ga berem, ker sem domačinka, Izolanka.</u> <u>Ne, pravila in določbe me ne omejujejo. Zadnjič so me iskali za večerjo, pa sem bila v sobi v postelji. Bolničar je rekel, da zakaj nisem pozvonila, pa sem rekla: »Ne maram, ker vem, da imate toliko dela.«</u></p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p><u>Mene tu moti, da nimajo revij, časopisov, kakšne razglednice, da komu kaj pišeš.</u> <u>Glede pravil, me motijo recimo živali. Te ne spadajo v dom. Moja svakinja svojega psa vedno pusti zunaj, čeprav je lep, bel, čist, ostrizen. Pa tudi glede sušenja perila... saj je prav, da ne visijo tiste cunje odzunaj. Spomladi sem hotela imet rože, pa so rekli, da ne dovolijo. Ne vem, kdo mi je to rekel. V Dravljah v domu so</u></p>

<p>vozili rože iz Prekmurja, pa so bile tako lepe. Pa park je bil tako urejen. Ženske, ki so lahko še delale, so travo pulile ven, urejale. Tu bi tudi mogle bit rože, pa kakšna drevesa. V Dravljah so tudi dosti hodili šolarji, pa iz vrtca. Dva fantiča sta tako lepo igrala na harmoniko – frajtonarico. Jaz imam rada tako glasbo, narodnozabavno. Vsak dan gledam na televiziji Golica TV. Moj mož je igral na harmoniko. Še zdaj jo imam doma v Ljubljani</p>
<p>15. MOŽNOST POSKRBTI SAM ZASE</p> <p>Postelje si ne morem sama postlat, ker ne morem stat. Danes zjutraj je prišla nečakinja in mi je malo pospravila časopise. Se jih kar nabere, veste... vsak dan dobim Primorske.</p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p>Enkrat na teden pride moja ta mlajša sestra. Njo je tudi kap, pa ne more hodit, pride z možem. Ena sestra ima doma njive, nima časa. En brat pa ima doma posestvo, tudi on ima malo časa. Nečakinja me vsak dan obiše. Če bi bil moj mož živ, bi bil tudi vsak dan tukaj.</p>
<p>16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA</p> <p>Sama ne grem. Rabim spremstvo. Zdaj so mi pisali iz Petrola, tam sem delala, da bo izlet po Ljubljani. Pa je rekla nečakinja: »A boš šla?« Pa se nisem še odločila. More it ona z mano, me peljat, dvignit, pa na WC... vse tako.</p>
<p>17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV</p> <p>Ne, osebje mi nič ne vsiljuje. Se vse posvetujejo. Saj tudi nimam takih želja. Pravijo, da ko si mlad, imaš sto želja, ko si star pa samo eno - zdravje.</p>
<p>18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK</p> <p>Jaz ne maram o nobenemu nič dajat pripombe in kritike. Nisem tak tip, da bi se hodila pritoževat, rajši potrpim, pa imam mir... kot da me potem kdo grdo gleda.</p>
<p>18.1 POSLEDICE PRITOŽBE</p>
<p>19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU</p> <p>Glede informiranosti stanovalcev...saj je oglasna deska tam, je vsega, lahko bereš celo dopoldne. Jaz dobim informacije o tem, kaj se v domu dogaja tako, da si preberem na oglasni deski. Ali pa mi moja nečakinja pove, pravi: »Glej, zdaj boš imela spet sestanek o prehrani.« Obvestila so dovolj pogosta in jasna. Samo ko rečejo po požarnih stopnicah, kod boš šel z vozičkom, če z dvigalom ne smeš.</p>
<p>20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI</p> <p>Možnosti za sodelovanje in vplivanje stanovalcev na življenje v domu je dosti, samo se noben noče vtikat. Jaz bi rada samo trgovino, ki je bila tam s suvenirji... ne vem, zakaj so jo zaprli. Ko smo prišli lani decembra z nečakinjo pogledat dom, mi je bila tako všeč... o, kaj vse so prodajali notri. Ne vem, zakaj so zaprli. Sicer pa je bilo res drago. Recimo kakšne razglednice, za rojstni dan, časopise... to manjka. Enkrat sem pisala svoji cimri iz doma v Dravljah, ki je bila strašno dobra do mene. Ne, jaz nisem za to, da bi sodelovala v kakšni komisiji ali odboru. Ne maram nobenemu komandirati.</p>
<p>21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)</p> <p>Moralo bi biti več prireditvev, pa kakšni pevski zbori. Saj se vsega najde. Mi v Dravljah smo imeli tako fino socialno delavko. Enkrat je pripeljala otroke iz šole, pa punce, ki so skakale s kolebnico, delali so salte... ojoj, kako so bile gibčne. Tako se tudi malo zbereš skupaj, stanovalci se družimo. Ker drugače se vidiš le v dvigalu ali na kavici v baru, drugje ne.</p>

Intervju 11

STANOVALKA J: ženska, oskrba III
3. 8. 2010

<p>1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU</p> <p>V domu sem že eno leto. Lani za rojstni dan 7. avgusta sem že bila tukaj.</p>
<p>2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE</p> <p>Glavni razlog je bil ta, da sem bila sama doma. Nisem se mogla streči sama in sem bila prisiljena priti sem.</p>
<p>3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU</p> <p>Z življenjem v domu sem zadovoljna. Samo hrane mi dajo tako, kot vsem drugim. Jaz tega ne zamerim, ker vem,</p>

<p>da ne morejo za vsakega posebej kuhat. Ko sem hodila jest še v jedilnico spodaj, so mi dali sadni jogurt, sadje, sedaj, ko mi pa nosijo v sobo, ne več. Rabila bi bolj lahko hrano. Zdravnik mi je rekel, naj jem sadje in zelenjavo.</p>
<p>4. USTREZNOST LOKACIJE</p> <p>Glede lokacije sem jaz strašno zadovoljna, da smo dosegli, da so zgradili ta dom.</p>
<p>5. USTREZNOST PROSTOROV</p> <p>Prostori so dobri, vse je v redu. Saj sem zadovoljna. Jaz jim dam lepo besedo.</p>
<p>6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA</p> <p>Jaz, dokler sem mogla, sem naredila vse tukaj notri. Vse je bilo pospravljeno in čisto. Sedaj pa sem taka boga reva, da ne morem niti na posteljo it sama. Dostikrat sem padla, sem invalidna. Dokler sem mogla, sem si naredila vse sama. Sedaj nekaj mesecev sem taka. Odkar sem padla tu zvečer v sobi pri vratih. Stolica je padla name. Šest ur sem ležala po tleh, ker nisem mogla priti do zvonca. Zelo sem tolkla po tleh s palico, pa niso slišali. Od takrat naprej pa ne morem nič več sama. K meni pride gospod župnik vsak petek, skupaj zmolimo molitvice, povem mu tudi, kako je bilo iz starih časov, kakšne so bile procesije, molitve. Rada tudi poslušam maše po radiu.</p>
<p>7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI</p> <p>Z zaposlenimi se dobro razumem. Kakšen dan so oni nervozni, pa jih jaz potolažim. Jaz rajši potrpi, verjemite mi kolikokrat se zadržim, molčim. Sedaj smo imeli rojstne dneve gor v delovni terapiji, smo se zbrali vsi, ki imamo rojstni dan julija in avgusta. So nas slikali, pogostili, strašno lepo je bilo. Jaz imam zdaj v soboto rojstni dan.</p> <p>Osebe govori razumljivo, vsi povejo dobro. Samo dražilo jih je, ker sem zvonila. Rekli so mi, da ne toliko zvonit. Sem rekla, da bom pozvonila samo, ko mi bo slabo.</p>
<p>8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI</p> <p>Osebe mi reče: »Povejte kaj rabite?«. Pridejo in gredo. Jaz rečem: »Čakajte, čakajte še nekaj...«, pa se ne ustavijo. Jaz sem mogla dosti potrpet, sem navajena na to. Terapevtka je imela za mi razgibavat roko, nekajkrat je prišla, potem pa je ni bilo več. Pa sem začela sama razgibavat, gor, dol, levo, desno, vse smeri. Jaz potrpi za marsikatero reč. Mislim si, da moram potrpet, da bodo dobri z mano.</p> <p>Osebe ob vstopu v sobo ne potrkajo. Pridejo samo notri. Tudi ko me peljejo v kopalnico in kopajo, pustijo vse odprto. Rada bi, da bi sobo zaklenili, pa tudi omare... Tako lahko tisti, ki hoče, pride notri.</p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p> <p>Glede posvečanja časa za nego in oskrbo se je za zjokati. Glejte, kakšne noge imam (<i>pokaže na obliž na nogah</i>). Oni ne pomagajo nič. Imam tam eno nemško mast, pa mi nič ne namažejo. Poglejte, kakšne roke imam! Malo več bi se mogli zanimati zame. Sama se rihtam. Zdravnica mi je dala zdravila. Zdravila so mi razbili, tudi termos so razbili. Bil je na robu mize, pa so ga zvrnili na tla. Prosim, zvonim, da mi pomagajo premakniti tisto mizico ob postelji, pa mi rečejo, da ne zvonit za take neumnosti. Enkrat ponoči nisem mogla zaspati, pa sem rekla, da bom vzela Apaurin, ki je ležal na tisti mizici. Mizica pa je bila daleč, verjetno jo je sestra nehote premaknila, da je lahko šla mimo. Tako sem se mogla ponoči eno uro truditi, da sem lahko dosegla tisti Apaurin na omarici. Eno leto sem bila brez zvonca in brez telefona. Zdaj so mi ga prinesli in popravili. Jaz bi rada, da bi se skupaj razumeli, da bi bili prijatelji.</p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p> <p>Osebe ne posveča čas za osebni pogovor, ker rečejo, da imajo dosti dela. Saj vam rečem – nas je dosti, njih je malo. Ampak jaz potrpi vse to. Ne zamerim nič take stvari. Saj če vprašam, mi odgovorijo, samo gredo hitro stran.</p>
<p>9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH</p> <p>V primeru težav ali stiske se strašno težko na koga obrnem zaradi nog, ki me bolijo. Pokličem koga, a ne pridejo takoj, moram čakati deset minut. Malokrat pridejo hitro.</p> <p>Pomagajo mi tako, da me vprašajo, kaj rabim. Zdaj še zdržim, tako da če ni prav velike sile, ne pokličem.</p>
<p>10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p> <p>Ne, se ne spomnim, katera je socialna delavka. V začetku so bili strašno dobri. Malo sem sitna in natančna, veste? Delala sem v Trstu v službi in sem se izučila za to.</p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p>Z ostalimi stanovalci se dobro razumem. Zdaj sem bila na kosilu v jedilnici, bila sem zadovoljna, da sem videla še tiste, ki so tam. Jaz sem bila prijateljica z eno stanovalko tukaj blizu mene, zdaj je šla v Ljubljano si zdraviti živce, to mi je povedal njen mož. Z njima dvema se najboljšo razumem. Pa tudi tukaj z enim gospodom..., je malo zgubljen, nima pomena govoriti z njim. Dvakrat sem ga vprašala, kje je rojen, pa je vsakič povedal drugače. Hvala Bogu, sem še jaz tukaj pri pameti.</p> <p>Ne morem se več družiti z ostalimi stanovalci. Prej sem se vozila jesti še dol v jedilnico, zdaj pa ne morem niti</p>

<u>vozička več šofirat. Prej sem šla rada na delovno terapijo, telovadbo, zdaj ne morem nikamor. Sem prestara, imam 93 let.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Jaz se umirim, ko mi rečejo. Včasih se zaposleni pogovarjajo tu zunaj na balkonu, klepetajo, se smejejo. Mene to ne moti, zaradi mene so lahko tu vsak dan. Jaz samo, da ležim in da sem v miru. Zjutraj pa se zbudam, vsak dan ob petih. Jaz ponoči spim malo, moram vzeti Apaurin, če ne niti ne zaspim. Molim pa vsak dan za vseh.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Prej sem lahko šla dol na teraso ven, zdaj pa me noge bolijo in ne morem več.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Zjutraj ob 6h mi prinesejo nekaj za pit. Rečejo: »Da boste šla kakat!« Jaz sem v glavnem zadovoljna z vsem, tudi če je kaj postrani. Saj v življenju ni bilo nič ravno. Ponavadi je bilo kar grenko. Rečejo mi: »Morate povedati takoj, ko pridemo.« In potem sama sebi, ko že gredo, si rečem: »Glej, to kar je bilo najbolj važno, pa sem pozabila vprašati.«</u>
15. MOŽNOST POSKRBTI SAM ZASE
<u>Vse sem delala, dokler sem mogla. Za vse naše sem šivala, krajšala hlače. Zetu sem naredila bundo. Vse sem naredila tu v sobi, dokler sem lahko. Oni pa zdaj odprejo omaro in razmečejo obleke. Odprejo omaro in iščejo sami, najdejo sami majico. A jaz jim tega ne zamerim. Tudi če bi rada, da si najdem sama.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Vsi moji - hčerka, sin, vnuki, pravnuki pridejo sem. Je malo kakšen dan, da nimam nobenega. So v službi. Lahko bodo prišli zvečer ob 6h, morajo delati. Vsi naši me imajo radi, me strašno spoštujejo. Hčerko sem pooblastila za denar, za vse...</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Dokler sem lahko vozila voziček, sem šla tudi sama dol po terasi. Zdaj pa ne več. Moji domači bi me peljali, če bi imeli čas. Moj vnuk bi naredil vse na svetu zame. Reče: »Nona, povej mi kaj rabiš, in jaz ti bom prinesel.«</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Ko me kopajo v kopalnici, jih prosim, naj zaprejo sobo in mi dajo ključ v denarnico. Ampak ne naredijo tega, me ne poslušajo, ubogajo. To me moti. Tako gre lahko vsak v sobo. Saj bi jo lahko zaklenili, imajo ključe od vseh sob. A to so malenkosti, to ni velika reč. Jaz vse potrpi.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Jaz se ne pritožujem nad delom osebja, se razumemo med seboj. Tisto, kar je za reči, rečejo. Vse je prav. Naj še malo potrpijo z mano, pa bo dobro. Naj potrpijo še te dve uri, ko sem živa. Saj bom kmalu šla. Se počutim švoh danes, to noč sem malo spala. Prej so rekli, da bodo ob 14h prišli me dat na posteljo, pa vidite še sedaj nobenega ni (v času pogovora je bila ura približno 16.00). Ne, ne rečem nobenemu nič. Mislim si, da potrpijo tudi oni z mano. Se zadržim, potrpi. Hčerka mi reče, da naj molčim, da če bo kaj takega, da bodo že oni povedali.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Jaz se ne pritožujem. Potem bi rekli, da sem sitna. Mislim si, saj potrpijo tudi oni z mano. Moram molčati in trpeti. Saj so dobri z mano. Tudi glavna sestra je strašno prijazna. Je rekla, da bo prišla k meni se pogovoriti, a očitno ni mogla. Je strašno fajn, mi je dala jogurt in puding.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Saj če bi jaz rekla, bi me peljali na kakšno prireditev. Zdaj sem bila na tisti solinarski fešti. Bilo je lepo. Tudi gor ko smo imeli rojstne dneve, je bilo lepo. Smo imeli torto, kavo, čaj, sladice, slikali so nas, strašno lepo so nas pogostili.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Samo ponoči bi rada imela mir. Nočni mir po zakonu. Saj ne zaspim do polnoči, če ne vzamem Apaurin. Tukaj hodijo po hodnikih, govorijo, se smejejo na glas. Drugo bom potrpele, saj sem vajena potrpeti. Jaz dam lepo besedo vsem, nobenemu se ne maram zameriti. Sem potrpele dosti v življenju.</u>

Intervju 12

STANOVALKA K: ženska, oskrba II
3. 8. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem dve leti, od 18. decembra 2008.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog za bivanje v domu je bil ta, da nisem mogla živet sama. Mož je umrl in ostala sem sama v stanovanju v Izoli. Pa noge mi odpovedujejo.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Na splošno sem slabo zadovoljna z življenjem v domu, ker sem sama, nihče se ne družijo z mano, vsak je za sebe. Ni nič družabnega življenja.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija doma je slaba, ker je tu cesta, gostilne in tako naprej. Miru ni. Je preveč hrupa. Ne, lokacija mi ne ustreza.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Glede notranjih prostorov doma se jaz zadržujem samo v jedilnici in v spalnici, nikjer drugje. Čistoča je še kar.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Ne, nimam možnosti si po lastnih merah in željah urejati sobe, ker ne morem. V svoji sobi imam vse standardno. Sem na vozičku, nisem pokretna, ne morem nič. Čistilka obriše po tleh, drugo nič. Zjutraj grem na zajtrk, pa ne vidim kaj dela.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Nimam stika z nobenim od zaposlenih. Od sester dobim pomoč enkrat na teden za kopanje. Vsako jutro dobim plenico. Vsi so še kar prijazni. Ja, se da razumeti, kar govori osebje, se razumemo.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Splošni odnos osebja do mene je dober, so prijazni. Osebje več kot toliko ne pride v sobo, sem sama. Potrkajo vsi.</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Osebje posveti malo, premalo časa za nego. Držijo tisto osnovno higieno, več pa ne. Ta čas, ki mi ga posvetijo za nego, mi ustreza.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Časa za osebni pogovor ni. Ne vem zakaj. Tudi zato, ker imajo preveč dela.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Nimam težav, da bi potrebovala koga za pomoč. Če imam, se obrnem k domačim, sinovom in hčeri. Oni mi pomagajo tako, da me tolažijo. V primeru težav se na obrnem na nobenega od zaposlenih. Edino gospodinjo pokličem, kadar treba, da prinese brisače.</u>
10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Poznam socialno delavko doma. Na socialno delavko se ne obrnem nikoli. Premalo časa je bila, da bi ocenila. To novo socialno delavko poznam le na videz. Enkrat, ko sem bila bolna, je govorila z mano. Zdelo se mi je v redu. Socialna delavka mi ni nič pomagala, samo se je pogovarjala. Jaz sem bolj zaprta, veste? Ne zaupam nikomur.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>Ne, z nobenim od stanovalcev se ne družim rada. Tak tip sem. Edino z eno stanovalko se družim, ravno toliko, da imam družbo nekoga.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Osebje ne kontrolira. Lahko vse počnem, kar želim.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Nimam te možnosti, da bi si organizirala življenje v domu po lastni volji, ker sem tak tip, bolj zaprta. Čas kosila je prežgodaj, večerja tudi, zajtrk pa je v redu.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Spremenila bi določbo, da bi bilo kosilo ob 13h, večerja pa ob 19h. Moti me še posebej sedaj poleti, ko je prežgodaj. Pozimi pa je v redu.</u>
15. MOŽNOST POSKRBE TI SAM ZASE
<u>Ne morem sama poskrbeti zase, roke in noge mi ne služijo. Nič od tega na morem, ne postlati postelje niti kave skuhat.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Vsak dan prideta na obisk eden ali drugi sin, hčerka pride enkrat tedensko, ker je v Ljubljani.</u>

16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Sama ven grem malo. Edino sinovi me zapeljejo kaj tu naokrog. Gremo po Luciji, v TPC, malo do Mercatorja, na sok ali na kavo. Mi je všeč taka pogostost, zadosti je enkrat na dan.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Pri večerji mi prinesejo tisto, kar naročim. Vedno me vprašajo, kaj bom jedla.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>O delu zaposlenih ne rečem nič. Jaz sem redkobesedna.</u> <u>Počutila bi se varno povedati, če bi imela kakšno pripombo. Ta mlajši sin se dostikrat pritoži zaradi hrane.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Ne, kot posledice pritožb se ni nič spremenilo.</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Jaz ne berem in gledam obvestil, ker ne vidim. Nisem zainteresirana. Nihče drug mi jih ne prebere.</u> <u>O tem, kaj se dogaja v domu, najpogosteje slišim po zvočniku, ko povedo. Obvestila so dovolj jasna in pravočasna.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Stanovalci nimamo nobene možnosti za sodelovanje in vpliv na življenje v domu. Na sestanke ne grem, ker težko govorim in raje ne grem. Če gre, gre sin.</u> <u>V nobenem odboru ali komisiji ne bi želela sodelovati.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Mogoče bi bilo potrebno spremeniti informiranost. Na splošno ne vemo, kaj se dogaja. Ne berem, ne vidim. Obvestila so skopa.</u> <u>To kar je, je. Drugo ne more bit. Mlajši sin je vsak dan tu, on ve bolje o življenju v domu kot jaz. Jaz sem kaplja v morje, me ne bi nihče poslušal.</u>

Intervju 13

STANOVALKA L: ženska, oskrba II

4. 8. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem nekaj mesecev, še ni eno leto.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog za bivanje je ta, da sem stara in onemogla, ne morem si več sama kuhati, prat, likat.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Življenje v domu je ena A. Všeč mi je snaga. Saj veste, tak star človek..., lahko ti kakšna kapljica uide. Če bi rabila mi vedno zamenjajo rjuhe.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Prostor je lep, zelo fajn, ker imamo dvigalo. Grem dol v pritličje na telovadbo in na kavo. Vsako jutro okoli 8h mi iz bifeja prinesejo kapučin. One že same vejo, nič ne pokličem.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori so lepi. Najbolj važna je snaga. Zelo lušno in važno je, da imaš TV, kogar to zanima. Mene zanima in imam rada. Jaz sem bila 28 let v službi na RTV Ljubljana.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Ura tamle na steni je moja. Pa tudi tale slika, na kateri je moj stric, brat od moje mame. Med vojno je bil zelo zaveden Slovenec, a so ga ustrelili Italijani za talca. Ja, vse si lahko naredim po želji. Moj vnuk bi mi lahko še kaj prinesel. On mi vse prinese, kar mu naročim.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Danes še nobenega od zaposlenih ni bilo. Tudi nobenega ne bo. Edino zvečer, če pozvonim, pride eden sigurno za menjat plenico. Ampak moram klicat, sam od sebe nihče ne bo prišel. Sami od sebe pridejo samo trije bolničarji. Danes je bil eden od njih, sem ga srečala prej na hodniku.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Ja, skoraj vsi potrkajo. Ne morem reči ravno »jak«, ampak nekateri pa potrkajo. Ne, me nič ne moti, če ne potrkajo. A vi ste potrkali?</u>

A res, a tako sem rekla (<i>smeh</i>). <u>Drugače obvezno, če sem na WC-ju, ali si umivam zobe, skoraj zmeraj kdo pride notri. Zadnjič sem bila na WC-ju in je nekdo potrkal. Rekla sem: »Malo počakajte, zdaj ne morem!«.</u> Bila je sestra. Rekla je: »Oprostite, nič ne bo. Se bova kar tako skozi vrata pomenili.« In sva se.
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Nič, niti ene minute mi ne posvetijo za nego. Danes še nisem videla nobenega, razen enega bolničarja sem srečala na hodniku. Zdi se mi, da včeraj sploh ni bilo nobenega cel dan. Razen zvečer, ko pozvonim, pa pridejo plenico zamenjat, ker je sama ne morem.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Nič, nič časa mi osebje ne posveti za osebni pogovor. Enkrat, še precej časa nazaj, je prišla ena nova sestra prvič, ko je prišla v službo, me obiskat. Rekla je, da če kaj rabim, da naj pridem do nje v prvo nadstropje. Pa sem bila kar malo jezna, ker jaz rabim spremstvo. Rekla sem ji: »Dajte si v glavo, da jaz ne morem hodit sama!«</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Nimam nobenega, na kogar bi se obrnila ob težavah ali stiskah. Enkrat je bila tukaj v hiši zdravnica, šla sem k njej dol v ambulanto. Sva se zelo lušno pogovorile. Zdravnica mi je pomagala s pogovorom, čisto nič drugega. Jaz ne rabim zdravil, jaz rabim človeka, da se z njim pomenim. Tisti trije bolničarji (<i>jih po imensko našteje</i>)... ko imajo ti službo, pridejo k meni, pa na hitro malo poklepeta. Potem pa gredo naprej k tistim, ki so še hujši od mene. Mene enkrat na teden hodijo kopat.</u>
10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Ne, socialne delavke ne poznam. Edino tista sestra, ko je prvi dan prišla delat, me je prišla enkrat pozdravit. Ne morem, ne vem na koga se obrnit. Ne vem niti, kako ji je ime, nič ne vem.</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>Nobenega stanovalca ne poznam. Ne, nič ne grem ven iz sobe. Včasih sem hodila ven jest, zdaj sem se dogovorila, da mi prinesejo vse v sobo - zajtrk, kosilo in večerjo. Ker jaz sem tako, kot včasih rečejo »volk samotar«. Bolj kot sem sama, bolj sem srečna.</u>
12. NADZOR OSEBJA
<u>Ne, osebje ne nadzira nobenega.</u>
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Ne vem, koliko me pravila in urniki omejujejo. Jaz grem na balkon, vidim ljudi iz doma, da hodijo na sprehod. Jaz sem čisto sama. Tam imam dve obleki, eno jopo.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Ne poznam pravil, ki veljajo v domu. Sama pa se trudim, da ne delam sitnosti.</u>
15. MOŽNOST POSKRBE SAM ZASE
<u>Saj morem posteljo naredit, noben ne naredi tega. Gospodinja? Da bi ona kaj naredila? Ona pride vsako jutro ob 7.05, vzame posodo s čajem in gre. Ena čistilka pride, pomije po tleh, prahu niti ne pobriše. Gospodinja samo pobriše mizo in gre. Danes je še ni bilo nazaj. Kavoj mi iz bifeja prinesejo zjutraj okoli 8h. Pijem kapučin. Potem ob 8h imamo zajtrk. Groza... Danes smo dobili skuto. Ne maram je.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Obiskov nimam nič. Sin pride vsake toliko časa. Tu v marini ima barko. Ko jo pride kaj porihnat, poštimat, pride do mene. Včeraj je sin z družino prišel iz Dubrovnika, pa so me obiskali. Sva šla malo hodit, na sprehod.</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Ne, ne grem ven iz doma sama. Imam tole prijateljico (<i>pokaže na svojo palico, naslonjeno na steno ob postelji</i>).</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Saj zaposlenih ni! Jih ni! Zjutraj mi prinesejo ob 8h zajtrk, ob 12h kosilo, pa ob 18h večerjo, to je vse. Stika imam zelo malo. Ne, niso spoštovali moje želje. Včeraj sem pričakovala, da pride sin. Gospodnji sem rekla, da se ne bi kopala. »Kopale se bomo!« je rekla vzvišeno. Saj jaz ne morem tu nič odločat. Je hudo, veste. Zelo malo se brigajo, da bi kdo prišel, da bi kdo rekel: »Kako ste?«</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Komu naj povem pripombe in kritike? Nimam nobenega. Nikdar se ne pritožim. Kje pa! Ne, ne izrazim nobene pritožbe.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Nimam pojma nič, kaj se dogaja v domu. Jaz slišim obvestila po zvočniku. Obvestila po zvočniku so dobra. So dovolj pogosta. Odvisno od tega, kakšen spomin imam, da ne pozabim. So tudi jasna.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM

ODBORU, KOMISIJI
<u>Stanovalci nimamo nič možnosti za sooblikovanje in soodločanje na življenje v domu. Jaz se ne vključujem v to. Ne vem, nimam te želje, da bi se vključila v kakšen odbor ali komisijo. Jaz pustim, da mi dajo mir.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Ne vem, kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi se v domu boljše počutila. Na tole ne morem dat odgovora. Sigurno bi se lahko boljše počutila. Tu ima tudi sin malo krivde. Če bi vsaj na 14 dni prišli na obisk. Oni imajo svoje posle, otroke. Redko me obišejo. Včeraj je sin bil, ker so prišli z morja. Najbolj čustveno se pokaže moja snaha. Drugače pa jaz sem sama. Hudo je bit tako sam, ampak sem sama kriva. Tam dol ženske klepetajo, jaz pa nič. Sem tiho. Sama sebe bi mogla spremenit. Svoj karakter in način življenja, samoto. To je samo od mene odvisno. Drugače pa ta dom veliko stane. 1.300 € dam na mesec, to ni malo.</u>

Intervju 14

STANOVALEC M: moški, oskrba II

5. 8. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>V domu sem eno leto in pol. Prišel sem nekaj dni pred novim letom 2009, mislim, da je bil 26. december.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Pred prihodom v dom sem bil v bolnici v Izoli. Potem so me poslali sem, ker moram imeti nego.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Kaj hočeš, dom kot dom...ne moreš iskat ne vem kaj. To, kar ti pripada. Imaš hrano, oprano. Kar rečeš, pridejo in naredijo.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Moti me to, kar delajo (pokaže čez okno na gradbišče in delavce), ker ropotajo tu na gradbišču. Prve dneve mi je šlo na jetra, zdaj pa smo se že navadili. Včasih nič ne ropotajo, najhujše je, ko so buldožerji, kopači... Jaz sem se z vsem sprijaznil, ne morem nič proti temu. Oni lastnik ima pravico delati kar hoče. Verjetno so tudi kakšen sporazum z domom naredili. Če ne moti druge, tudi mene ne. Drugače pa je mir, dom ni v centru, ni ropotanja, ni avtomobilov.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Jaz sem bil v prvem nadstropju, ker sem imel MRSO, moral sem bit sam v sobi. Zdaj mi je ostalo samo malo na nosu in v žrelu, drugo pa je šlo iz mene. Tako je rekla zdravnica. Moja soba je za dve osebe. <u>Edino, kar me moti, je to, da je predrago. Imam dve hčerki in ženo. Če ne bi bilo njih, ne bi mogel bit tukaj. Imam 600€ pokojnine, plačevat pa morem več kot 1000€ na mesec. Jaz dobro živim, hčerke in žena mi prinašajo sadje, sok, slaščice... Vedno jim govorim, naj ne nosijo toliko sadja, a se jim ne da dopovedat. Meni je dovolj ena banana, oni jih prinesejo pet. Ne morem pojest več kot toliko, hladilnika pa nimam v sobi. Ne pojem veliko. Edina pripomba je, da je drago. Ne vidim razloga, da bi človek toliko plačal.</u></u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA
<u>Po pravici vam povem, da mi je vseeno, kako zgleda soba. Tu imam album z veliko slikami. Sem ljubitelj narave. Ja, lahko bi imel kakšno sliko na steni, da bi bila narisana narava, pa nimam. Niti ne vem, kje bi jo dobil.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Z zaposlenimi se na splošno dobro razumem. Oni me imajo, kot da sem del njihovega personala. Z nekaterimi bolničarji se dobro razumem. Nisem se z nobenim kregal. Eni vejo, da se rad pošalim. A ne pošalim se z vsakim, samo z nekaterimi. Eni so preveč resni. Žal mi je, da je šel stran tisti strežnik (pove njegovo ime). Z njim sem se lahko največ pošalil.</u> <u>Jaz lahko hrvaško govorim, pa me bodo razumeli. Če sem kot natak delal v Metropolu, sem moral znati tudi slovensko, ne samo hrvaško in bosansko. Drugače sem iz Bosne, a tu sem 35 let, prišli smo jaz, žena in otroci. Imam dve hčerke.</u>
8. I ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Jaz nisem z nobenim od zaposlenih imel nič sporov. Odnos je dober. Medicinske sestre so z mano vedno v redu, tudi glavna medicinska sestra, pa tudi direktorica.</u> <u>V knjižnici je velika televizija, veliko knjig, čeprav ne hodim tam. Jaz sem veliko knjig prebral. Mislim, da če sem jaz do drugega dober, je tudi on z mano dober. Malo govorim s sestrami, me pa imajo rade. Kako je z drugimi, ne vem. Človek občuti... ima neko tretjo čudo. Če so vsi do tebe dobri... se ne kregam. Včasih bi</u>

<p><u>mogel kaj povzdigniti glas, pa ne delam tega. Komu na čast? En teden mi niso previli noge. Čeprav je doktorica rekla, da naj bo previta vsak tretji dan. Pa je prišla prej sestra notri in mi rekla: »Zakaj niste povedali, da imate za previti nogo?« Pa sem rekel, da saj one vejo, saj so medicinske sestre. Ko sem imel plenico, so prišle in so jo menjale same. Jaz plačam 300€ za nego. »Pa kakšno nego«, sem rekel. »Kaj je to nega?!«</u></p> <p><u>Ja, ob vstopu v sobo vsi potrkaajo. Kdor pride k meni, mora potrkati. To je osnovni bonton, da ko k nekemu greš, potrkajš. Osebjem – tisti, ki mi prinesejo tablete, večina potrkaj. Če pa smo se na primer že dvakrat danes videli, potem ne potrkaajo.</u></p>
<p>8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO</p> <p><u>Enkrat na teden me okopajo, jaz pripravim obleko, one pa mi pomagajo se obleči, ker se sam ne morem... se mi začne vrteti. To je posledica od MRSE. Sestra me okopa, jaz si sam operem glavo. Rečem ji vedno, da naj me dobro stušira, ker če ne me potem koža srbi od šampona. Potem me obriše po telesu, obleče... Veste, ne morem si obleči hlač, nogavic, ker ne morem stat samo na eni nogi.</u></p> <p><u>Sestre mi pravijo: »Ne utegnemo, ker nas je malo. Imamo toliko dela, da moramo za dva delat. Če rečem, da bom prišla, pa pozabim, ne mi zamerit.« Malo jih je, res. Varčujejo na personalu. So tudi taki nepremični, ki imajo plenice...</u></p>
<p>8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR</p> <p><u>Nimajo časa za osebni pogovor. Nimajo časa niti da kavo popijejo. Ne morem nobenemu nič povedat, ker ni nikogar. Da bi zaposlili vsaj še tri sestre... Sestra mi je rekla: »Če bi bili vsi kot ti, mi bi delale in pele zraven.« Jaz jih razumem.</u></p> <p><u>Nimajo časa za pogovor. Reče, da bo prišla, pa ne pride. Pozabi. Glavo ima na prvem nadstropju, a more it na tretje. Premalo jih je, eden se ne more raztegnit na tri nadstropja. Varčujejo na personalu, ceno pa dvigujejo gor.</u></p>
<p>9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH</p> <p><u>Ko naletim na težavo ali se soočam s stisko se obrnem k glavni medicinski sestri, bolničarkam, sestram, socialni delavki... odvisno za koga se gre. Na primer če so težave z zdravjem, rečem najprej sestri, potem pa naj ona pove naprej predpostavljenemu. Če pa ne reagirajo, grem naprej od medicinske sestre višje. Imam občutek, kdo lahko naredi kaj in kdo ne. V glavnem pa skušamo najti skupni jezik. Enkrat sem bil dol pri računovodkinji in sem jo vprašal glede računa. Povedala mi je da, so vsi domovi dvignili cene in da so mogli tudi oni.</u></p>
<p>10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE</p> <p><u>Poznam socialno delavko. Pri njej še nisem bil. Srečamo se tu in tam po hodniku ali ko grem dol na kavo. Jaz poznam njo, ona tudi mene.</u></p>
<p>11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI</p> <p><u>S stanovalci se dobro razumem. Ko sem mogel, sem hodil dol spodaj na teraso. Zdaj ne morem hodit dosti, me zelo boli noga. Tu v domu je enih pet, šest stanovalcev, ki jih poznam iz privatnega življenja. Jaz se družim z vsakim, samo da je človek. Edino sostanovalec, ta, ki je zdaj šel v Ljubljano na rehabilitacijo, mi je šel na živce. On je bil z mano v sobi, ker je tudi imel MRSO. Vzel je daljinec, kadar je hotel, mene ni nič vprašal. Potem je čez nekaj časa zaspal, pa sem rekel, naj ga da meni, če spi in ne gleda, pa ni hotel. Tako je namesto da bi on gledal televizijo, televizija gledala njega.</u></p>
<p>12. NADZOR OSEBJA</p> <p><u>Glede nadzora osebjem, je danes prišla medicinska sestra, da me previje.</u></p>
<p>13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI</p> <p><u>Če hočeš igrat šah, imaš šahovski krožek. En dan je bil dol v glavni jedilnici turnir. Jaz znam igrat šah, ampak se mi ne da več. Ko sem bil mlajši, sem ga veliko igral. Zdaj me to ne zanima. Tudi karte lahko igra, kdor more. Jaz sem igral briškulo, trešet in vse te podobne igre.</u></p>
<p>14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)</p> <p><u>Ne vem, katero od pravil in določb bi spremenil, nič ali zelo malo. Enkrat, ko sem bil še v prvem nadstropju, je ena stara gospa ponoči klicala: »Seeestra, seeestra!« in nas zbujala. Saj drugače jaz spim kot konj, ampak to me je pa motilo. Jaz tudi zelo rad gledam televizijo. Pa sem vprašal tukaj dve stanovalki, ki sta moji sosedi, če ju moti, da imam televizijo malo bolj na glas. Rekli sta, da ne, da naj kar imam, da jih ne moti.</u></p>
<p>15. MOŽNOST POSKRBE SAM ZASE</p> <p><u>Ja, imam možnost poskrbeti sam zase. Jaz bi lahko zdaj šel z vami na kavo, če bi hotel. Edino z vrtenjem imam težave. Ko vstanem iz postelje, se moram najprej umiriti, počakati, potem grem lahko naprej. To me ovira... zato se niti obleči ne morem sam, rabim pomoč drugega. Zdravnica mi je rekla, da ko vstanem, naj najprej malo stojim na miru, da se stabiliziram in če vidim, da ne morem hodit naprej, naj se vrnem v posteljo.</u></p>
<p>16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI</p> <p><u>Obiščejo me žena in obe hčere, pa tudi kolegi, s katerimi sem delal, prijatelji – tisti, ki me poznajo in so slišali, da sem v domu. Hčerke in žena pridejo skoraj vsak dan. Prinesejo mi časopis, banane, mandarine, tudi med. Vsak petek mi žena prinese to, vidite (pokaže na revijo s televizijskim sporedom za ves teden). Tu si preberem,</u></p>

kaj bo na televiziji, kakšni so filmi in kar me zanima, si ogledam.
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Jaz ne grem sam iz doma, grem samo tu ven na teraso spodaj. Malo se sprehodim, naredim en krog in nazaj. Sestra mi je rekla, da bi mi lahko dali voziček. Ampak če bi ga dobil, bi se zalepil, se ne bi več dvignil iz njega. Dokler lahko hodim, bom še hodil počasi.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
Ja, mislim, da bi zaposleni ustregli moji odločitvi ali izbiri, kar bi rekel. Jaz imam rad slaščice in kavo, pa mi je žena prinesla med. <u>Preveč hrane mi prinesejo. Rečem, naj mi dajo manj, veliko manj, kot otroku. Pa me ne poslušajo. Rečejo, da moram pojesti.</u> <u>Ne, nimam tega občutka, da bi osebje odločalo namesto nas, ne silijo nas v nič.</u> <u>Ja, upoštevajo naše želje in odločitve. Na primer če rečem, da se danes ne bi okopal, rečem, če lahko jutri.</u>
18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Nerodno mi je, da dajem kakšne pripombe o delu zaposlenih. Če rečem, da mi prinesejo malo mleka, mi ne dajo 2dcl, ampak dosti več... tudi po 1 liter. Veste, jaz poznam nekaj delavcev, ki so spodaj v kuhinji, smo delali skupaj leta nazaj. Pa mi vse ustrezajo, kar rečem. Dajo mi več kot si zaželim. A to mi je brez veze, ker nimam hladilnika. Zato nerad koristim to.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>Na oglasni deski preberem vse, kar se tiče stanovalcev, na primer kdo praznuje rojstni dan in podobno, tudi jedilnik in hišni red. Enkrat sem bil spodaj v jedilnici, ko je prišla folklorna skupina in ko so nastopali eni iz pomorske šole.</u> <u>Obvestila po zvočniku so dovolj jasna, so v redu.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
<u>Občasno imamo sestanke in tam povemo, kaj želimo. Bil je sestanek v zvezi s hrano, a nisem šel, ker je meni dovolj to hrane, kar je dobim.</u>
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Veste, jaz sem veliko prepotoval. Bil sem po Italiji, Franciji, Nemčiji, Avstriji in tako naprej. Veliko sem izkusil, kakšno je življenje. Mislim, da bi tukaj potrebovali več zaposlenih. Jaz se sicer dobro počutim tu. Mogoče bi organizirali nekaj, da nas zabavajo. Ampak to so spet stroški. Čeprav bi se našli na primer kakšni glasbeniki, ki bi prišli prostovoljno igrati. Ampak spet... kaj ti pomaga, da tam sediš, jih gledaš in poslušаш, če pa plesat ne moreš zraven? Še dobro, da imam televizijo, da jo lahko gledam, če ne bi se mi glava obrnila. Hvala bogu, da se je nekdo spomnil tudi na to, da imamo lahko bar v domu.</u>

Intervju 15

STANOVALKA N: ženska, oskrba III
5. 8. 2010

1. ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
<u>Zdaj avgusta bo eno leto, odkar sem v domu.</u>
2. GLAVNI RAZLOG ZA BIVANJE
<u>Glavni razlog, da sem prišla v dom je bil ta, da sem ostala sama doma, ni bilo nobenega. Mož je umrl, sin tudi. Imela sem kap, drugače bi ostala doma.</u>
3. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU
<u>Ne vem, kaj bi rekla glede zadovoljstva z življenjem tukaj v domu. Malo je, malo ni. Ampak drugače ne more bit. Recimo, da bi dala kot v šoli oceno tri.</u>
4. USTREZNOST LOKACIJE
<u>Lokacija je na dobrem mestu. Malo me moti to, kar zdaj delajo zadaj na gradbišču. Malo so nam zakrili razgled, ne vidimo skoraj nič več.</u>
5. USTREZNOST PROSTOROV
<u>Prostori so lepi in čisti. Ne da se kaj dosti spremenit. Tu notri smo vsi taki, ki ne moremo.</u>
6. MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA BIVALNEGA PROSTORA

<u>Uredi vse osebje. Več kot toliko ne moremo sami. Čistilka počisti po tleh. Tukaj v jedilnici si lahko skuhamo kavo.</u>
7. RAZUMEVANJE Z ZAPOSLENIMI
<u>Kar se tiče razumevanja z zaposlenimi je tako, da ko je dosti ljudi na kupu, pride dobro in slabo. Vsega je. Jaz osebje razumem približno, kar govorijo, ker jaz govorim italijansko. Ne razumem prav vsega, ne. Tudi če kaj preberem, ne razumem vsega, kar piše.</u>
8. 1 ODNOS OSEBJA DO STANOVALCA - UPOŠTEVANJE PRAVICE DO ZASEBNOSTI
<u>Če so zaposleni dobre volje, gre vse prav, če pa so slabe, »plačamo« vse mi. Vprašajo me, zakaj ne hodim. Pa rečem, da ne morem. Saj vejo, da sem imela na celi polovici telesa kap. Zdaj me dajo hodit. Fizioterapevtka mi da hodulje. Gre počasi, rabim čas, da se sama navadim hodit. Že eno leto je, odkar ne hodim in sem na vozičku. Sestre ob vstopu v sobo potrkaajo. Nekateri pa kar pridejo notri in ne potrkaajo. Včasih pride notri v sobo tudi kdo od stanovalcev, ki so bolni. Pa kaj jim hočete?</u>
8.2 a) POSVEČANJE ČASA ZA NEGO
<u>Osebje opravi nego hitreje kot more, deset minut. Na hitro odpravijo. Enkrat tedensko je kopanje, trikrat na dan – vsako jutro, opoldan in zvečer pa mi menjajo plenice.</u>
8.2 b) POSVEČANJE ČASA ZA OSEBNI POGOVOR
<u>Osebje mi nič časa ne nameni za osebni pogovor. Naveličani so. Mi smo vsi bolni, oni pa zdravi. Se naveličajo nas poslušat, ker vsi jamramo. Želim si, da bi bili več časa pri meni. Bilo bi lepo, če bi se nam bolj posvetili, ampak vem, da imajo svoje obveznosti.</u>
9. POMOČ OSEBJA V TEŽAVAH, STISKAH
<u>Ko naletim na težavo ali stisko, se največkrat obrnem k sestram. Sestre mi pomagajo tako, kot morejo in kot znajo. Jaz jim povem samo nujne stvari, kar potrebujem, ostalo ne.</u>
10. PREPOZNAVANJE IN POMOČ SOCIALNE DELAVKE
<u>Socialno delavko sem videla enkrat, ampak ne vem, če jo poznam. Prej je prišla vsake toliko, zdaj pa ne pride več. Na začetku sem ji rekla, da si želim da bi bila sama v sobi, pa je rekla, da ni prostora, da je vse polno. Tako nerodno je, ker imaš kopalnico skupaj z drugim stanovalcem...</u>
11. ODNOSI IN DRUŽENJE MED STANOVALCI
<u>(smeh) Drugim stanovalcem moreš dat vedno prav, potem se razumeš. Če ne, pa ne. Moja sostanovalka veliko govori, vse jo zanima. Gleda televizijo, govori zraven. Niti en dan ne zamudi poročil na televiziji. Z vsem je na tekočem. Pa me potem kaj vpraša, komentira. Jaz se delam, da spim, da je ne slišim. Tudi popoldne kadar gre počivat, zagrne zavese... A kaj hočem? Ji dovolim, samo da je mir. Vsak dan grem ven iz sobe. Tukaj v jedilnici jemo, imamo zajtrk, kosilo in večerjo. Prav tukaj, kjer zdaj sediva, je moje mesto. Grem tudi spodaj v pritličje na telovadbo ali pit kavico... Tako, da mi mine čas.</u>
12. NADZOR OSEBJA
13. SAMOSTOJNO ORGANIZIRANJE ŽIVLJENJA - OMEJEVANJE S PRAVILI
<u>Ne vem, kaj bi rekla glede tega v kolikšni meri si lahko sama organiziram življenje tu v domu. Več ali manj sem se že privadila. Počasi, počasi se je potrebno navadit na življenje tukaj. Nimamo druge izbire.</u>
14. SPREMEMBA PRAVIL, DOLOČB (hišni red)
<u>Motijo me živali v domu. Ni dobro, da so notri, to ni prav. Ne mara jih vsak. Žival rabi svoj prostor, ne more it kamorkoli. Potem vse tukaj po tleh umažejo. Ne, ni prav da hodijo notri.</u>
15. MOŽNOST POSKRIBETI SAM ZASE
<u>Jaz ne morem več kot toliko. Tudi ostali mislim, da ne. Lahko si skuhamo kakšno kavo, a več kot toliko, ne gre. Kdor gre lahko, si gre tukaj do trgovine kupit določene stvari, kdor pa ne more... Tudi jaz bi šla v trgovino ali kaj takega, a kdo bi šel z mano? Sama ne morem ven.</u>
16. 1 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM - OBISKI
<u>Obiske imam skoraj vsak dan. Pridejo moji vnuki. Ampak imajo tudi oni svoje obveznosti, otroke in tako naprej.</u>
16. 2 STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM – LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA
<u>Do sedaj sem šla domov enkrat. Ni časa, svojci nimajo časa za me peljat. Tudi do Portoroža bi rada šla. Saj kdo si tega ne želi? Vsi si želimo, a nima kdo it z nami. Meni je recimo všeč it tudi ven, samo sama se ne morem zapeljat. Tudi ven na balkon bi šla na zrak, pa ne morem, ker je stopnička od vrat. A plačam za to, da imam balkon. Za vse se plača tukaj.</u>
17. SPOŠTOVANJE IZBIR, ODLOČITEV STANOVALCEV
<u>Ja, osebje upošteva moje odločitve, recimo glede kopanja. Ampak potem me en teden ne okopajo, je potrebno počakat na drugi teden, ko si spet na vrsti. Vedno več se privajam na življenje tukaj, takšno kot je... nimam druge izbire.</u>

18. MOŽNOST IZRAŽANJA PRIPOMB, KRITIK
<u>Ostali stanovalci govorijo kritike, ja... Tudi glede hrane, ki je zmeraj enaka: riž, pašta. Samo vem, da ne morejo vseh nas zadovoljit, 150 ljudi... to je težko. Če mi hrana ni všeč, pojem sama kakšen sirček, si namažem na kruh in je tudi tako dobro. Na začetku je bila boljša hrana, zdaj pa ni več toliko.</u>
18.1 POSLEDICE PRITOŽBE
<u>Včasih sem kakšno pripombo in kritiko povedala sestram, pa so mi rekle, naj govorim o tem z direktorico. Kako pa naj pridem do nje, če ne morem sama z vozičkom?</u>
19. INFORMIRANOST STANOVALCEV O DOGAJANJU V DOMU
<u>O tem, kaj se dogaja v domu, preberem na oglasi deski. Tudi med stanovalci slišim, ko se pogovarjajo ali ko si med seboj povemo.</u> <u>Jaz obvestila po zvočniku razumem. Tistih par besed, čeprav so v slovenščini, razumem. Saj povedo na kratko in dovolj jasno.</u>
20. MOŽNOSTI VPLIVA STANOVALCEV V DOMU IN ŽELJA PO SODELOVANJU V DOMSKEM ODBORU, KOMISIJI
21. NAČIN ZA IZBOLJŠANJE POČUTJA, ŽIVLJENJA V DOMU (želje, mnenje, pripombe)
<u>Ne vem. Ne vem, kaj bi rekla glede izboljšanja počutja v domu. Počasi sem se že navadila na vse. Od hrane naprej. Če morem, jem, če se mi ne dopade, pa pustim. Kakšen krat rečem sestram, da bi kaj rabila in tako... saj jim plačam za to. Pa rečejo one: »Saj ne plačate meni. Nisem samo jaz tukaj notri.« In tako naprej... Ampak jaz plačam za to, da mi ustrezajo. Tukaj notri se vse plača.</u>

9.3 PRILOGA 3 – ENOTE KODIRANJA IN ODPRTO KODIRANJE

ST A 4.1 – stanovalec A, 4. tema, prva izjava

OZNAKA POSAMEZNE ENOTE KODIRANJA	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE (KODA – POJEM)
STANOVALEC A		
ST A 1.1	V domu živim že skoraj sedem mesecev.	Živi v domu 7 mesecev
ST A 2.1	Glavni razlog, da sem se odločil za bivanje tukaj je bil ta, da sem prej privat plačeval najemnino. V dveh letih sem se osemkrat preselil, imel sem težave s stanodajalci, tako da sem tu končno našel neko stalno bivališče, kjer lahko ostanem.	Razlog – pogoste selitve
ST A 3.1	Na splošno sem odlično zadovoljen, odkar sem se preselil na drugo stran stavbe v drugo sobo.	Splošno zelo zadovoljen – po preselitvi v drugo sobo
ST A 4.1	Lokacija se mi trenutno, začasno ne zdi primerna, ker je tukaj na severni strani karting, ki ropoče cel dan. Moti me tudi hrup iz gradbišča v bližini. Ponoči so me motili lokali z muziko v bližini.	Nepriprava lokacija
ST A 4.2	Fino je, da je trgovina blizu, pa tudi vse ostalo...pošta, banka ni daleč.	Dobra lokacija
ST A 5.1	Prostori se mi zdijo zelo v redu.	Prostori zelo v redu
ST A 5.2	Npr. v Franciji. Tam imajo prostore med stenami. Tudi pri nas bi moralo biti tako, saj bi bila boljša zvočna izolacija.	Boljša zvočna izolacija
ST A 5.3	Drugače pa sem se na začetku malce iskal po prostorih, potem pa sem se hitro navadil na prostor.	Hitro navadil na prostor
ST A 6.1	Všeč mi je bilo, ko mi je na začetku socialna delavka dejala, da lahko prinesem tudi svoje male omarice, ker imam sam dosti knjig, not. Omogočili so mi, da imam v prostorih doma tudi svoj pianino.	Možnost prinesiti svoje osebne stvari in pohištvo
ST A 6.2	Glede čiščenja - je tudi dobro. Jaz se pogovorim s čistilkami. Enkrat je zjutraj prišla v sobo, pa sem jo prosil, če me pusti spat in se vrne kasneje. To je tudi storila... tako da so se mi zdaj glede tega prilagodile.	Prilagodljivost osebja navadam stanovalcev

ST A 7.1	Bi imel eno pripombo glede vdiranja v sobo. Moralo bi se potrkati in počakati na odgovor. Enkrat sem bil v kopalnici, pa je eden od osebja notri vdrl, potem pa se mi opravičeval.	Vdiranje osebja v sobo
ST A 7.2	Rdeči gumb – sosed kliče in po 20 minutah ni nikogar. Čaka in čaka, telefon zvoní v prazno. Enkrat sem tudi sam po pomoti pritisnil, pa sploh ni bilo nobenega odziva osebja, nihče ni prišel k meni v sobo.	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu
ST A 8.1	Trkanje na vrata je zelo odvisno od osebja. Nekateri so zelo vljudni, drugi pa... Enkrat je en velik fant, mlad medicinski tehnik ali bolničar kar vdrl notri, brez trkanja, potem pa se opravičeval.	Trkanje odvisno od osebja
ST A 8.2	Čistilka pride pobrat perilo, zamenjat rjuhe.	Delo osebja
ST A 8.3	Jaz se sam zdravim, tako da ne potrebujem nobenih zdravil.	Samozdravljenje
ST A 8.4	Za osebni pogovor se grem pogovoriti sam. Socialni delavki sem razložil, kar je bilo in so mi prisluhnili.	Pomoč socialne delavke s pogovorom
ST A 8.5	Glede preselitve mi najprej niso ustregli, potem pa je prišla nova socialna delavka in smo rešili... zanimivo, ne?	Neuskklajenost osebja pri odločitvah
ST A 9.1	V primeru težav se obrnem na socialno delavko.	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST A 9.2	Tudi hišnik je zelo ustrežljiv, življenjski, rešil je problem glede kolesa, pa luč v sobi, ki me je motila ponoči.	Ustrežljivost vzdrževalnega osebja
ST A 10.1	Seveda poznam tole novo socialno delavko.	Poznavanje soc. delavke
ST A 10.2	Nanjo se obrnem, če imam kakšne ideje glede razvedrila, npr. šaha, balinanja. Pomaga tako, da uredi, organizira. Že pred tole vročino sem jim omenil balinanje. Sicer so mojo idejo sprejeli in jo odobrili, vendar je zdaj prepozno, ker je prevroče, se na da bit zunaj... treba bo počakati na jesen.	Pomoč soc. delavke pri organiziranju dejavnosti
ST A 11.1	S stanovalci se odlično razumem. Jaz sem prišel sem, nisem poznal nikogar.	Odlično razumevanje s stanovalci
ST A 11.2	Drugače sem zelo za družbo, zato sem poskušal take igre organizirati, ampak je malo težje, ker so nekateri naglušni ali bi se ukvarjali s kako dejavnostjo, pa ne morejo. Na primer en sostanovalec je dejal, da bi rad igral karte, pa ne more jih niti v roki držati.	Predlogi in ideje stanovalcev za aktivnosti
ST A 11.3	Jaz imam bolj malo stikov, ker ne pijem alkohola, kave. Ne zahajam tukaj v bar. Veliko se jih tukaj družijo. V teh skupnih prostorih pa se ne dogaja. Prej je bila delovna terapevtka z družabnimi igrami ob ponedeljkih, zdaj pa ni več. Je šla na porodniški dopust.	Ni družabnega življenja
ST A 12.1	Ne, nimam tega občutka nadzora osebja.	Osebjem ne nadzira
ST A 12.2	V tistem obdobju, ko sem imel sobo na severni strani, nisem zaradi nočnega hrupa skoraj nič spal, kar se pozna na poslabšanju vida, ker se oči niso spočile, bile so izredno utrujene, izmučene od prevajanja, branja not. Vse to počnem zdaj veliko manj, ker si morem še zdaj odpočiti od tistega obdobja. Čeprav je zdravnik rekel, da v enem letu ne bo nobene izboljšave.	Zdravstvene težave stanovalcev kot posledica neugodne lokacije
ST A 13.1	Zvečer sosedu pozno gleda TV, težko zaspim. Ponoči slišim »zgornje«, ki s kladivom zabijajo in postavljajo pohištvo. Zjutraj zgodaj pa že začne hrup na gradbišču. Sosedu je že ob 7h prižgala poročila.	Ni nočnega miru
ST A 13.2	Nisem seznanjen s hišnim redom.	Ni seznanjen s hišnim redom
ST A 14.1	Prej sem bil navajen, da se odpadki sortirajo. Mislil sem, da bo tu podobno, tukaj pa se vse meče v isti koš. Enkrat sem dal odpadke v različne vrečke, pa je čistilka dejala, da tega ni potrebno početi, češ da gre vse skupaj v koš. Podobnega mnenja je tudi sosedu, ki je po izobrazbi kemičarka. Pravi, da je bila tudi ona doma vajena sortiranja odpadkov. Sicer je za nas to manj moteče, glede ekološke	Ni sortiranja odpadkov

	zavesti pa je to slabo.	
ST A 15.1	Jaz si sam kuham. Nimam ne zajtrka, kosila in večerje. Kupil sem nekaj bonov za večerjo, če bi mi bila kdaj všeč ta, ki jo tukaj skuhajo. Ostal mi je še eden, ta bo tudi zadnji. Ne nameravam več kupovati bonov, ker mi tale prehrana ne ustreza.	Samostojno kuhanje vseh obrokov
ST A 15.2	Posteljino zamenjajo na 14 dni. Imam navado, da ob menjavi posteljnine obrnem tudi jogi. Sprva mi je gospodinja govorila, češ kaj to počnem, saj ni potrebno. Potem sem jo prepričal in sedaj mi celo pomaga pri tem. Gospodinje so prej kar hitele s pospravljanjem, zdaj pa se mi bolj posvetijo.	Upoštevanje želja stanovalcev pri gospodinjskih opravilih
ST A 15.3	Jaz sem v dvoposteljni sobi sam. Socialna delavka mi je rekla, da če se dom napolni, da mi bodo dali še koga zraven. Tega se bojim, ker imam vse omare polne not, knjig, kuhinjskega pribora, posod... Kako bi potem skupaj živela? To bi verjetno tudi moj sstanovalec težko prenesel. Jaz kuham, pa so različne vonjave, tudi pražim alge, koreninice. Ukvarjam se z integralno jogo, delam v tišini...	Negotovost v primeru vselitve sstanovalca
ST A 16.1	K meni hodijo samo moji učenci. Sorodniki so 150, 200 kilometrov daleč iz Žalca, brat je na Vranskem doma. Včasih pride kakšen znanec iz Ljubljane.	Redki obiski svojcev
ST A 16.2	Ven grem vsak dan: nakupujem hrano, da je sveža, grem na pošto, s kolesom, peš ali avtom...več ali manj po raznih opravkih.	Vsakodnevno zapuščanje doma
ST A 17.1	Zaposleni zelo primerno spoštujejo moje izbire in odločitve. Ob četrtkih pobirajo perilo. Danes jih sicer ni bilo. Pa sem vprašal osebje, če lahko sam nesem v pralnico. Dejali so, da lahko, pa sem nesel sam. Isto je bilo v torek, ko bi morali zamenjat rjuhe... ni jih bilo, pa so potem v sredo zamenjali.	Spoštovanje stanovalčevih izbir in odločitev
ST A 17.2	Moram pa povedati, kar me je prizadelo: imeli smo sestanek v jedilnici. Govorila je glavna sestra in nas vse tam prisotne obtožila, da smo tatovi – da smo ukradli brisače, pribor, krožnike. Čutil sem se prizadetega, ker je nagovarjala vse, torej tudi mene, ne? Brez dokaza obtožit se ne sme. Kaj pa če je bilo osebje tisto, ki je kradlo? Direktne obtožbe brez dokazov... to ni v redu.	Obtoževanje stanovalcev s strani osebja
ST A 18.1	Jaz poskušam sam reševati zadeve. V začetku je gospodinja imela zelo oster, grob odnos do mene. Ko sem ji v prvih dneh bivanja tukaj rekel, da nimam vrečke za perilo, mi je zagrozila, naj bom tiho, da ne smem nič reči naprej. Ampak sem to jaz sam na lep način z njo rešil.	Grožnje osebja
ST A 18.2	Ko sem imel probleme zaradi hrupa iz bližnjih barov na severni strani, sem ponoči večkrat klical na pomoč rdeči gumb. Občutil sem razlike v osebju. Ena sestra je bila zelo groba. Prosil sem jih, naj one, ki so dežurne sestre, pokličejo policijo. Rekla je, da ona ne bo, da če želim, naj jo jaz sam pokličem. Enkrat sem res to storil. Zdaj pa sem tega na srečo rešen, ker so me preselili.	Razlike v načinu odziva osebja na težave stanovalcev
ST A 19.1	Informiranost je dobra. Zvočnik je dovolj naglas, oglasne deske so na vsakem nadstropju, odlično je. Opazil sem, da so tudi črke na obvestilih večje. Tisti, tega ne gledajo, pa so si sami krivi.	Dobra informiranost
ST A 19.2	Jaz si večinoma preberem na oglasni deski.	Informacije dobi na oglasni deski
ST A 19.3	Obvestila so objavljena pravočasno (...)	Pravočasnost obvestil
ST A 19.4	(...) in dovolj pogosto.	Pogostost obvestil
ST A 19.5	Čudno pa se mi zdi to, da je po 15. uri sestrška soba prazna, če kdo potrebuje pomoč. Nikjer ni nobenega. Pred kratkim sem gledal v skupnem prostoru nogometno tekmo, pa je ena gospa hodila po hodniku v popoldanskem času. Želel sem ji pomagati, da bi ji našel koga od osebja, a ni bilo nikogar.	Nedostopnost osebja v popoldanskem času
ST A 20.1	Osebnosti ne bi sodeloval v odboru, nimam te žilice.	Ne želi sodelovati v odboru

ST A 20.2	Rad bi pa sodeloval pri nastopih ali tečajih. Sodelujem tudi z enim izmed stanovalcev, ki je bil zdaj pobudnik za ustanovitev šahovskega krožka.	Želja po sodelovanju pri nastopih, tečajih
ST A 21.1	Zdi se mi, da je premalo druženja v skupinskih prostorih. Tam bi se dalo še marsikaj organizirati poleg šaha. Vidim, da so ti prostori prazni. Tam ni nikogar od stanovalcev. Lahko bi kaj organizirali v smislu družabnih iger.	Premalo druženja v skupinskih prostorih
STANOVALKA B		
ST B 1.1	V domu sem od septembra 2009.	Živi v domu 11 mesecev
ST B 2.1	Za bivanje v domu sem se odločila, ker doma ni bilo nobenega, ki bi mi pomagal, sama pa nisem mogla živeti zaradi bolezni.	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST B 3.1	Z življenjem v domu sem zadovoljna.	Splošno zadovoljna
ST B 3.2	Lahko spiš, pohajaš, nisi obvezan na nobeno stvar. Vse, kar delaš, je neobvezno, prosto.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 4.1	Lokacija doma bi lahko bila nekje bolj oddaljena od ceste, kjer bi bilo več zelenja, kakšen park.	Predlogi glede lokacije
ST B 4.2	Tu je le cesta, pa to dvorišče.	Slaba lokacija
ST B 5.1	Prostori so še kar. To je bolj kot hotel, ne pa kot za starejše ljudi. Če bi jaz izbirala, bi naredila prostore bolj zasebne. Sicer pa tega ne moreš zahtevati, če si prišel v ta dom.	Hotelski prostori, premalo zasebnosti
ST B 6.1	Ne, nimam možnosti da si sama uredim sobo. Takšen prostor je in takšnega moreš sprejeti. Ni te možnosti, da bi si opremila sobo, da bi se počutila bolj domače.	Ni možnosti samostojnega urejanja sobe
ST B 6.2	Verjetno bi si lahko prinesla kakšno malenkost od doma, ampak ker nas je več notri, bi se mogla tudi moja sstanovalka strinjati s tem. Če si sam, je drugače.	Prisotnost sstanovalke, kot ovira za domačnost sobe
ST B 7.1	Z zaposlenimi se še kar razumem. Ne vem, če je bil kdaj tak primer, da jih nisem razumela, kaj želijo povedati.	Razumevanje z zaposlenimi v pogovoru
ST B 7.2	Jaz mislim, da tukaj notri ne moreš nič spremeniti. Nič. Sob ne moreš urejati po svoje. Tako je zgrajeno, urejeno in ti moreš tako sprejeti. Še vedno mislim, da je to bolj hotel kot dom za starejše.	Ni možnosti za spremembo urejenosti sobe
ST B 8.1	Osebjem ne upošteva pravice do zasebnosti. Potrkajo vedno, ko pridejo umivati, čistiti in urejati, drugače pa kakor kdaj. Ne, ne potrkajo vsi. Odvisno od osebe. Če pride kdo na obisk, potrkajo ali ne. Osebjem ravno tako.	Trkanje odvisno od osebja
ST B 8.2	Posvečanje časa za nego in oskrbo je odvisno, včasih bolj pogosto, včasih bolj poredkoma. Če rabiš, zahtevaš, prosiš, ko se ne moreš hraniti. Kapanje je enkrat na teden, pa ko treba obleči, te tudi oblečejo. Odvisno kako rabiš pomoč, kako si gibčen. Včasih bi potrebovala bolj pogosto pomoč, včasih pa ne rabiš nič.	Prilaganje pomoči osebja potrebam stanovalcev
ST B 8.3	Nisem še doživela, da bi se kdo mi posvetil za osebni pogovor. Verjetno pa bi, če bi imela svoje probleme in bi se hotela z določeno osebo pogovoriti. Mislim, da bi dobila koga.	Možnost dobiti koga od osebja za osebni pogovor
ST B 9.1	Ko imam težave ali stisko, se recimo največkrat obrnem k socialni delavki.	Podpora soc. delavke v primeru težav
ST B 9.2	Pomaga mi z razgovorom in da mi svetuje.	Pomoč soc. delavke z razgovorom in svetovanjem
ST B 10.1	Poznam socialno delavko.	Poznavanje soc. delavke,
ST B 10.2	Nanjo se obrnem, če imam kakšen problem, ki me moti. Če bi rabila razgovor, bi mi pomagala tako, da bi si vzela čas.	Pomoč soc. delavke s posvečanjem časa za razgovor
ST B 11.1	Ne družim se z nobenim. Nič... zunaj pozdraviš, malo poklepetaj. Ne hodim dosti v družbo. Tudi ker ne morem in potem ne grem.	Redko druženje s stanovalci zaradi slabšega zdravstvenega stanja

ST B 11.2	S svojo sostanovalko se srednje razumem.	Srednje razumevanje s sostanovalko
ST B 12.1	Osebjje niti ne izvaja nadzora nad tem, kar počnemo. Ne kontrolirajo preveč.	Osebjje ne nadzira
ST B 13.1	Imam možnost, da počnem tisto, kar želim. Lahko sprejemam obiske, grem v družbo.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 13.2	Niti nimam omejitev. Ob določeni uri imaš za jest, do devetih zvečer moraš bit nazaj notri v domu, mislim, da tudi do desetih si lahko zunaj. Če greš kam za dlje časa, moreš povedat, da te ne bo na kosilo.	Seznanjenost s pravili
ST B 14.1	Moti me to, da te pride umivat, kopat vedno ista oseba, pa tudi če nisi zadovoljen z njo. Da ne moreš izbirat. Ne vem, koga bi vprašala za to. Lahko da bi res morala iti do socialne delavke in ji povedat, da nisem zadovoljna s to osebo.	Ni možnosti izbire negovalnega osebja
ST B 15.1	Ne, nimam možnosti poskrbeti sama zase. Postiljaš si lahko sam, ampak pridejo sestre. Če ti ne moreš sam, pa sploh.	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST B 15.2	Pri prehrani, če se sam ne moreš hranit, bi se mogli tudi oni malo potrudit. Ker vidijo, da ne moreš. Če jih vprašaš enkrat, dvakrat, bi morali tudi za vnaprej vedet »aha, ta oseba rabi pomoč«. Pa tega ni.	Slabo poznavanje potreb stanovalcev
ST B 15.3	Jaz recimo ne morem sama vstati, se obleči. Sestre mi pri tem pomagajo, ampak premalo. Zjutraj umijejo obraz, obrišejo in to je to. Ravno tako obrišejo spodnje dele telesa, če je šlo blato od tebe, ampak drugo nič.	Premalo pomoči osebja pri osnovnih življenjskih potrebah stanovalcev
ST B 16.1	Obiski pridejo, kadar hočejo. Obiščejo me svojci. Lahko pride tisti, ki ima čas.	Priložnostni obiski svojcev
ST B 16.2	Lahko se oblečeš in odpraviš stran, če lahko. Greš ven na sprehod, obisk. Moreš pa povedat, da greš ven in da si prišel nazaj.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 17.1	Danes nimam volje se kopat. Ker mi ta, ki je danes na vrsti, ni všeč. Ne vem, če bodo upoštevali mojo izbiro. Verjetno da me bodo vseeno okopali. Če rečeš, da nekaj nočeš ali ne moreš, po moje bi morali to spoštovat.	Neupoštevanje želja stanovalcev glede nege
ST B 17.2	Zgodilo se je že, da je osebje odločalo namesto mene in da sama nisem imela besede pri tem. (...) da bi jaz rada nekaj, pa nisem mogla. Osebje je odločilo namesto mene.	Neupoštevanje stanovalčevih odločitev, želja
ST B 18.1	Ne vem, če kdaj povem mnenje o delu zaposlenih. Bi pa lahko povedala. Ne vem, komu bi povedala. Na primer glede kopanja. Če bi povedala, da mi ta, ki me kopa, ni všeč, bi mi potem rekli: »Ja pa zakaj vam ni všeč?«	Neupoštevanje mnenja in želja stanovalcev s strani osebja
ST B 18.2	Ta, ki me kopa, mi govori: »Ja, gospa... pa tako gospa...«, potem pa po svoje naredi.	Nepriлагоjenost načina nege stanovalcu
ST B 18.3	Glede posledic pritožbe ne vem, se še nisem kaj dosti pritoževala. Bom videla zdaj, ko bom rekla, da nočem, da me on kopa.	Redko pritoževanje
ST B 18.4	Ko pa kdaj drugič povem, da bi se rada kopala, mi pa rečejo: »Niste hotela prej, pa nič!« Oni te kopajo takrat, kadar njim paše. Recimo da si na vrsti ob ponedeljkih in tisti, ki je za tisti dan določen, tisti bo kopal, pa če se ti strinjaš ali ne.	Togo upoštevanje urnikov nege
ST B 18.5	Osebo, ki dela na določenem oddelku in ki jo imajo stanovalci radi, zamenjajo, jo premestijo drugam. Občutek imam, da se osebje prepogosto menja. Recimo neka oseba, ki dela v prvem nadstropju, bo potem enkrat v drugem in enkrat tukaj v tretjem, enkrat spet tam. Jaz pa bi bila za to, da če so stanovalci zadovoljni s tisto osebo, da tista ostane.	Prepogosto menjavanje osebja po nadstropjih
ST B 19.1	Jaz najpogosteje dobim informacije po zvočniku.	Informacije dobi po zvočniku,

ST B 19.2	Oni napovejo dopoldne, popoldne ob takem času, ko vedo, da so stanovalci notri, v posteljah ali pred kosilom. Tak čas obvestil mi ustreza.	Ustrezen čas obveščanja po zvočniku
ST B 20.1	Jaz ne vem, da bi imela to možnost za vplivanje na življenje v domu. Sestanek je občasno že bil, pa nisem niti vedela, da je bil. Če bi vedela, o čem se gre, če bi me tema zanimala, bi se ga udeležila.	Slaba informiranost stanovalcev o sestankih
ST B 20.2	Ne, v kakšni komisiji ne bi želela sodelovati, ker me roke bolijo.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST B 21.1	Več domačnosti bi bilo potrebno. Tudi ko pride v sobo sestra... Zakaj more samo prit pa it? Ko ti prinese zdravila, te ne vpraša, če ti odgovarjajo ali ne. Ko ti prinese hrano, te ne vpraša, če ti je všeč, ali boš to ali bi raje kaj drugega jedel. Včasih, ko pokličeš sestro, da bi rada tableto za bolečine, jo prinese, ti jo da in ti pomaga. Te pa kasneje nič ne vpraša, ali je tableta pomagala, če je počutje boljše...	Potreba po večji domačnosti do stanovalcev s strani osebja
ST B 21.2	Manjka mi to, da bi mi sestre posvetile malo več časa. Velikokrat me moja sostanovalka pita in da za jest. Tudi gumbov na bluzi si ne morem zapeti. Zdaj pa da bi za vsako stvar sestro klicala... se mi ne zdi.	Več posvečanja časa pri opravljanju osnovnih življenjskih funkcij
ST B 21.3	Več domačnosti rabi. Čim pa je malo več domačnosti, so drugi zaposleni ljubosumni. Potem je treba to osebo premestiti na drugi oddelek, kar se mi ne zdi prav. Tukaj na našem oddelku stalno menjavajo, so vsak dan drugi. So osebe, ki so kar v redu, pa tudi ne veš imena zanje.	Pogoste premestitve osebja iz oddelka na oddelek
ST B 21.4	Mislím, da bom ta teden šla do socialne delavke za premestitev v sobo brez balkona. Ker jaz z vozičkom ne morem it čez. Morale bi biti sobe brez tega (<i>pokaže na oviro – okvir balkonskih vrat</i>), da bi lahko šli ven.	Težaven dostop stanovalcev na vozičku do balkona
STANOVALKA C		
ST C 1.1	V domu sem od 16. decembra 2008.	Živi v domu 1 leto in 7 mesecev
ST C 2.1	Že od začetka, ko se je dom začel graditi, sem rekla, da ko bo zgrajen, bom jaz šla takoj noter. Moj sin je rekel: »Mama, ne boš ti šla nikdar noter.« Jaz pa sem rekla: »Hočem it v ta dom. Zato ker ne bom tako kot doma potem.« Rekel je: »Žal ti bo.« Jaz sem rekla: »Ne bo mi žal.« In niti mi ni žal, ker se počutim dobro.	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega
ST C 2.2	Zato ker imaš tu vse, čistočo, vse, si kot doma.	Ustrežljivost doma kot institucije
ST C 2.3	Žal mi je samo, da nimam svoje sobe in svojega balkona.	Želja po enoposteljni sobi
ST C 3.1	Na začetku je bilo malo težje, zdaj pa je v redu, odlično.	Začetne težave v prilagajanju na življenje v domu,
ST C 3.2	Počutim se dobro in tudi če kaj rabim, dobim. Če nočem tega jest, dobim drugo.	Upoštevanje potreb in želja stanovalcev
ST C 4.1	Glede tega gradbišča, ki je tu blizu mislim, da če so oni dovolili nam, da smo ta dom zgradili, moramo tudi mi pustiti njim, da tam gradijo.	Gradbišče
ST C 4.2	Jaz imam sobo na oni strani ceste, pa se kar dobro počutim. Je lepo. Gledamo dol proti morju. Bližina ceste me nič ne moti. Ta lokacija mi ustreza.	Ustrezna lokacija
ST C 5.1	Glede notranjih prostorov je tako, da so eni veliki, eni pa mali. V četrtem nadstropju, kjer smo mi, je tista sala prevelika, bi lahko bila manjša, pa bi boljše bilo.	Nesorazmernost glede velikosti prostorov
ST C 5.2	Pa da bi rože bile notri posajene.	Predlog glede notranje ureditve prostorov
ST C 6.1	Posteljo si jaz sama naredim, tudi ob sobotah in nedeljah, ko ni	Možnost samostojnega

	čistilk. Vzamem močo, pa z njo sama pomijem. Grem večkrat naprej in nazaj z vozičkom, da pomijem po tleh. Pa prah lepo pobrišem. Rada imam, da je soba lepa.	čiščenja sobe
ST C 6.2	Jaz sem si kupila svojo posteljnino za posteljo, pa prt za mizo in komodo. Sobo si lahko urejam po lastnih željah. Sobo lahko krasno narediš, če le imaš voljo.	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST C 7.1	Na začetku je šlo težje, zdaj pa so zaposleni prijazni. Če kaj vprašaš ti odgovorijo. Če nisi zadovoljen s tem, grem k drugim.	Prijaznost osebja
ST C 7.2	Ko pozdravim direktorico ali osebje na hodniku, mi drugi stanovalci rečejo: »Kaj jih pozdravljaš, saj plačuješ stanovanje?!«	Materialna usmerjenost stanovalcev
ST C 8.1	Bolničarji so odlični. Če jih pokličeš, pridejo.	Dobra odzivnost bolničarjev
ST C 8.2	Samo ena sestra, pa ne bi rada njenega imena povedala, mi ni pomagala, ko sem omedlela in mi je padel sladkor. Je rekla samo, naj grem ležat in da naj kaj sladkega vzamem. Oziroma ona je rekla to eni drugi sestri, naj mi reče. Druge pa so vse odlične, dobre so.	Nezadovoljstvo z reagiranjem osebja
ST C 8.3	Glede trkanja na vrata ob vstopu v sobo zaposleni vsi potrkaajo.	Vsi potrkaajo
ST C 8.4	Včasih moreš dolgo zvonit, da pridejo. Nekatere sestre pa so odlične, se oglasijo takoj. Jaz jih pokličem, takoj pridejo, umijejo, vse naredijo.	Razlike v časovni odzivnosti osebja
ST C 8.5	Jaz sem samo enkrat klicala sestre. Prišel je bolničar in rekel, naj se uležem. Dal mi je sladkor in rekel, naj ležim in da bo prišel še pogledat. Potem je prišel še dvakrat pogledat. Je res priden.	Dobro spremljanje zdravstvenega stanja stanovalcev
ST C 8.6	Zunaj pred vrati se pogovarjamo, kako je tu lepo, pa tudi kako bi bilo lepo, če bi bil tukaj postavljen bazen, drevesa, pa rože drugačno narejene.	Predlogi glede ureditve okolice doma
ST C 9.1	V primeru težav ali stiske, se ne obrnem k nobenemu. Probleme rešujem tako, da jih zadržim v sebi. Ne, nihče od zaposlenih mi ne pomaga, ker nobenemu ne govorim nič.	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST C 10.1	Poznam socialno delavko.	Poznavanje socialne delavke
ST C 10.2	Vpraša me, kako je, kako se imamo, kako je z roko, ki jo imam v gipsu, če me boli, pa če sem zadovoljna s hrano. Vse to me vpraša. Je res odlična. Ona vpraša mene, kaj želim. Zadnjič mi je rekla, da bo poskusila uredit. Od takrat imam čisto drugačno mnenje o njej.	Pomoč soc. delavke s pogovorom in poskusom vpliva na osebje
ST C 11.1	Z ostalimi stanovalci nimam dosti govora, ker vidim, da niso iskreni in da samo »šimfajo«, kritizirajo, da je predrago. Enkrat jim to ni prav, enkrat ono. Dostikrat rečejo: »Kaj govoriš, da je dobro, če ni?« Pa je dobro.	Prevelika kritičnost stanovalcev
ST C 11.2	Imam eno sostanovalko, prijateljico. Če nisem jaz zraven nje, je ona čisto zapuščena. Leta za mano. Zjutraj po zajtrku pride k meni in pravi, me pokliče: »Pridi.«	Redno medsebojno druženje stanovalcev
ST C 12.1	Imam nek občutek nadzora osebja, ne morem pa reči zagotovo. Nek srednji občutek imam.	Srednji občutek nadzora osebja
ST C 13.1	Imam možnost, da živim po svoji volji. Lahko grem sama ven, pridem nazaj, grem v trgovino si kaj kupit, če rabim.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST C 13.2	Zajtrk je od 8-9h, kosilo more bit od 12h-13h, večerja pa od 18h-19h. Če pa ne ješ večerje, ti dajo sadje. Urniki me ne motijo.	Urniki niso moteči
ST C 13.3	Moti me samo to, da ljudje mislijo, da nimamo nobene pravice tu v domu, ker smo stari, nobeden od zunaj ne gleda več na nas.	Miselnost o neupoštevanju starih ljudi
ST C 14.1	Glede pravil in določb, ki veljajo v domu, se strinjam recimo s sušenjem perila po balkonih. Prav je, da tega ni, ker je to res grdo, ker se vidi na cesto. To me ne moti. Saj dol pralnico, čistilce, vse. Kaj jim je treba še več? Saj imajo bolje kot doma.	Strinjanje s pravili – prepoved sušenja perila po balkonu
ST C 14.2	Moti pa me to, da imajo balkon in kar stresajo dol rjuhe. Enkrat se	Moteče stresanje raznih

	je zgodilo, da smo sedele spodaj pod oknom, pa je nekdo iz tretjega nadstropja rjuho stresel po naju. Drugič pa se je zgodilo, da je nekdo meni in še eni drugi gospe med zalivanjem rož na balkonu stesal vodo po naju in nama je priteklo po glavi.	reči čez balkon
ST C 15.1	Jaz si posteljo naredim sama počasi. Imam tri palice, s katerimi si pomagam.	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil
ST C 15.2	Tudi kopam se sama – usedem se, grem pod tuš in se sama umijem. Do zdaj so me samo enkrat kopali oni, drugače pa se lahko sama. Dokler bom pri moči, bom še sama, potem pa mi bodo oni pomagali.	Ni potrebe po pomoči pri negi
ST C 16.1	Svojci me ne morejo pogosto obiskati, ker en sin je v Italiji, ena hčerka v Nemčiji, druga je invalid, ima hrbtenico zlomljeno in živi na Belem Križu, ta drugi sin pa je tudi invalid, bolan, ima migreno. Pridejo občasno, vsakih 14 dni, vsak mesec... kot pride.	Občasni obiski svojcev
ST C 16.2	Dom zapuščam sama, ko grem kaj pogledat ali kupit. Bila sem na otvoritvi bližnje tržnice.	Občasno samostojno zapuščanje doma
ST C 16.3	Vsak me vpraša, a grem lahko sama ven. Ker vsi pravijo, da smo zaklenjeni in da ne smemo iti ven. Pa če lahko greš kamor hočeš!	Miselnost o domu kot zaporu
ST C 17.1	Imam možnost, da se o stvareh, ki se tičejo mene same, sama odločam, zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Ne spomnim se, da bi kdaj se oni odločali namesto mene.	Spoštovanje izbire
ST C 18.1	Jaz bi napisala pohvale notri v knjigo, a nisem še, ker ne morem pisat. Napisala pa bom.	Možnost izražanja pohval – knjiga
ST C 18.2	Nikdar me ni strah pred kritiziranjem. Mene ni nikoli strah.	Občutek varnosti pred izražanjem kritike
ST C 18.3	Šefu kuhinje sem rekla, da ni sadja in da naj dajo večkrat kakšno zelenjavo ali solato. Rekel je, da bodo naredili in je res.	Izpolnjevanje predlogov, želja stanovalcev
ST C 19.1	Malo bolj mi moglo bit poskrbljeno za informiranost stanovalcev.	Potreba po boljši informiranosti
ST C 19.2	Informacije, kaj se v domu dogaja dobim tako, da poslušam, medtem ko se vozim sem pa tja po domu, slišim med stanovalci.	Informacije dobi preko drugih stanovalcev
ST C 19.3	Obvestila po zvočniku bi morala biti bolj razločna in počasna, ker eni ne slišijo, pa tudi bolj glasna in pogosta.	Večja razločnost, počasnost, glasnost in pogostost obvestil
ST C 20. 1	Ne bi sodelovala v nobeni komisiji, ker sem v življenju imeli veliko stvari čez, morala sem pripraviti to in ono. Pa tudi ne bi, ker so stanovalci taki, da prvo rečejo nekaj, potem pa šimfajo.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST C 21.1	Malo več zabave bi potrebovali. Take, da pride kdo v dom, pa da kaj zaigrajo.	Potreba po zabavi, prireditvah
ST C 21.2	Eni rečejo, da zakaj ne gremo na izlete. Pa kje je denar, kje naj dobijo denar? Dom je komaj odprt, morajo vse poravnat, naredit, kar še ni narejeno.	Zavest o slabem finančnem stanju
ST C 21.3	Ob koncu pohvalim vse uslužbenke, od čistilke do direktorice, do recepcije, vse so take, kot morejo bit.	Pohvala vsem uslužbencem
STANOVALKA Č		
ST Č 1.1	V domu sem od začetka, takoj ko so odprli (...) sem že prišla. Letos decembra bo že dve leti.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST Č 2.1	Mož je umrl, za njim še sin, pa sem sama ostala. Živelimo v Piranu. Potem pa je nečak videl, da že malo pešam in da ne zmorem več delat vsega. Takrat sem bila že prijavljena v domu v Ljubljani, pa mi je potem enkrat telefoniral iz Ljubljane in dejal, da me je kar v Luciji prijavil in da je tam soba še prazna. Potem sem kmalu bila malo bolna, prehlajena in je ravno takrat prišla pošta, da lahko v dom pridem.	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST Č 3.1	Tukaj je vse lepo, razen za hrano nisem bila najbolj vneta nekaj	Nezadovoljstvo s hrano

	časa. Saj tudi danes nisem veliko. Malo pojem, veliko pustim. Tako sem shujšala...	
ST Č 3.2	Drugače pa je kar v redu.	Splošno zadovoljna – še kar
ST Č 3.3	Sedaj imam peto stanovalko pri meni v sobi. Ta, ki pa je sedaj z mano v sobi, je zelo zbolela. Ne vem, kaj ji je. Usta ima odprta, ponoči vpije, tako da jaz ne spim. Sobo imava cel čas zaprto, toliko, da me kar omamlja.	Pogosta menjava sstanovalk
ST Č 4.1	Lokacija je kar v redu. Je lepo.	Lepa lokacija
ST Č 5.1	Na to sobo sem se kar navadila, ker ima balkonček, grem lahko nanj. Sonce je samo dopoldan, popoldne ga ni, tako da zjutraj odprem in lepo prezračim. Drugje je veliko sob na sončni strani in imajo sonce od poldneva do večera. Tako da sem se kar navadila na to sobo. Kar rada sem v njej.	Ustrezna lega sobe
ST Č 5.2	Samo rada bi imela eno tako sstanovalko, da bi se skupaj vzele, pa bi bilo vse v najlepšem redu. To pa je težko dobit eno žensko, da se skupaj vzameta, ker ima vsaka svoje navade. Vsaka hoče živeti po svoje.	Želja po drugi sstanovalki
ST Č 6.1	Jaz sem občutljiva na čistočo. Nečistoča me moti. Za eno sstanovalko sem morala vedno pospravljati, skozi je bilo umazano. Jaz ne morem gledat, če ni vse v redu, pa konec. Tako sem navajena.	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST Č 6.2	Posteljo tudi sama uredim, zjutraj pospravim vse.	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST Č 7.1	Z zaposlenimi se dobro razumem. Nisem imela še nobene pritožbe ali kaj podobnega. Vsak ima svojo vzgojo, pa konec. Jaz se nič ne pritožujem. Eni zaposleni so bolj taki... nimajo vzgoje, manir. Niso vse enake, vsaka je po svoje.	Neizražanje pritožb kljub nezadovoljstvu z delom osebja
ST Č 7.2	Ena gospodinja je taka bolj čudna. Obleko mi meče iz obešalnikov dol. Ne, nisem ji še nič rekla, da me to moti. Jaz sem take sorte, da sem kar tiho.	Neizražanje pritožbi kljub nestrinjanju z ravnanjem osebja
ST Č 8.1	Splošni odnos osebja do mene je še kar. Z nobenim nimam nič. Z nobenim se na prepiram, tožim, nič.	Dober odnos osebja do stanovalcev
ST Č 8.2	Tudi prijateljice nimam nobene take, da bi se skupaj vzele. Vse so dementne. Meni pa zdaj pamet še kar deluje, tako da ko pride psihiatrinja, se pogovorimo. Rekla sem ji, da težko prenašam te dementne, pa mi je dala pol tabletke, vzamem jo zvečer, preden grem spat za možgane. Drugače po pameti sem še kar. Vsega se še spominjam. Malce sem sicer že pozabljiva, ampak če se tisti trenutek ne spomnim, se pa naslednjega že.	Težko prenašanje stanovalcev z demenco
ST Č 8.3	Zdi se mi, kot da me nekam grdo gledajo. To je zato, ker sem preveč tiho. Ni dobro tako tiho bit.	Redkobesednost kot ovira pri navezovanju stikov
ST Č 8.4	Jaz mislim, da me osebje sovraži. Ne vem. Tako si mislim. Me kar pri miru pustijo. Jaz sem tiho, nobena ne reče nič, jaz pa tudi ne.	Občutek, da me osebje sovraži
ST Č 8.5	Jaz pravim, da je to moj dom in ne morem nič, kaj naj? Če nimam kam iti.	Sprejemanje doma za stare kot doma v pravem pomenu besede
ST Č 8.6	Osebje mi ne posveti nič časa za nego in oskrbo. Saj nobenega ni.	Neposvečanje časa za nego in oskrbo
ST Č 8.7	Osebje mi niti za osebni pogovor ne posveti nič časa. Nihče.	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST Č 9.1	Če imam kakšno težavo ali stisko, je težko. Jaz sem kar sama za sebe.	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST Č 10.1	Ne vem, kako se piše socialna delavka, sem že pozabila... spomnite me. Aha, saj res, ja... (...) Ona je potem šla, s to novo, ki	Poznavanje soc. delavke

	jo je zamenjala, pa še nisem imela stikov.	
ST Č 10.2	Ona je meni uredila glede sestanovalke. Bila sem notri z eno, ki me je zafrkavala, je sadje prala in vodo po tleh kapljala, tako da sem morala vse za njo čistiti, pa ji nisem nič rekla. Enkrat sem socialni delavki povedala o tem, potem pa mi je dala tako nepokretno. Zdaj pa je spet tako, ne?	Pomoč soc. delavke pri urejanju druge sestanovalke
ST Č 11.1	Moram reči, da je tukaj na našem oddelku še nekaj takih, ki še govorijo in so še kar prijazne. Po drugih oddelkih pa ne grem. Moj nečak mi pravi: »Družbo si najdi, družbo si najdi!« Jaz pa ne morem kar tako gledat pa spraševat.	Težave pri navezovanju stikov z drugimi stanovalci
ST Č 12.1	Nič ne vem o tem, da bi osebje izvajalo nadzor nad tem, kar počnemo. Mogoče pa oni vsi vedo, da sem sama za sebe.	Osebje ne nadzira
ST Č 12.2	Edino ven še ne morem sama... Enkrat mi je ena sestra to hoduljo pripeljala, pa sem se nanjo tako navadila, da brez nje ne morem hoditi. Mi ustreza. Ven na ulico pa si ne upam še sama, rabila bi spremstvo.	Potreba po spremstvu izven doma
ST Č 12.3	Tudi televizije že tedne nisem odprla, nič pogledala, ker je moja sestanovalka ne mara. Morem bit uvidevna do nje, ne morem nič. Tako da vse gledam dol v bifeju – vreme, poročila. Zato se raje zadržujem tu spodaj. Zjutraj po zajtrku grem v sobo, jo pospravim, potem pa grem do kosila dol. Po kosilu grem spet v sobo, včasih se malo uležem, zadremam in zaspim. Potem grem spet do večerje dol. Tako da sem bolj malo v sobi.	Prilaganje svojega dnevnega ritma sestanovalki
ST Č 13.1	Pri organiziranju življenja po lastni volji me urniki in pravila nič ne omejujejo. Kot je, tako je.	Urniki niso moteči
ST Č 14.1	Nič ne bi spremenila ali prilagodila. Samo hrana mi ni všeč. Drugače je še kar.	Nevščenost hrane
ST Č 14.2	Doma sem bila navajena veliko delat, tu pa ni nič za delat. Samo čakaš, kdaj boš šel na kosilo in večerjo. Ampak zdaj sem se že privadila.	Zdolgočasnost
ST Č 15.1	Zdaj zaenkrat še lahko poskrbim sama zase, ampak ne vem koliko časa bo to še šlo.	Možnost samostojne skrbi zase
ST Č 15.2	Kuham ne nič, ker nimam nič v sobi. Pa tudi ne bi rada kuhala. Moja mama je bila dobra kuharica. Tudi jaz sem imela veliko veselje za kuhanje, veliko receptov sem preizkušala. Zdaj pa nimam več tega veselja. Kar sem imela prej za kakšno reč veselja, zdaj nimam več tistega veselja za nič.	Upadanje zanimanja za kuhanje
ST Č 16.1	Enkrat na mesec me obišče nečak. Občasno pa pridejo iz Pirana ženske iz društva upokojencev k tistim stanovalcem, ki smo člani društva.	Občasni obiski svojcev
ST Č 16.2	Tukaj še ne grem ven, ker si ne upam it sama. Če bi pa imela spremstvo, bi šla kam naokoli, na kakšen sprehod.	Potreba po spremstvu izven doma
ST Č 17.1	Kaj naj? Zdaj nimam nobene volje. Vsa tista volja... vse me je minilo. Kar nekaj v tri dni. Če bi kakšna v sobi z mano bila, da bi se pogovarjale pa tako, ja. Zdaj ko je pa ta z mano...	Brezvoljnost zaradi slabe komunikacije s sestanovalko
ST Č 17.2	Bila bi srečna in vesela, če bi eno tako dobila, da bi skupaj bile. Ne, nikoli nisem nobenemu od osebja zaupala te želje.	Želja po spremembi sestanovalke
ST Č 18.1	Ne potrebujem od nobenega nič. Nikoli nisem nobenemu od osebja nič rekla, nobene pritožbe, kritike. Sem kar tiho, pa nič ne rečem, nobene stvari.	Neizražanje pritožb in kritike osebju
ST Č 18.2	Edino to, kadar dam oprat, pokvarjeno nazaj dobim... bluze pa take stvari. Pižamo imam tako čisto pokvarjeno, flekasto.	Nezadovoljstvo s pranjem perila
ST Č 19.1	Pri kosilu povejo, da bo sestanek in da se dobimo tukaj v jedilnici. Grem samo na sestanke, ki so v jedilnici, drugam pa ne.	Udeležba na sestankih
ST Č 19.2	Obvestil, napisanih na oglasni deski ne vidim s temi očali, pa ne morem prebrat. Tako da nič ne vem kaj bo za kosilo in to.	Neprilagojenost obvestil na oglasni deski
ST Č 19.3	Obvestila po zvočniku so dovolj jasna in razumljiva.	Jasnost, razumljivost

		sporočil po zvočniku
ST Č 20.1	Ne, ne, v odboru ali komisiji pa ne bi želela sodelovat, to pa nič.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST Č 20.2	Čisto vse mi je odpovedalo, tako da sem kar osamljena. Na začetku sem hodila gor v delovno terapijo, ko smo delali, pa na telovadbo. Potem pa sem enkrat podpisala, da ne bom več prišla, pa ne grem več gor v delovno terapijo. Saj ne morem. Me je začela roka bolet. Nisem sposobna za nobeno stvar. Vsemu se odpovem.	Osamljenost zaradi odpovedi sodelovanja v delovni terapiji
ST Č 21.1	Za jest pa vse imam, samo dolgčas je.	Dolgčas
ST Č 21.2	Edino res bi si želela imet kakšno sstanovalko, s katero bi se kaj zmenile in kam skupaj šle. Sama pa nisem za nobeno stvar, da bi kam šla.	Želja po spremembi sstanovalke za skupno druženje
STANOVALKA D		
ST D 1.1	V domu sem od decembra 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST D 2.1	Za življenje v domu sem se določila, ker sem bila v bolnici, imela sem kateter in plenico. Sama sem se odločila za življenje tu. Hčerka ima družino in ne zmore skrbeti zame.	Razlog – zdravstvene težave
ST D 3.1	Na začetku prve mesece sem bila zelo zadovoljna z življenjem tukaj. Potem pa ne več.	Splošno nezadovoljna
ST D 3.2	Kličem po zvoncu, pa ne pride nobeden. Jaz sem zahteven pacient, ampak je potrebno ustreči.	Slaba odzivnost osebja na klic
ST D 4.1	Lokacija je v redu.	Ustreznost lokacije
ST D 5.1	Ta soba je prostorsko premajhna za dva. Glede urejenosti je tu notri preveč za dve.	Premajhna soba za dva stanovalca
ST D 6.1	Sobo si lahko uredim kot želim. Tisto omaro (<i>pokaže na omaro, ki stoji levo od postelje</i>) smo iz sem (<i>pokaže na njeni levi</i>) prestavili tam, kjer je sedaj.	Možnost lastnega urejanja sobe
ST D 7.1	Z zaposlenimi se še kar razumem. Večina, 90% jih je v redu.	Dober odnos večine osebja do stanovalcev
ST D 7.2	Preostalih 10% pa ni v redu. So odurni in vojaški.	10 % osebja je odurnih, vojaških
ST D 7.3	Vse razumem, kar osebje govori. One mene ne, jaz njih pa ja. Ne slišijo. Pa tudi drugače, ne razumejo bolnika. Jaz rečem: »Bolečine imam.« Bolničarka pa: »Jaz sem tudi bila pri zobozdravniku in imela bolečine.« Osebje me ne razume. Ex-katedra. Mislim na oddaljenost. 23, 25 let star človek primerja sebe z mano.	Oddaljenost, nerazumevanje stanovalcev
ST D 8.1	Splošni odnos osebja do mene je dober. Te sestre, ki sem vam jih naštela, me upoštevajo, druge ne.	Dober splošni odnos večine osebja
ST D 8.2	Osebje bolj malo potrka ob vstopu v sobo. Velika večina ne trka, posebno strežno osebje – gospodinje.	Večina ne potrka, posebej gospodinje
ST D 8.3	Gospodinja pravi, da jo zafrkavam, ko ne morem jest in da se norčujem iz nje.	Infantilen odnos do stanovalcev
ST D 8.4	Osebje na dan ne posveti skoraj nič časa za nego in oskrbo. Prej – mislim v začetku, nekaj mesecev, recimo do aprila, maja 2009, pa so. Razlog za to spremembo je obremenjenost osebja. Ene sestre se ti kljub temu posvetijo, druge pa ne.	Premalo posvečanja časa za nego zaradi obremenjenosti osebja
ST D 8.5	Nič časa ne posvetijo osebnemu pogovoru, razen teh nekaj sester, ko sem naštela.	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST D 9.1	V primeru težav in stiske se največkrat obrnem na sestre, pa tudi negovalci so dobri ...	Podpora zdravstvenega osebja v primeru težav
ST D 9.2	Zdravstveno osebje mi pomaga, kakor želim. Koliko zmore časovno. (...) To je mogoče 15 minut, ampak je. Meni zadostuje.	Pomoč zdravstvenega osebja s posvečanjem časa
ST D 9.3	Vpraša me, kaj želim in mi ustreže.	Pomoč zdravstvenega

		osebja z ustrežljivostjo
ST D 10.1	Ja, poznam socialno delavko. Malo pride k meni.	Poznavanje soc. delavke
ST D 10.2	Delovna terapevtka je v začetku hotela vzpostaviti kontakt z menoj, ampak je bila groba.	Neustrezno vzpostavljanje stika del. terapevtke
ST D 10.3	K socialni delavki sem se obrnila glede finančnih zadev. Socialna delavka mi je pomagala na način, da je poslala računovodkinjo k meni. To je bilo vse. Ni bilo veliko.	Pomoč soc. delavke v zvezi s finančnimi zadevami – preusmerjanje k drugi službi
ST D 10.4	Tudi zdravnica se z mano pogovarja. Danes je bila dolgo pri meni.	Posvečanja časa in pogovor zdravnice
ST D 11.1	Z ostalimi stanovalci imam dober odnos.	Dober odnos s stanovalci
ST D 11.2	Moja sostanovalka je bolj primitivna, ne razume, je na pol pismena. Stalno se boji za svoje zdravje, ne naredi nobene usluge.	Nerazumevanje s sostanovalko
ST D 11.3	Prej sem se družila tudi z ostalimi stanovalci, zdaj pa ne. Ne morem.	Ni druženja z ostalimi stanovalci zaradi zdravstvenih težav
ST D 12.1	Ne, osebje ne izvaja nadzora, premalo. Nekaterih ne briga. Te, ki sem naštela se brigajo, drugi pa ne.	Premalo izvajanja nadzora
ST D 14.1	Večerja in kosilo sta včasih prezgodaj. Oni organizirajo delo sebi v prid. Včasih je večerja prezgodaj še pred šesto uro, zajtrk pa velikokrat še pred osmo prinesejo.	Neustrezni urniki obrokov
ST D 14.2	Včasih tudi takoj po večerji ob 19h ugašajo luči. To počnejo z namenom, da so čimprej proste.	Prilaganje opravil osebja njim samim
ST D 15.1	Imam možnost poskrbeti sama zase. Prej sem lahko, zdaj pa ne morem. Prej sem hodila na sprehod, imela sem nek red... Bilo je lepo. Imela sem kontakte z drugimi.	Možnost samostojnega organiziranja vsakdana pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST D 15.2	Ko sem prišla notri, sem še lahko pisala pa dobro videla. Pisala sem pritožbe, predvsem za hrano.	Pisanje pritožb
ST D 15.3	Zdaj pa se je kuhinja izboljšala.	Izboljšanje hrane
ST D 15.4	Prej sem sama kupovala zelenjavo in si skuhalo kakšno malenkost, bučke ali kaj takega.	Možnost samostojnega opravljanja gospodinjskih opravil – kuhanje
ST D 16.1	Včasih so mi obiski odveč, prej pa sem rada imela, da so prišle vnukinje in pravnuki. Najpogosteje me obišče prijatelj – sosed, ki mi ureja finance, pa še žena njegova. Hčerka me obišče po potrebi. Pa tudi prijatelji me obiščejo.	Občasni obiski
ST D 16.2	Prej me je hči peljala nekajkrat k zobozdravniku in okulistu. Pa ta gospa, ki sem ji sinova učila, me je na pokopališče peljala. Zdaj pa ne zmorem več ven. Imam srčne težave. Zdravnica je rekla, da morem počivat.	Oteženo zapuščanje doma zaradi zdravstvenih težav
ST D 17.1	Nekatere negovalke naredijo po svoje, jih nič ne briga. Rečem na primer: »Pomagajte mi to in to.« Pa mi odgovorijo: »Boste že sami. Saj zmorete.« In gre ven, ne čaka na moj odgovor. Tako... ex-katedra. Zato ker težko govorim. En čas sem dobro govorila, tako da ni bilo problema. Zaradi motnje, ki jo imam, se ne zanimajo, enostavno ignorirajo.	Nepriklagenost komunikacije stanovalcem
ST D 18.1	Nimam priložnosti povedati svojega mnenja o delu zaposlenih. Včasih se kaj potožim komu od teh, ki sem jih prej naštela.	Ni priložnosti za izražanje mnenja o delu osebja
ST D 18.2	Ni me strah pred posledicami zaradi izražanja kritike. Počutim se varno. Samo arogance se bojim. Nekatere negovalke se potem maščujejo.	Občutek varnosti pred izražanjem kritike, a strah pred aroganco

ST D 18.3	Glede posledic mojih pritožb se je v kuhinji spremenilo na pozitivno. Na ostalih področjih pa se ni spremenilo.	Positivne posledice pritožbe – kuhinje
ST D 19.1	Informiranost stanovalcev se zdaj nekaj izboljšuje. V začetku je ni bilo nič.	Izboljšanje informiranosti stanovalcev od začetka do sedaj
ST D 19.2	Informacije o tem, kaj se v domu dogaja, mi včasih pove glavna sestra, pa tudi soseda, sostanovalka. Včasih tudi župnik pove kakšne novice.	Informacije dobi od osebja, sostanovalk in župnika
ST D 19.3	Mislím na tega župnika, ki pride k meni na obisk enkrat tedensko vsak petek.	Možnost verskega življenja
ST D 19.4	Jasnost obvestil je kar v redu. Tudi sporočila, prebrana po zvočniku so v redu.	Jasnost obvestil
ST D 20.1	Prej, ko sem bila več zunaj, sem imela več možnosti za sodelovanje in vplivanje na življenje v domu, zdaj pa ne morem. Povedala sem predloge in pisala pritožbe.	Nezmožnost za sodelovanje in vplivanje zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST D 21.1	Želim si več kontakta z zdravstvenim osebjem. Da bi to osebje, sestre, ki sem jih prej naštelá imele več časa, ker so res psihologi. Več psihološkega dela in več zdravstvene pomoči - to je moja želja.	Želja po večjem posvečanju časa osebja za psihološko delo in zdravstveno pomoč
STANOVALKA E		
ST E 1.1	V domu živim od 15. decembra 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST E 2.1	Glavni razlog je bil ta, ker sem jaz zbolela, torej bolezen sama. Tukaj dol sem imela sina, ki je študiral v Piranu pomorsko šolo in je potem ostal vseskozi tukaj. Jaz sem bila že pred tem v domu v Ljubljani, ker sem leta 2007 zbolela in sem takoj po bolnici šla v dom. Ko pa sem izvedela, da bo dom v Luciji, sva se s sinom odločila, da pridem bliže. Da ne bom sina tako obremenjevala, ker je tudi on bolnik.	Razlog – bolezen
ST E 3.1	Jaz se ne pritožujem nič, ker sem že dve leti bila v Ljubljani. Poznam vso situacijo, kako se v domovih preživlja.	Nepritoževanje zaradi izkušenj z življenjem v domu za stare
ST E 3.2	Ker imam svojo sobo, sem kar zadovoljna. V sobi sem sama, pa zaenkrat tudi ne potrebujem nobene pomoči.	Splošno zadovoljna - še kar
ST E 3.3	Vse, tudi za zdravila sama napišem, kaj potrebujem, kadar mi zmanjkajo. In tudi zdravnica je rekla: »Dokler boste še tako, kot ste, boste kar sama naročala.«	Samostojna skrb za zdravljenje
ST E 4.1	Kar se tiče lokacije, manjka edino en tak prostor, da bi se človek lažje sprehajal. Zdaj nas bodo še zaprli s tole gradnjo. Pravijo, da bodo na tej drugi strani še cerkev postavili, tako da bomo mi čisto notri v enem vogalčku. Prostor za upokojenski dom ni primeren. Sicer je v redu zaradi bližine trgovin, za mir pa ni.	Neustreznost lokacije
ST E 5.1	Stavba kot taka je v redu, vidi pa se, da so pomanjkanja. Pri meni so morali vhodna vrata že popraviti.	Pomanjkanja pri gradnji
ST E 5.2	Prostori, kot na primer sobica, so zelo v redu.	Primerni prostori
ST E 6.1	Jaz sem si sama še dodatno opremila, da imam boljše ugodje. Nabavila sem si ležalni stol, da se čez dan lahko usedem in noge dam dol. In še dve omari sme si nabavila – eno za čevlje in drugo za obleke. Ker ena omara za osebo, ki hoče biti v domu, pa da nima v bližini nikogar, da ji lahko prinese obleke, je premalo. Ker jaz sem vedela, da bom za vedno tukaj.	Možnost dodatnega opremljanja sobe
ST E 6.2	Omare so visoke, ne moreš ti, še posebej mi starejši, po vrhu praha brisati. To pa nobeden ne dela. Čistilka počisti po tleh, da bi še prah pobrisala po omarah po vrhu, tega pa ni.	Pomanjkanja čiščenja določenih delov pohištva
ST E 7.1	Jaz se z zaposlenimi razumem, ker ne rabim nič še zaenkrat. Z	Zgolj bežen odnos z

	osebjem nimam takih pogovorov. Se samo pozdravimo. Na primer, če rabim brisačo, jo grem iskat in jo dobim. Drugih stvari pa jaz tako rekoč, ker sem še tako pokretna, ne rabim.	osebjem
ST E 8.1	Jaz v zvezi z odnosom osebja do mene nimam nobenih težav.	Ni težav z odnosom osebja
ST E 8.2	Kdor od osebja je navajen, da pride v sobo, recimo gospodinja, potrka ali pa ne. Drugače pa potrkajo. Me ne moti, če gospodinja ne potrka, ker nimam nič takih stvari, da bi me kaj motilo.	Trkanje odvisno od osebja
ST E 8.3	Nekateri jamrajo: »Joj, so mi ukradli to in to!« (...) pri meni nisem opazila niti ene stvari premaknjene ali da bi zmanjkala, pa imam vse odklenjeno, nikdar ne zaklepam omar.	Občutek varnosti pred krajo
ST E 8.4	Meni osebje ne posveča nič časa za nego, ker ne rabim.	Ni potrebe po negi
ST E 8.5	Osebje mi ne posveča časa niti za osebni pogovor, ker se z njimi ne pogovarjam, razen tega ko se srečamo in pozdravimo.	Zgolj bežni, priložnostni pogovori z osebjem
ST E 8.6	Glavni razlog za to, da se ne pogovarjajo z mano je ta, da nimajo časa, zato ker tiste prejšnje sestre, starejše, ki so me poznale od začetka, me vedno ogovorijo, vprašajo, kako sem, kako to, kako ono, medtem ko te mlajše pa ne.	Pomanjkanje časa za pogovor
ST E 9.1	Do zdaj mi ni bilo treba iskati pomoči, ker sem taka oseba, da se ne rada pogovarjam.	Nerada se pogovarja
ST E 9.2	Če pa kaj rabim, pa prosim. Največkrat prosim za brisače, nič drugega.	Pomoč osebja le za nujne stvari
ST E 10.1	Tisto prejšnjo socialno delavko poznam zelo.	Poznavanje prejšnje soc. delavke
ST E 10.2	S to ta novo pa nisem imela še nič stika.	Nepoznavanje sedanje
ST E 10.3	S socialno delavko sem se pogovarjala, preden sem prišla v dom in potem ob prihodu (...)	Pomoč soc. delavke ob prihodu v dom
ST E 10.4	(...) pa še tako vmes, če smo se srečale na hodniku.	Priložnostni pogovori s soc. delavko na hodniku
ST E 11.1	Stike imam z vsemi tako rekoč s komerkoli se usedem. Sem družabna.	Stiki z vsemi stanovalci
ST E 12.1	Ne, ne, nimam občutka, da bi me osebje nadziralo.	Ni občutka nadzora osebja
ST E 13.1	Pri organiziranju lastnega življenja me urniki in pravila nič ne ovirajo.	Nemoteči urniki in pravila,
ST E 13.2	Udeležujem se telovadbe in nič drugega.	Obiskovanje telovadbe
ST E 13.3	Svoj prosti čas imam na razpolago za sprehode. Povem, da grem ven in ko pridem nazaj, povem, da sem prišla.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST E 14.1	Imam za sosedo eno stanovalko, ki me je prosila, da sem ji dovolila dati rožice tudi po mojem balkonu po tleh, kjer je prostor. Tudi toliko rož, ne bi smela imeti. Nekaj posod za svojo dušo, ne pa toliko kot jih ima ona.	Sprememba pravila glede lastnine lončnic
ST E 14.2	Potem pa je enkrat oprala svojo veliko deko in jo razobesila po celem balkonu. Meni se to ni dopadlo, šla sem do nje in ji rekla, da z mojim balkonom pa ne mora kar razpolagat. Potem je šla in jo odstranila. Perilo ne bi smelo biti po balkonih.	Sprememba pravila glede obešanja perila po balkonih
ST E 15.1	Seveda imam možnost poskrbeti zase, če to želim	Možnost samostojne skrbi zase
ST E 15.2	Na balkonu ni nihče nič počistil. Na začetku je bila tam metla, potem pa sem šla enkrat pogledat in je ni bilo več. Zato sem čistilko vprašala, kam je šla tista metla. Rekla je, da bo pogledala, če je v kateri drugi sobi. Potem ni bilo nič od tega in sem jo prosila, če lahko ona sama počisti balkon. Ker pravijo, da one nimajo tega, da bi morale tudi balkone čistiti.	Pomanjkljiva delitev dela med zaposlenimi
ST E 16.1	Imam zelo veliko stikov, veliko me obiščejo. Veliko imam stikov po telefonu z domačimi in prijatelji. Vsako nedeljo grem k njim domov. Nekajkrat na teden pride sin.	Pogosti stiki (telefonski, osebni) s svojci

ST E 16.2	Sama zapuščam dom, ko grem na sprehod ali do pošte. Drugače pa ne.	Samostojno vsakodnevno zapuščanje doma
ST E 17.1	Ne, nimam te izkušnje, da bi kdaj osebje odločalo namesto mene.	Spoštovanje stanovalčevih izbir
ST E 18.1	Nisem bila še v taki situaciji, da bi lahko kaj izrazila. Kritiko lahko povemo zdaj v kuhinji, ko pride šef vsakih 14 dni vprašat, kaj bi bilo boljše. Tam se potem lahko oglašamo glede hrane, jedilnika.	Možnost izražanja kritike in predlogov glede hrane na sestankih
ST E 18.2	Glede kuhanja se je hrana zelo poboljšala.	Izboljšanje hrane
ST E 18.3	Glede strežbe za kosilo, takrat malo godrnjamo, ker je samo ena strežnica. Najprej prinese juho, potem pa moramo za glavno jed dolgo čakati. Edino tega še nismo uspeli, da bi dve strežnici zaposlili. Saj je res, da imamo čas za čakanje, ampak enkrat ko ti juho poješ, potem dolgo čakaš na glavno jed.	Počasna strežba v jedilnici
ST E 19.1	Informacije so dobre.	Dobra informiranost
ST E 19.2	Premalo je teh prireditev, vsaj vsak mesec bi morala bit kakšna za razvedrilo stanovalcev. Pravijo, da je odvisno od sredstev.	Premalo prireditev za razvedrilo
ST E 19.3	Informacije o tem, kaj se v domu dogaja, dobim, ko si stanovalci med sabo od ust do ust povemo, najpogosteje pri kavici v bifeju.	Informacije dobi od ust do ust
ST E 19.4	Meni so obvestila razumljiva.	Razumljivost obvestil
ST E 20.1	Možnost vpliva imamo takrat, ko je sestanek s svojci. Takrat se pogovarjajo take stvari.	Možnost vpliva na sestankih s svojci
ST E 20.2	Jaz ne bi želela sodelovati v nobeni komisiji, ker te situacije toliko ne poznam. Nisem od tukaj, iz tega bližnjega okoliša. Sem iz drugega konca in ne poznam toliko mentaliteto ljudi. Jaz se prilagodim skupnosti.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST E 21.1	Spremeniti bi bilo potrebno samo to, da bi imeli malo več skupnih prireditev v jedilnici, vsake toliko časa.	Več prireditev
ST E 21.2	Pa da bi bila bolj trda roka uprave, da se stanovalci ne bi kregali med seboj. V jedilnici kar začnejo kričati eden na drugega. To pa ni dostojno, da se stanovalci med sabo kregajo.	Posredovanje, trša roka uprave v medsebojnih sporih med stanovalci
STANOVALKA F		
ST F 1.1	V domu sem od decembra 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST F 2.1	Doma ni imel kdo pazit name. Najprej smo imeli eno žensko, ki je prihajala na dom in skrbela zame štiri ure dnevno, ampak je bilo to premalo. Mož ima doma kmetijo in če čuva mene, ne more skrbet za njive. Imam dve hčerki, obe delata in tudi ne moreta skrbet zame. Onidve sta predlagali, da bi šla v dom.	Razlog – potreba po celodnevem varstvu
ST F 3.1	Življenje v domu še kar gre.	Splošno zadovoljna - še kar
ST F 4.1	Lokacija je v redu, ampak zdaj bodo zaprli razgled, ker zadaj za domom zidajo hotel.	Sedaj slabša lokacija – brez razgleda
ST F 5.1	Prostori znotraj doma so še kar. Vsaka soba bi morala imeti umivalnik, ki bi bil tu v sobi bližje postelji, ne pa ločeno v kopalnici. Ker jaz težko sama pridem do kopalnice.	Težka dostopnost do umivalnika
ST F 6.1	Imam malo možnosti, da bi si lahko po svoje uredila sobo. Edino če mi domači prinesejo kakšno uro ali sliko.	Malo možnosti za lastno ureditev sobe
ST F 6.2	Ni možnosti, da bi si prinesli še kaj pohištva, edino če bi dom kot tak to naredil. Bi potrebovali še kakšen predal, je malo prostora za vse stvari.	Ni možnosti za dodatno pohištvo
ST F 7.1	Z nekaterimi zaposlenimi se bolj razumem, z drugimi manj. Odvisno od človeka, kakšen karakter je. Nekateri pridejo takoj, ko pozvonim, drugi rečejo: »Čakaj, čakaj.« Niso vsi enaki.	Razumevanje z osebjem odvisno od značaja zaposlenega
ST F 7.2	V pogovoru z zaposlenimi se razumemo.	Razumevanje v pogovoru
ST F 8.1	Potrkajo samo nekateri, ne vsi. Želim si, da bi vsi potrkali in da	Trkanje odvisno od

	potem ko rečem »naprej« vstopijo. Je pa tudi res, da dokler ne rečeš »naprej« in tisti vstopi, ne moreš vedet, kdo je. Zato jaz vedno rečem »naprej«.	osebja
ST F 8.2	Trikrat na dan imam nego – zjutraj, po kosilu in zvečer. Pomagajo mi it na posteljo, se uleči in zamenjajo mi plenico. Zvečer me preoblečejo v pižamo.	Dnevna nega
ST F 8.3	Ta čas, ki nam ga posvetijo, je dovolj. Čeprav bi bilo lepo, da bi včasih prišli malo pogosteje po sobah. Tako ne bi rabili zvonit za vsako malenkost. Ker sestre včasih rečejo: »Ne zvonit, ne zvonit.«	Premalo redne prisotnosti osebja čez dan
ST F 8.4	Časa za osebni pogovor nimamo. Če kaj rabimo, vprašamo sestro.	Ni časa za osebni pogovor
ST F 8.5	Par žensk se ob popoldnevnih družimo skupaj ob kavi v sosednjem skupnem prostoru. Ena stanovalka, ki še zmore, nam vsem skuha kavo, malo se pomenimo, pogovorimo, da nam mine čas.	Druženje stanovalk ob popoldanski kavi
ST F 9.1	Ko naletimo na težavo ali stisko, se največkrat obrnemo k sestri, h kateri se nam zdi, da se lahko obrnemo. Ne, ne obrnem se k vsaki sestri, ampak k tisti, za katero vem, da mi bolj prisluhne. Odvisno je, kdo dela.	Podpora samo določenega osebja v primeru težav
ST F 10.1	Socialne delavke ne poznam. Edino takrat, ko sem prišla v dom, je bila z nami.	Nepoznavanje soc. delavke
ST F 10.2	Potrebovala bi jo, da bi pogledala, kako je z mojim invalidskim vozičkom. Vprašala bi jo, če mi lahko že pripada nov. Slišala sem, da se po petih letih dobi drugega. Namreč ta me tišči, ker sem se zredila.	Pomoč soc. delavke glede informiranja o zdravstvenih pravicah stanovalca
ST F 11.1	S stanovalci imam dober odnos, z njimi se dobro razumem. Najpogosteje se družim s stanovalkami iz tega nadstropja.	Dobri odnosi s stanovalci
ST F 11.2	Lepo je bilo, ko smo imeli delovno terapijo. Vsak dan smo hodile tam. Zdaj je nimamo več, ker sta obe delovni terapevtki šli na porodniško. Nekaj časa nas je v delovni terapiji vodila ena gospa, zdaj pa je tudi ona zbolela.	Pomanjkanje delovne terapije
ST F 12.1	Ne, ne, osebje nas ne nadzira.	Osebje ne nadzira
ST F 12.2	Tukaj je slabo edino to, ker je preveč za plačat. To me skrbi. Jaz sem delala 35 let, pa več kot toliko pokojnine ne prejmem. Mož tudi dobi malo. Plačamo pa več kot 1000€ na mesec.	Preveliki stroški plačila oskrbe
ST F 13.1	Jaz hodim zjutraj na telovadbo, če morem, če ne pa ne.	Obisk telovadbe po zmožnosti
ST F 13.2	Vsak teden smo imeli kot »priređitve« v delovni terapiji: pogovore, igrali smo se igrice, petje... vsega je bilo. Zdaj pa ni nič. Zdaj ko tistih dveh delovnih terapevtk ni, bi morali druge priskrbet.	Potreba po ohranitvi dejavnosti delovne terapije
ST F 14.1	Fizioterapevtka je sprva hodila vsakih 15 dni k meni. Malo je hodila.	Premalo posvečanja časa fizioterapevtke
ST F 14.2	Ko so bili študenti, je bilo boljše, so pogosteje prihajali k meni. Z njimi smo hodili. Oni so nas enkrat na teden peljali na sprehod, zdaj pa pravijo, da ni ljudi. Lahko bi dobili koga tudi iz pisarn ali iz kuhinje, da nas eno urico zapelje. Tudi gospodinje so nas peljale včasih, zdaj pa niti one ne več. Ne rečem tega, da bi nas morali vsak dan peljati ven, ampak enkrat tedensko bi pa mogli organizirat, da nas malo peljejo ven na sprehod.	Potreba po tedenskih sprehodih
ST F 15.1	Tisti, ki zmore, lahko poskrbi sam zase in naredi kakšna lažja opravila, jaz pa tega ne zmorem.	Možnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil, če to zmoreš
ST F 16.1	Obiski pridejo k meni kot morejo. Mož je bil pri meni tisti dan, ko je deževalo, danes je spet prišel. Skupaj naredimo en krog okoli doma, gremo malo na zrak. Hči, ki dela tu blizu na upravni enoti, pride včasih med malico.	Redni obiski moža in hčerk
ST F 16.2	Dom zapuščam redko, ker mi dela slabo v avtu. Ne maram vožnje. Če ne, bi šla večkrat domov. Sem poskusila tudi zdravila za to vzet,	Redko zapuščanje doma – težave pri vožnji

	a ne pomagajo.	
ST F 17.1	Ne, ne spoštujejo vedno mojih odločitev. Samo včasih. Oni imajo malo časa in jaz se morem potem njim prilagoditi.	Potrebno je prilagajanje času osebja
ST F 18.1	Če se hoče, se pove pripombe in kritike. Če vidimo, da ne delajo prav.	Možnost izražanja pripomb, kritik
ST F 19.1	Povedo po zvočniku, kaj se dogaja.	Informacije dobi po zvočniku
ST F 19.2	Obvestila dajo tudi na oglasno desko.	Informacije dobi na oglasni deski
ST F 19.3	Obvestila po zvočniku so včasih preveč glasna, (...)	Preglasna sporočila po zvočniku
ST F 19.4	(...) drugače pa jasno povejo.	Jasna sporočila po zvočniku
ST F 20.1	Včasih imamo sestanek za hrano.	Sestanki za hrano
ST F 20.2	Ne, nimam te želje, da bi sodelovala v kakšni komisiji.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST F 21.1	Da bi bilo naše počutje v domu boljše, bi morali spremenit plačilo, da bi bilo manj za plačat. To se vsi pritožujemo, razen tistih, ki imajo 1000€ pokojnine, a teh je malo, mogoče sta dva ali tri tukaj v domu. V glavnem smo vsi taki, kot sem jaz. Ker potem si ne moreš privoščiti drugega. Vse življenje si delal, potem pa moreš stradat.	Nizke pokojnine, visoki stroški oskrbe
ST F 21.2	Imam to željo, da bi nas enkrat na teden peljali ven. To bi lahko naredili, če bi hoteli. Vsaj za tiste, ki smo na vozičku.	Želja po organiziranju tedenskih skupinskih sprehodov
STANOVALEC G		
ST G 1.1	V domu sem od 12. 12. 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST G 2.1	Glavni razlog, da sem se odločil za bivanje tukaj, je bil, ker sem dobil možgansko kap. Potem nisem več mogel biti sam doma. Ostal sem sam, žena je umrla. Prej sem nekaj časa imel doma negovalke, a ni zneslo, potreboval bi jih tudi ponoči.	Razlog – potreba po celodnevni negi
ST G 3.1	Z življenjem v domu sem še kar zadovoljen.	Splošno zadovoljen – še kar
ST G 4.1	Lokacija doma ni prava, ker stoji predaleč od morja. Govorimo, da je dom pri morju, a ni.	Neustrezna lokacija
ST G 4.2	Zadaj, kjer je terasa, bi lahko bil bazen.	Predlog glede ureditve okolice doma
ST G 5.1	Prostori znotraj doma – kopalnica, soba, stranišče so v redu.	Notranji prostori ustrezni
ST G 5.2	Umivalnik je premajhen, si obraza ne moreš umivat.	Premajhen umivalnik
ST G 5.3	Ogledalo je previsoko za tiste, ki ne moremo stati pokonci, mene kolk boli. Če pa sediš, se ne vidiš, ne moreš se pobriti.	Previsoko ogledalo
ST G 5.4	Ni prostora za kadilce, pozimi moremo iti ven na hlad, tako se prehladiš. To je kršenje človekovih pravic.	Pomanjkanje prostora za kadilce
ST G 6.1	Ja, lahko si sam urejam sobo, ampak rabim pomoč. Nobene stvari ne morem delat le z eno roko, ker me ta leva boli.	Potreba po pomoči pri urejanju sobe
ST G 6.2	Pri oblačenju, slačenju mi pomagajo negovalke, nekatere. Nekatere pa so take, da se naredijo gluhe. Dežurni ponoči mi niso hoteli menjat plenice. Sestra je rekla: »Počakajte do jutra, da pridejo tiste »vaše« vam zamenjat.«	Neustrezna nega stanovančev
ST G 7.1	Z zaposlenimi se vse do zdaj dobro razumem.	Razumevanje z osebjem
ST G 7.2	V medsebojnem pogovoru z njimi jih razumem.	Razumevanje v medsebojnem pogovoru
ST G 8.1	Splošni odnos osebja do mene je dober. Niso vsi enaki, a večina se dobro obnaša.	Večina osebja se dobro obnaša
ST G 8.2	Ne, ne potrkajo vsi zaposleni, samo nekateri.	Trkanje odvisno od

	Če kdo ne potrka, me ne moti. Če pride kdo mi pomagat, potem me ne moti. Ponavadi pridejo, ko pokličem po zvoncu.	osebja
ST G 8.3	Osebje posveti malo, premalo časa za nego in oskrbo. Če rabim za se obleči, preobleči ali preobleči nogavice. Še posebej, če so fantje, ti dajo nogavico samo gor na stopalo, ne povlečejo nogavice do konca gor.	Premalo posvečanja časa za nego
ST G 8.4	Nimajo časa za osebni pogovor. Sploh se ne ustavijo. Nihče nima časa. Ne moreš se pogovorit.	Ni časa za osebni pogovor
ST G 9.1	V primeru, da imam težave ali se soočam s stisko, se obrnem na medicinsko sestro.	Podpora med. sestre v primeru težav
ST G 9.2	Medicinska sestra mi pomaga...odvisno od tega, kakšno pomoč rabim. Povem ji v zvezi s tabletami in drugimi zdravili, za katere mislim, da bi jih rabil. Potem ona intervenira naprej.	Pomoč kot intervencija k nadrejenim
ST G 10.1	Poznam socialno delavko. S tisto prejšnjo se dobro poznam. Ta nova socialna delavka je tudi v redu. Jo poznam, se mi je predstavila. Me je pozdravila, povedala svoje ime, jaz sem ji povedal, kako se kličem in me je vprašala, kako sem. Je zelo prijazna punca.	Poznavanje obeh soc. delavk
ST G 10.2	K socialni delavki se obrnem, če je kaj narobe s postrežbo in nego. Grem do nje in se pogovorim. Pomaga mi tako, da intervenira naprej k negovalkam.	Pomoč soc. delavke kot interveniranje v težavah s postrežbo in nego
ST G 11.1	S sostanovalci se v redu, popolnoma razumem. Pri meni ni nobenih sporov. Sem z vsem prijatelj, vsi me spoštujejo.	Dobro razumevanje s stanovalci
ST G 11.2	Z drugimi stanovalci se družimo v pevske vaje, na telovadbi. Tu si najbolj v družbi.	Druženje s stanovalci pri organiziranih dejavnostih
ST G 11.3	Največkrat pa sem tukaj v bifeju.	Druženje stanovalcev v bifeju
ST G 12.1	Ne, ne, nadzora osebja ni.	Osebje ne nadzira
ST G 13.1	Urniki in pravila me ne omejujejo pri organiziranju življenja. Včasih imam problem s kopanjem, ker je dostikrat na isto uro, kot so pevske vaje. Zato preložimo kopanje na kasneje ali na drug dan. To se sporazumemo.	Sporazum z osebjem v primeru prekrivanja dveh dejavnosti
ST G 14.1	Nobeno pravilo ali določba me ne moti. Edino to, da nimaš kje notri kadit, da moreš bit zunaj. Po moje lahko bilo tudi kje notri, ker je prostora dovolj. Direktorica pravi, da je potrebno to zakonsko uredit.	Potreba po prostoru za kadilce
ST G 15.1	Nimam možnosti poskrbeti sam zase, ker nimam pogojev za to. Pa niti ne zmorem več.	Nezmožnost poskrbeti sam zase
ST G 15.2	Nimam te navade, da bi si sam kaj skuhal. Doma sem kuhal dovolj za mene in ženo.	Ni želje po kuhanju
ST G 16.1	Hčerka in sin me obiščeta enkrat na teden.	Redni tedenski obiski svojcev
ST G 16.2	Doma sam ne zapuščam. Prej smo včasih šli z delovno terapevtko na sprehode enkrat na teden, mene so peljali v vozičku, ker hodim počasi. Zdaj tega nimamo več, ker sta na porodniški obe delovni terapevtki.	Zapuščanje doma le ob organiziranih skupinskih sprehodih
ST G 17.1	Osebje spoštuje moje izbire in odločitve. Do sedaj nisem imel tega občutka, da bi oni odločali namesto mene.	Spoštovanje stanovalčevih izbir, odločitev
ST G 18.1	Nimam komu povedat svojega mnenja o delu zaposlenih. Komu naj povem? Nimam nič možnosti.	Ni možnosti za izražanje mnenja o delu zaposlenih
ST G 18.2	Glede posledic pritožbe se ni nič spremenilo, vse je ostalo isto. Moja kritika ni imela učinka.	Ni učinka kritike
ST G 19.1	Jaz dobim informacije o tem, kaj se v domu dogaja, na oglasni	Informacije dobi na

	deski.	oglasni deski
ST G 19.2	Obvestila so v redu.	Ustreznost obvestil
ST G 19.3	Kar se tiče obvestil po zvočniku, kritiziram to »Pozor, pozor!« da kje gori – požarni alarm. S tem prestrašiš ljudi. Morali bi vedeti, kje točno je to in potem intervenirati. Ali čez čas sporočiti, kje je bila okvara. To me je motilo, ko sem ležal in bil iz obeh strani na postelji zaprt. Kaj pa če bi bil res požar? Kako bi potem šel ven iz sobe?	Kritika obvestil ob požarnem alarmu
ST G 20.1	Stanovalci imamo malo možnosti za vplivanje na življenje tukaj v domu.	Malo možnosti stanovalcev za vplivanje
ST G 20.2	Jaz sem vedno mislil, da bi tisti, ki smo v domu, izvolili en odbor, ki bi deloval za vse enako. Najbolje bi bilo, če bi volitve napravili. To je moja ideja, da bi izvolili par ljudi, ki bi nas vse zastopali. In bi bilo vse drugače.	Ideja o izvolitvi predstavnikov stanovalcev
ST G 21.1	Imam to željo, da bi organizirali balinanje ali pa igranje kart.	Želja po organiziranju balinanja in kartanja
ST G 21.2	Imam pripombo glede hrane: kvantiteta hrane je skoraj preveč, kvaliteta pa nula. Malo bolj okusna hrana da bi bila. Vse je brez okusa.	Neokusna hrana
STANOVALKA H		
ST H 1.1	Jaz sem v domu od decembra 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST H 2.1	Glavni razlog je predvsem to, ker sem doma sama.	Razlog – osamljenost
ST H 2.2	Imam razne bolezenske težave, da ne morem fizično delati.	Razlog - bolezenske težave
ST H 2.3	Predvsem pa to, ker mi je ta kraj zelo všeč, veliko bolj so mi všeč domovi v centru, ker rada hodim po mestu, po trgovinah, ulicah in tako naprej. Medtem ko mi samotni kraji ne odgovarjajo.	Razlog – všečnost kraja
ST H 3.1	Na splošno sem zadovoljna.	Splošno zadovoljna
ST H 4.1	Jaz imam rada bližino mesta in razne sprehajalne poti, zato mi ta lokacija zelo odgovarja.	Ugodna lokacija
ST H 4.2	Čim sem izvedela, da se bo tu gradil dom, sem si želela tukaj najti svoje mesto.	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega
ST H 4.3	Lokacija za marsikoga ni dobra v smislu, ker je prevelik hrup in nekateri se pritožujejo, da ni parka. Čeprav domovi marsikje tega nimajo. V bližini je cesta, go-kart, sedaj bo tukaj hotel in so razne pripombe.	Slaba lokacija
ST H 5.1	Mislim, da je dom že dovolj razkošno grajen, ker se nahajata v vsakem nadstropju dva večja prostora za druženje in del tudi za jedilnico. Vendar to družabno življenje se ni razvilo in ti prostori samevajo, so prazni. Medtem ko v ceno je to vračunano in najemnina je zato dražja. Pusto je tudi zato, ker se stanovalci zadržujejo večinoma po sobah.	Razkošni, a pusti prostori
ST H 6.1	Sobo si lahko dodatno opremim tudi po svoje, prinesla sem si omaro za čevlje, nad mizo sem si naredila dve polički. Hladilnik imam kot drugi, tako da si mislim, da si lahko vsak po svoje uredi in dodatno opremi.	Možnost dodatne opreme sobe
ST H 6.2	Snažilka vsakodnevno čisti ta večje stvari, medtem ko recimo brisanja prahu ali pa tam, kjer se vidi gor prste, tega snažilka ne očisti. Manjše stvari, malenkosti postorim tudi sama.	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST H 7.1	Z osebjem nimam težav, razumem se z vsemi.	Razumevanje z osebjem
ST H 7.2	Včasih me moti prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev. Nekateri hočejo imeti vpliv nad vsem. Uveljavljajo samo svoje ideje, hočejo si pridobiti neko nadvlado nad ostalimi.	Prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev
ST H 7.3	Ni se mi še zgodilo, da v medsebojnem pogovoru z osebjem ne bi razumela, kaj želijo od mene. V pogovoru z zaposlenimi se popolnoma razumem.	Popolno razumevanje v medsebojnem pogovoru z osebjem

ST H 8.1	Jaz mislim, da je odnos osebja v večji meri enakopraven do vseh, vendar se tu in tam opazijo tudi privilegiji. Privilegiji se opazijo na vseh področjih, v jedilnici, delovni terapiji.	Občasni privilegiji osebja do nekaterih stanovalcev
ST H 8.2	Stanovalci govorijo stvari, ki niso resnične, recimo zame osebno, da mečem kruh skozi okno mačkam in da to golobi pobirajo in nosijo po balkonih in seveda kakajo po balkonih. Nikoli nisem vrgla drobtinice kruha mačkam, ker toliko sem pametna, ker vem da mačke kruha ne jedo. Take laži bolijo.	Širjenje laži med stanovalci
ST H 8.3	Včasih osebje potrka, včasih pa tudi ne. Gospodinja včasih ne potrka, udre in jaz se ustrašim. Ali pa snažilka ... Vedno se bojim, da ko sem na stranišču bo snažilka prišla. Ja, moti me, če kdo ne potrka.	Trkanje, odvisno od osebja
ST H 8.4	Meni ne posvetijo nič časa za nego in oskrbo, razen čiščenja in strežbe v jedilnici. Nič več. Meni količina tega časa ustreza, ker ne rabim veliko pomoči. Veliko si pomagam sama, ker sem precej samostojna.	Ni potrebe po negi.
ST H 8.5	Malokdaj sem šla vprašat dol direktorico in socialno delavko za osebni pogovor.	Samostojen pristop za osebni pogovor
ST H 9.1	Sem se v težavah in stiskah večkrat obrnila na gospo strokovno direktorico (...) ali pa socialno delavko, k drugim pa ne.	Podpora strokovne direktorice v primeru težav
ST H 9.2	(...) ali pa socialno delavko, k drugim pa ne.	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST H 9.3	Oseba, na katero sem se obrnila, mi je pomagala z razumevanjem in s pogovorom.	Pomoč z razumevanjem in pogovorom
ST H 10.1	Na socialno delavko se obrnem v primerih, kot vsi ostali stanovalci, pravzaprav v vseh primerih. Mislim, da je naša prva pot do socialne delavke. Potem te ona že pošlje naprej. Socialna delavka pomaga s pogovorom, mogoče z obljubo, da bo pomagala zadevo urediti.	Soc. delavka, kot prvo pomagajoči
ST H 11.1	S stanovalci se z vsemi razumem, vendar do kakih globljih stikov ne pride. Večkrat sem komu predlagala, da bi se igrali kakšno igrice, imam jih kar nekaj s sabo, recimo štiri v vrsto, človek ne jezi se, vendar ni nihče za to zainteresiran.	Zgolj površinski odnosi med stanovalci
ST H 11.2	S stanovalci se družim tu pa tam na hodniku, v jedilnici, v dnevnem prostoru - tam včasih kakšna sedi, pa čeprav eno in isto govorijo skozi.	Priložnostno druženje med stanovalci
ST H 12.1	Osebje po moje premalo izvaja nadzor nad stanovalci, ker vsak počne, kar se mu zljubi. Počne stvari, ki nekatere motijo. Malo bi se moglo pogledat, kaj se počne po oddelkih. Našla sem že v košu za smeti cigarete. Nekateri mislijo, da lahko počnejo kar želijo.	Premajhen nadzor osebja
ST H 13.1	Mislim, da si vsak lahko organizira življenje tu notri po svoje.	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST H 13.2	Nekateri hodijo domov ob polnoči, pa jim ne bo nihče nič rekel. Sama socialna delavka je izjavila, da ljudi ne morejo omejevat, čeprav ne vem s katerim ozirom je to rekla, zato pa počne vsak, kar hoče.	Prevelika svoboda stanovalcev
ST H 14.1	Mene prav nobeno pravilo ne moti, ker nimam nobenih posebnih želja, se prilagajam pravilom. Človek se mora sam zavedat, da določenih stvari ne sme počet, na primer metanje kruha čez okno. Zato mene ta pravila ne motijo, ker se sama zavedam, kaj lahko počnem in kaj ne.	Prilagajanje pravilom
ST H 15.1	Imam to možnost poskrbeti sama zase. Kavico si skuham, posteljo si posteljem, malo pobrišem prah, včasih še kakšno omaro, če se prsti gor poznajo (...), po balkonu pobrišem.	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil
ST H 16.1	Obiskov imam jaz malo, ker imam veliko sorodnikov na Štajerskem, jaz sem Štajerka. Tu je samo sin z družino, to so mladi	Malo obiskov

	ljudje, zaposleni. Premalo me obiščejo. Ena vnukinja se je poročila tukaj v Luciji, z njo se večkrat dobim, drugače pa imam malo obiskov.	
ST H 16.2	Veliko se sprehajam, vsak dan grem do Portoroža, v trgovino, ali pa tja do Ribiča, ob obali. Hodim veliko, lahko rečem, da največ od vseh. Dokler lahko hodim, rada hodim. Dom zapuščam večinoma zato, da se gibljem, opravičim imam malo. In pa da mogoče srečam kakšnega znanega.	Vsakodnevno lastno zapuščanje doma
ST H 16.3	Meni ta pogostost zapuščanja doma odgovarja, ker si to pogostost sama ustvarim. Nisem vezana, meni to odgovarja, da si lahko sama razporedim svoj čas.	Nevezanost na urnike
ST H 16.4	Vezana sem edino na telovadbo dopoldne, drugače pa kot hočem.	Obiskovanje telovadbe
ST H 17.1	Razen v zvezi s hrano, za drugo lahko poskrbim sama. Me nič ne omejuje. Pri svojih odločitvah sem precej samostojna. Nihče me ne ovira.	Samostojnost pri vsakodnevnih odločitvah
ST H 18.1	Jaz mislim, da se lahko glede kritik in pritožb izražam samostojno, ker nimam nekih večjih pripomb in nezadovoljstva, niti posebnih želja. Če me kaj moti, sicer bolj malo, ker sem prilagodljiva, lahko povem naprej.	Občutek varnosti pri izražanju pripomb
ST H 18.2	Enkrat sem šla do direktorice zaradi knjižnice. Knjižnica je posebni razred zase, ki nikakor ne steče. Tako da sem že izgubila vso voljo do knjižnice. Jaz bi knjižnico vodila, a je ne morem voditi, ker nimam niti knjig zložiti kam, ker ni omar, jih je morem sortirati. Omara manjka. Bil je en stol v knjižnici, ki je izginil. Tako, da čez knjižnico... če ne bom dvignila roke. Rekli so mi, naj napišem nekaj točk glede knjižnice, kako naj bi delovala, ampak ne duha, ne sluha od nikoder. Tako da nimam v knjižnici kaj počet. Nič se ne uredi, manjkajo omare. Nekaj knjig sem sicer že poštempljala, ampak vseeno izginjajo. Knjižnica še ne deluje in ne bo, dokler ne bo urejena.	Slabo delovanje knjižnice
ST H 19.1	Informiranost je na oglasni deski, drugega ni.	Informiranost preko oglasne deske
ST H 19.2	Najpogosteje preberem na oglasni deski, kaj se dogaja.	Informacije dobi na oglasni deski
ST H 19.3	Obvestila in vabila, ki se predvajajo po zvočniku, so v redu. Obvestila glede pogostosti? Hm... malo kaj se dogaja. Ponavadi povedo en dan prej, nič več. Mogoče bi še kakšen dan prej. Drugače pa jaz dobro slišim zvočnik, tudi v jedilnici, ko se govori na mikrofoni.	Potreba po izboljšanju informiranosti
ST H 20.1	Te možnosti, da bi se dalo vplivat, nisem niti opazila. Sestanki so zelo redki. Edino kar se tiče prehrane, imamo sedaj po novem vsakih 14 dni sestanek z vodjo kuhinje, kar je zelo dobro. Dogovorimo se o jedilniku za 14 dni. To je v redu. Medtem ko o čem drugem... kadar bo, bodo že povedali.	Sestanki redki –izjema glede hrane
ST H 20.2	Bolj malo je takih, ki bi bili ne vem kako sposobni. Jaz nimam te želje, da bi sodelovala v kakšnem odboru ali komisiji, čim bolj stran, tem boljše.	Ne želi sodelovati v odboru
ST H 21.1	Kakšne posebne želje in mnenja nimam. Ampak zelo pogrešam družabno življenje. Vedno so vsi samo v svojih sobah. Kaj je treba narediti, ne vem.	Pogreša družabno življenje
ST H 21.2	Zakaj se tukaj ne ločijo stanovalci, tisti, ki lahko sami kaj poskrbijo zase, od tistih, ki ne morejo poskrbeti zase. To verjetno nalašč naredijo, jih dajo skupaj, da eden za drugega poskrbijo. Samo ne vem, če je to prav. Verjetno to naredijo tudi zato, da eni in drugi niso popolnoma izolirani.	Ločevanje stanovalcev po njihovi funkcionalni sposobnosti
STANOVALKA I		

ST I 1.1	V domu sem od januarja letos.	Živi v domu 6 mesecev
ST I 2.1	Mož je umrl. Pa kaj naj počnem v Ljubljani? Tam sem živela v Dravljah. Nimam nobenega, otrok ni, tu na Obali pa imam sorodnike, brate, sestre.	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST I 3.1	Jaz sem na splošno z življenjem v domu zadovoljna.	Splošno zadovoljna
ST I 3.2	Samo premalo kadra je za nego. Posebno sobote in nedelje, ko je samo en negovalec ali negovalka. Potem pa morejo sestre pomagat in včasih so jezne, ker pravijo, da one niso študirale za to. Včasih me tudi one pridejo preobleči.	Pomanjkanje negovalnega kadra
ST I 4.1	Lokacija, kjer dom leži, je na lepem.	Lepa lokacija
ST I 4.2	Škoda, da niso naredili tu zadaj enega parka.	Predlog glede lokacije
ST I 5.1	Prostori znotraj doma so lepi.	Lepi prostori
ST I 5.2	Čistoča je na višku.	Čisti prostori
ST I 5.3	Všeč mi je delovna terapija, tista gospa stanovalka, ki jo trenutno vodi, je zelo prijazna, zna marsikaj naredit in svetovat.	Všeč vodenje delovne terapije s strani stanovalke
ST I 6.1	Kar se tiče sobe, je vse v redu. Nič ne dodajam v sobo, čisto je zadosti. Omara pa je premajhna. Zadnjič smo šli z nečakinjo po nakupih, pa je gospodinja tako v šali rekla: »Še novo omaro si kupite, da bomo imeli kam dat vse te vaše stvari.«	Premalo pohištva
ST I 6.2	Tudi balkon - zakaj plačujem zanj, če sama ne morem na njega.	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona
ST I 7.1	Razumem se z vsemi zaposlenimi.	Razumevanje z osebjem
ST I 7.2	Osebje, ko govori, jih razumem.	Razumljivost v medosebnem pogovoru
ST I 8.1	Splošni odnos osebja je v redu, do mene so v redu. Ja, upoštevajo pravico stanovalcev do zasebnosti. Vsi potrkJajo.	Vsi potrkJajo
ST I 8.2	Nego imam trikrat dnevno, zjutraj, po kosilu in zvečer. Kopanje imam ob torkih, jutri bom na vrsti. Saj nimajo kaj, me preoblečejo, pa gredo. Če rabim na WC, vprašam, pa me dajo. Še nobena mi ni rekla ne.	Dnevna nega
ST I 8.3	Nimajo časa za osebni pogovor. Pridejo, hitro preoblečejo in gredo. Nimajo časa. Zato jih niti ne sprašujem nič. Ker tisti, ki ležijo, imajo večje potrebe kot jaz, ki lahko vstanem na voziček.	Ni časa za osebni pogovor
ST I 9.1	V težavah ali stiski pozvonim, pa tista, ki pride, pride, vseeno mi je kdo. Z mano se vsaka lepo pogovarja.	Podpora celotnega osebja v težavah
ST I 10.1	Ja, poznam socialno delavko. Tudi ta novo poznam.	Poznavanje soc. delavke,
ST I 10.2	Do sedaj se nisem še obrnila nanjo. V začetku mi je predstavila dom, jedilnico smo šli pogledat. Drugače pa nimam potrebe po njej, zaenkrat ne.	Ni potrebe po pomoči soc. delavke
ST I 11.1	Z ostalimi stanovalci se bolj malo vidimo - pri zajtrku, kosilu in večerji, saj se drugje nimaš kje. No, pa v delovni terapiji, če smo tam, ampak jih je bolj malo. Ali ob četrtrkih, ko imamo pevske vaje.	Druženje stanovalcev pri dnevni obrok in na aktivnostih
ST I 12.1	Ne, osebje nič ne kontrolira. Jaz, če grem dol na kavo, rečem sestri ali fantom, da grem na kavo.	Osebje ne nadzira
ST I 13.1	Ja, imam to možnost, da si po lastni volji organiziram življenje. Zjutraj pridem po časopis, potem pa ga berem. Medtem dostikrat pozabim na uro in me kličejo za kosilo. Ko berem, pozabim na vse. Posebno Primorske novice so mi všeč. Pa sestra mi iz Izole prinese Mandrač, rada ga berem, ker sem domačinka, Izolanka.	Možnost organiziranja življenja po lastni volji
ST I 13.2	Ne, pravila in določbe me ne omejujejo.	Pravila ne omejujejo
ST I 13.3	Zadnjič so me iskali za večerjo, pa sem bila v sobi v postelji. Bolničar je rekel, da zakaj nisem pozvonila, pa sem rekla: »Ne maram, ker vem, da imate toliko dela.«	Zavest stanovalcev o preobremenjenosti osebja
ST I 14.1	Mene tu moti, da nimajo revij, časopisov, kakšne razglednice, da	Potreba po domski

	komu kaj pišeš.	trafiki
ST I 14.2	Glede pravil, me motijo recimo živali. Te ne spadajo v dom. Moja svakinja svojega psa vedno pusti zunaj, čeprav je lep, bel, čist, ostrizen.	Moteče živeli v domu
ST I 14.3	Pa tudi glede sušenja perila... saj je prav, da ne visijo tiste cunje odzunaj.	Moteče sušenje perila
ST I 14.4	Spomladi sem hotela imet rože, pa so rekli, da ne dovolijo. Ne vem, kdo mi je to rekel.	Ne dovolijo imeti rož
ST I 15.1	Postelje si ne morem sama postlat, ker ne morem stat.	Nezmožnost opravljanja gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST I 16.1	Enkrat na teden pride moja ta mlajša sestra. Njo je tudi kap, pa ne more hodit, pride z možem. Ena sestra ima doma njive, nima časa. En brat pa ima doma posestvo, tudi on ima malo časa. Nečakinja me vsak dan obišče.	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST I 16.2	Sama ne grem. Rabim spremstvo.	Potreba po spremstvu izven doma
ST I 17.1	Ne, osebje mi nič ne vsiljuje. Se vse posvetujejo. Saj tudi nimam takih želja. Pravijo, da ko si mlad, imaš sto želja, ko si star pa samo eno - zdravje.	Upoštevanje želja, odločitev
ST I 18.1	Jaz ne maram o nobenemu nič dajat pripombe in kritike. Nisem tak tip, da bi se hodila pritoževat, rajši potrpi, pa imam mir... kot da me potem kdo grdo gleda.	Nekritičnost
ST I 19.1	Glede informiranosti stanovalcev...saj je oglasna deska tam, je vsega, lahko bereš celo dopoldne.	Informiranost na oglasni deski
ST I 19.2	Jaz dobim informacije o tem, kaj se v domu dogaja tako, da si preberem na oglasni deski.	Informacije dobi na oglasni deski
ST I 19.3	Ali pa mi moja nečakinja pove, pravi: »Glej, zdaj boš imela spet sestanek o prehrani.«	Informacije dobi preko svojcev
ST I 19.4	Obvestila so dovolj pogosta (...)	Pogostost obvestil
ST I 19.5	(...) in jasna.	Jasnost obvestil
ST I 19.6	Samo ko rečejo po požarnih stopnicah, kod boš šel z vozičkom, če z dvigalom ne smeš.	Kritika požarnega alarma
ST I 20.1	Možnosti za sodelovanje in vplivanje stanovalcev na življenje v domu je dosti, samo se noben noče vtikat.	Dovolj možnosti za vpliv stanovalcev
ST I 20.2	Jaz bi rada samo trgovino, ki je bila tam s suvenirji... ne vem, zakaj so jo zaprli. Ko smo prišli lani decembra z nečakinjo pogledat dom, mi je bila tako všeč... o, kaj vse so prodajali notri. Ne vem, zakaj so zaprli. Sicer pa je bilo res drago. Recimo kakšne razglednice, za rojstni dan, časopise... to manjka.	Potreba po domski trafiki
ST I 20.3	Ne, jaz nisem za to, da bi sodelovala v kakšni komisiji ali odboru. Ne maram nobenemu komandirati.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST I 21.1	Moralo bi biti več prireditiv, pa kakšni pevski zbori. Saj se vsega najde. Tako se tudi malo zbereš skupaj, stanovalci se družimo. Ker drugače se vidiš le v dvigalu ali na kavici v baru, drugje ne.	Potreba po prireditvah in medsebojnem druženju stanovalcev
STANOVALKA J		
ST J 1.1	V domu sem že eno leto.	Živi v domu 1 leto
ST J 2.1	Glavni razlog je bil ta, da sem bila sama doma. Nisem se mogla streči sama in sem bila prisiljena priti sem.	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST J 3.1	Z življenjem v domu sem zadovoljna.	Splošno zadovoljna
ST J 3.2	Samo hrane mi dajo tako, kot vsem drugim. Jaz tega ne zamerim, ker vem, da ne morejo za vsakega posebej kuhat. Ko sem hodila jest še v jedilnico spodaj, so mi dali sadni jogurt, sadje, sedaj, ko mi pa nosijo v sobo, ne več. Rabila bi bolj lahko hrano. Zdravnik mi je rekel, naj jem sadje in zelenjavo.	Razlike v postrežbi hrane glede na prostor
ST J 4.1	Glede lokacije sem jaz strašno zadovoljna, da smo dosegli, da so	Zadovoljstvo zaradi

	zgradili ta dom.	gradnje tega doma
ST J 5.1	Prostori so dobri, vse je v redu. Saj sem zadovoljna.	Zadovoljstvo s prostori
ST J 6.1	Jaz, dokler sem mogla, sem naredila vse tukaj notri. Vse je bilo pospravljeno in čisto. Sedaj pa sem taka boga reva, da ne morem niti na posteljo it sama.	Možnost samostojnega urejanja in čiščenja sobe pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST J 6.2	Dostikrat sem padla, sem invalidna. (...) Sedaj nekaj mesecev sem taka. Odkar sem padla tu zvečer v sobi pri vratih. Stolica je padla name. Šest ur sem ležala po tleh, ker nisem mogla priti do zvonca. Zelo sem tolkla po tleh s palico, pa niso slišali. Od takrat naprej pa ne morem nič več sama.	Slab nadzor osebja nad zdravstvenim stanjem stanovalca
ST J 6.3	K meni pride gospod župnik vsak petek, skupaj zmolimo molitvice, povem mu tudi, kako je bilo iz starih časov, kakšne so bile procesije, molitve. Rada tudi poslušam maše po radiu.	Možnost verskega življenja
ST J 7.1	Z zaposlenimi se dobro razumem. Kakšen dan so oni nervozni, pa jih jaz potolažim. Jaz rajši potrpi, verjemite mi kolikokrat se zadržim, molčim.	Zadržanost pri izražanju kritike
ST J 7.2	Sedaj smo imeli rojstne dneve gor v delovni terapiji, smo se zbrali vsi, ki imamo rojstni dan julija in avgusta. So nas slikali, pogostili, strašno lepo je bilo.	Dobro počutje v delovni terapiji
ST J 7.3	Osebje govori razumljivo, vsi povejo dobro.	Razumljiv govor osebja
ST J 7.4	Samo dražilo jih je, ker sem zvonila. Rekli so mi, da ne toliko zvonit. Sem rekla, da bom pozvonila samo, ko mi bo slabo.	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 8.1	Osebje mi reče: »Povejte kaj rabite?«. Pridejo in gredo. Jaz rečem: »Čakajte, čakajte še nekaj...«, pa se ne ustavijo.	Hitro delo osebja
ST J 8.2	Terapevtka je imela za mi razgibavat roko, nekajkrat je prišla, potem pa je ni bilo več. Pa sem začela sama razgibavat, gor, dol, levo, desno, vse smeri.	Premalo fizioterapije
ST J 8.3	Osebje ob vstopu v sobo ne potrka. Pridejo samo notri. Tudi ko me peljejo v kopalnico in kopajo, pustijo vse odprto. Rada bi, da bi sobo zaklenili, pa tudi omare... Tako lahko tisti, ki hoče, pride notri.	Osebje ne potrka
ST J 8.4	Glede posvečanja časa za nego in oskrbo se je za zjokat. Glejte, kakšne noge imam (<i>pokaže na obliž na nogah</i>). Oni ne pomagajo nič. Imam tam eno nemško mast, pa mi nič ne namažejo. Poglejte, kakšne roke imam! Malo več bi se mogli zanimat zame. Sama se rihtam.	Večja potreba po posvečanju časa za nego
ST J 8.5	Prosim, zvonim, da mi pomagajo premaknit tisto mizico ob postelji, pa mi rečejo, da ne zvonit za take neumnosti. Enkrat ponoči nisem mogla zaspat, pa sem rekla, da bom vzela Apaurin, ki je ležal na tisti mizici. Mizica pa je bila daleč, verjetno jo je sestra nehote premaknila, da je lahko šla mimo. Tako sem se mogla ponoči eno uro truditi, da sem lahko dosegla tisti Apaurin na omarici.	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 8.6	Eno leto sem bila brez zvonca in brez telefona. Zdaj so mi ga prinesli in popravili.	Pomanjkanje opreme v sobi
ST J 8.7	Osebje ne posveča časa za osebni pogovor, ker rečejo, da imajo dosti dela. Saj vam rečem – nas je dosti, njih je malo.	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti
ST J 8.8	Saj če vprašam, mi odgovorijo, samo gredo hitro stran.	Prehitro delo osebja
ST J 9.1	V primeru težav ali stiske se strašno težko na koga obrnem zaradi nog, ki me bolijo. Pokličem koga, a ne pridejo takoj, moram čakati deset minut. Malokrat pridejo hitro.	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu
ST J 9.2	Pomagajo mi tako, da me vprašajo, kaj rabim.	Pomoč osebja z ustrežljivostjo
ST J 9.3	Zdaj še zdržim, tako da če ni prav velike sile, ne pokličem.	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju

ST J 10.1	Ne, se ne spomnim, katera je socialna delavka.	Nepoznavanje soc. delavke
ST J 11.1	Z ostalimi stanovalci se dobro razumem. Zdaj sem bila na kosilu v jedilnici, bila sem zadovoljna, da sem videla še tiste, ki so tam. Jaz sem bila prijateljica z eno stanovalko tukaj blizu mene, zdaj je šla v Ljubljano si zdraviti živce, to mi je povedal njen mož. Z njima dvema se najboljšo razumem.	Druženje stanovalcev ob kosilu
ST J 11.2	Pa tudi tukaj z enim gospodom..., je malo zgubljen, nima pomena govorit z njim. Dvakrat sem ga vprašala, kje je rojen, pa je vsakič povedal drugače. Hvala Bogu, sem še jaz tukaj pri pameti.	Težave pri komunikaciji z osebami z demenco
ST J 11.3	Ne morem se več družiti z ostalimi stanovalci. Prej sem se vozila jesti še dol v jedilnico, zdaj pa ne morem niti vozička več šofirat. Prej sem šla rada na delovno terapijo, telovadbo, zdaj ne morem nikamor. Sem prestara, imam 93 let.	Nezmožnost udeležbe na dejavnosti zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST J 12.1	Včasih se zaposleni pogovarjajo tu zunaj na balkonu, klepetajo, se smejejo. Mene to ne moti, zaradi mene so lahko tu vsak dan. Jaz samo, da ležim in da sem v miru.	Klepet in počitek osebja med delovnim časom v neposredni bližini bivalnega prostora stanovalke
ST J 13.1	Prej sem lahko šla dol na teraso ven, zdaj pa me noge bolijo in ne morem več.	Sprehod po terasi pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST J 14.1	Rečejo mi: »Morate povedat takoj, ko pridemo.« In potem sama sebi, ko že gredo, si rečem: »Glej, to kar je bilo najbolj važno, pa sem pozabila vprašat.«	Premalo posvečanja časa za pogovor
ST J 15.1	Vse sem delala, dokler sem mogla. Za vse naše sem šivala, krajšala hlače. Zetu sem naredila bundo. Vse sem naredila tu v sobi, dokler sem lahko.	Možnost samostojnega opravljanja nekaterih gospodinjskih opravil pred poslabšanjem zdravstvenega stanja - šivanje
ST J 15.2	Oni pa zdaj odprejo omaro in razmečejo obleke. Odprejo omaro in iščejo sami, najdejo sami majico. A jaz jim tega ne zamerim. Tudi če bi rada, da si najdem sama.	Neupoštevanje stanovalčevih sposobnosti in želja
ST J 16.1	Vsi moji - hčerka, sin, vnuki, pravnuki pridejo sem. Je malo kakšen dan, da nimam nobenega. Vsi naši me imajo radi, me strašno spoštujejo.	Redni vsakodnevni obiski svojcev
ST J 16.2	Dokler sem lahko vozila voziček, sem šla tudi sama dol po terasi. Zdaj pa ne več. Moji domači bi me peljali, če bi imeli čas.	Možnost večje mobilnosti pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST J 16.3	Moja vnuk bi naredil vse na svetu zame. Reče: »Nona, povej mi kaj rabiš, in jaz ti bom prinesel.«	Ustrežljivost svojcev
ST J 17.1	Ko me kopajo v kopalnici, jih prosim, naj zaprejo sobo in mi dajo ključ v denarnico. Ampak ne naredijo tega, me ne poslušajo, ubogajo. To me moti. Tako gre lahko vsak v sobo. Saj bi jo lahko zaklenili, imajo ključe od vseh sob. A to so malenkosti, to ni velika reč. Jaz vse potrpim.	Neupoštevanje stanovalčeve potrebe po zasebnosti
ST J 18.1	Jaz se ne pritožujem nad delom osebja, se razumemo med seboj.	Nekritičnost do dela osebja
ST J 18.2	Prej so rekli, da bodo ob 14h prišli me dat na posteljo, pa vidite še sedaj nobenega ni (v času pogovora je bila ura približno 16.00). Ne, ne rečem nobenemu nič. Mislim si, da potrpijo tudi oni z mano. Se zadržim, potrpim.	Nekritičnost do dela osebja
ST J 18.3	Hčerka mi reče, da naj molčim, da če bo kaj takega, da bodo že oni povedali.	Zaščita stanovalca s strani svojcev
ST J 18.4	Jaz se ne pritožujem. Potem bi rekli, da sem sitna. Mislim si, saj	Nepritoževanje zaradi

	potrpijo tudi oni z mano. Moram molčat in trpet.	občutka sitnosti
ST J 18.5	Saj so dobri z mano. Tudi glavna sestra je strašno prijazna. Je rekla, da bo prišla k meni se pogovoriti, a očitno ni mogla. Je strašno fajn (...).	Prijaznost osebja
ST J 19.1	Saj če bi jaz rekla, bi me peljali na kakšno prireditvev. Zdaj sem bila na tisti solinarski fešti. Bilo je lepo. Tudi gor ko smo imeli rojstne dneve, je bilo lepo. Smo imeli torto, kavo, čaj, sladice, slikali so nas, strašno lepo so nas pogostili.	Zadovoljstvo ob prireditvah
ST J 21.1	Samo ponoči bi rada imela mir. Nočni mir po zakonu. Saj ne zaspim do polnoči, če ne vzamem Apaurin. Tukaj hodijo po hodnikih, govorijo, se smejejo na glas. Drugo bom potrpehla, saj sem vajena potrpet.	Potreba po nočnem miru
STANOVALKA K		
ST K 1.1	V domu sem od 18. decembra 2008.	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST K 2.1	Glavni razlog za bivanje v domu je bil ta, da nisem mogla živeti sama.	Razlog –nesposobnost samostojnega življenja
ST K 2.2	Mož je umrl in ostala sem sama v stanovanju v Izoli.	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST K 2.3	Pa noge mi odpovedujejo.	Razlog – zdravstvene težave
ST K 3.1	Na splošno sem slabo zadovoljna z življenjem v domu.	Slabo zadovoljna
ST K 3.2	Ker sem sama, nihče se ne družijo z mano, vsak je za sebe. Ni nič družabnega življenja.	Ni družabnega življenja
ST K 4.1	Lokacija doma je slaba, ker je tu cesta, gostilne in tako naprej. Miru ni. Je preveč hrupa. Ne, lokacija mi ne ustreza.	Neustrezna lokacija
ST K 5.1	Čistoča je še kar.	Ustrezna čistoča
ST K 6.1	Ne, nimam možnosti si po lastnih merah in željah urejati sobe, ker ne morem. V svoji sobi imam vse standardno. Sem na vozičku, nisem pokretna, ne morem nič. Čistilka obriše po tleh, drugo nič.	Nezmožnost lastnega urejanja sobe zaradi zdravstvenih težav
ST K 7.1	Od sester dobim pomoč enkrat na teden za kopanje. Vsako jutro dobim plenico.	Dnevna nega
ST K 7.2	Ja, se da razumeti, kar govori osebje, se razumemo	Razumljivost osebja v pogovoru
ST K 8.1	Splošni odnos osebja do mene je dober, so prijazni.	Prijaznost osebja
ST K 8.2	Osebje več kot toliko ne pride v sobo, sem sama.	Osamljenost
ST K 8.3	Potrkajo vsi.	Osebje potrka
ST K 8.4	Osebje posveti malo, premalo časa za nego. Držijo tisto osnovno higieno, več pa ne.	Posvečanje časa le za osnovno higieno in nego
ST K 8.5	Ta čas, ki mi ga posvetijo za nego, mi ustreza.	Ustrezna količina časa za nego
ST K 8.6	Časa za osebni pogovor ni. Ne vem zakaj. Tudi zato, ker imajo preveč dela.	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST K 9.1	Nimam težav, da bi potrebovala koga za pomoč. Če imam, se obrnem k domačim, sinovom in hčeri. Oni mi pomagajo tako, da me tolažijo.	Podpora svojcev v težavah
ST K 9.2	V primeru težav se na obrnem na nobenega od zaposlenih. Edino gospodinjko pokličem, kadar treba, da prinese brisače.	Majhna podpora osebja v težavah
ST K 10.1	Poznam socialno delavko doma. (...) Premalo časa je bila, da bi ocenila. To novo socialno delavko poznam le na videz.	Poznavanje soc. delavke
ST K 10.2	Na socialno delavko se ne obrnem nikoli. (...) Enkrat, ko sem bila bolna, je govorila z mano. Zdela se mi je v redu. Socialna delavka mi ni nič pomagala, samo se je pogovarjala. Jaz sem boj zaprta, veste? Ne zaupam nikomur.	Pomoč soc. delavke s pogovorom
ST K 11.1	Ne, z nobenim od stanovalcev se ne družim rada. Tak tip sem. Edino z eno stanovalko se družim, ravno toliko, da imam družbo nekoga.	Redno vsakodnevno druženje z drugo stanovalko

ST K 12.1	Osebjne ne kontrolira. Lahko vse počnem, kar želim.	Osebjne ne nadzira
ST K 13.1	Nimam te možnosti, da bi si organizirala življenje v domu po lastni volji. Čas kosila je prezgodaj, večerja tudi, zajtrk pa je v redu.	Neustrezni urniki obrokov
ST K 14.1	Spremenila bi določbo, da bi bilo kosilo ob 13h, večerja pa ob 19h. Moti me še posebej sedaj poleti, ko je prezgodaj. Pozimi pa je v redu.	Potreba po spremembi urnikov obrokov
ST K 15.1	Ne morem sama poskrbeti zase, roke in noge mi ne služijo. Nič od tega na morem, ne postlati postelje niti kave skuhat.	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST K 16.1	Vsak dan prideta na obisk eden ali drugi sin, hčerka pride enkrat tedensko, ker je v Ljubljani.	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST K 16.2	Sama ven grem malo. Edino sinovi me zapeljejo kaj tu naokrog. Gremo po Luciji, v TPC, malo do Mercatorja, na sok ali na kavo. Mi je vseč taka pogostost, zadosti je enkrat na dan.	Vsakodnevno zapuščanje doma s svojci
ST K 17.1	Zaposleni spoštujejo mojo izbiro. Pri večerji mi prinesejo tisto, kar naročim. Vedno me vprašajo, kaj bom jedla.	Spoštovanje izbire
ST K 18.1	O delu zaposlenih ne rečem nič. Jaz sem redkobesedna. (...) Ta mlajši sin se dostikrat pritoži zaradi hrane.	Nepritoževanje nad delom zaposlenih
ST K 18.2	Počutila bi se varno povedati, če bi imela kakšno pripombo.	Občutek varnosti pred dajanjem pripomb
ST K 18.3	Ne, kot posledice pritožb se ni nič spremenilo.	Ni učinka na pritožbe
ST K 19.1	Jaz ne berem in gledam obvestil, ker ne vidim. Nisem zainteresirana. Nihče drug mi jih ne prebere.	Nezainteresiranost za obvestila
ST K 19.2	O tem, kaj se dogaja v domu, najpogosteje slišim po zvočniku, ko povedo.	Informacije dobi po zvočniku
ST K 19.3	Obvestila so dovolj jasna (...)	Jasnost obvestil
ST K 19.4	(...) in pravočasna.	Pravočasnost obvestil
ST K 20.1	Stanovalci nimamo nobene možnosti za sodelovanje in vpliv na življenje v domu.	Ni možnosti za vpliv stanovalcev
ST K 20.2	Na sestanke ne grem, ker težko govorim in raje ne grem. Če gre, gre sin.	Udeležba svojcev na sestankih
ST K 20.3	V nobenem odboru ali komisiji ne bi želela sodelovati.	Ne želi sodelovati v odboru
ST K 21.1	Mogoče bi bilo potrebno spremeniti informiranost. Na splošno ne vemo, kaj se dogaja. Ne berem, ne vidim. Obvestila so skopa.	Potreba po večji informiranosti stanovalcev
ST K 21.2	Mlajši sin je vsak dan tu, on ve bolje o življenju v domu kot jaz. Jaz sem kaplja v morje, me ne bi nihče poslušal.	Skromnost stanovalke, večji vpliv njenih svojcev
STANOVALKA L		
ST L 1.1	V domu sem nekaj mesecev, še ni eno leto.	Živi v domu nekaj mesecev
ST L 2.1	Glavni razlog za bivanje je ta, da sem stara in onemogla, ne morem si več sama kuhati, prati, likati.	Razlog –nesposobnost samostojnega življenja
ST L 3.1	Življenje v domu je ena A.	Splošno zadovoljna
ST L 3.2	Všeč mi je snaga. Saj veste, tak star človek..., lahko ti kakšna kapljica uide. Če bi rabila mi vedno zamenjajo rjuhe.	Redna snaga
ST L 4.1	Prostor je lep, zelo fajn, ker imamo dvigalo.	Lepi prostori, možnost dvigala
ST L 4.2	Grem dol v pritličje na telovadbo (...)	Obiskovanje telovadbe
ST L 4.3	(...) in na kavo.	Obiskovanje bifeja - kava
ST L 4.4	Vsako jutro okoli 8h mi iz bifeja prinesejo kapučin. One že same vejo, nič ne pokličem.	Ustrežljivost strežnega osebjne
ST L 5.1	Prostori so lepi.	Lepi prostori
ST L 5.2	Najbolj važna je snaga.	Dobra snaga

ST L 5.3	Zelo lušno in važno je, da imaš TV, kogar to zanima. Mene zanima in imam rada.	Zadovoljstvo z nadstandardom
ST L 6.1	Ura tamle na steni je moja. Pa tudi tale slika, na kateri je moj stric.	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST L 6.2	Ja, vse si lahko naredim po želji. Moj vnuk bi mi lahko še kaj prinesel. On mi vse prinese, kar mu naročim.	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST L 7.1	Danes še nobenega od zaposlenih ni bilo. Tudi nobenega ne bo. Edino zvečer, če pozvonim, pride eden sigurno za menjat plenico. Ampak moram klicat, sam od sebe nihče ne bo prišel. Sami od sebe pridejo samo trije bolničarji.	Nudjenje pomoči pri negi le na poziv
ST L 8.1	Ja, skoraj vsi potrkajo. Ne morem reči ravno »ja«, ampak nekateri pa potrkajo.	Trkanje odvisno od osebja
ST L 8.2	Drugače obvezno, če sem na WC-ju, ali si umivam zobe, skoraj zmeraj kdo pride notri. Zadnjič sem bila na WC-ju in je nekdo potrkal. Rekla sem: »Malo počakajte, zdaj ne morem!«. Bila je sestra. Rekla je: »Oprostite, nič ne bo. Se bova kar tako skozi vrata pomenili.« In sva se.	Slabo upoštevanje pravice do zasebnosti
ST L 8.3	Nič, niti ene minute mi ne posvetijo za nego. Danes še nisem videla nobenega, razen enega bolničarja sem srečala na hodniku. Zdi se mi, da včeraj sploh ni bilo nobenega cel dan. Razen zvečer, ko pozvonim, pa pridejo plenico zamenjat, ker je sama ne morem.	Nudjenje pomoči pri negi le na poziv
ST L 8.4	Nič, nič časa mi osebje ne posveti za osebni pogovor. Enkrat, še precej časa nazaj, je prišla ena nova sestra prvič, ko je prišla v službo, me obiskat. Rekla je, da če kaj rabim, da naj pridem do nje v prvo nadstropje. Pa sem bila kar malo jezna, ker jaz rabim spremstvo. Rekla sem ji: »Dajte si v glavo, da jaz ne morem hodit sama!«	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 9.1	Nimam nobenega, na kogar bi se obrnila ob težavah ali stiskah.	Ne obrne se na osebje v primeru težav
ST L 9.2	Enkrat je bila tukaj v hiši zdravnica, šla sem k njej dol v ambulanto. Sva se zelo lušno pogovorile. Zdravnica mi je pomagala s pogovorom, čisto nič drugega. Jaz ne rabim zdravil, jaz rabim človeka, da se z njim pomenim.	Osebni pogovor z zdravnico
ST L 9.3	Tisti trije bolničarji (<i>jih po imensko našteje</i>)... ko imajo ti službo, pridejo k meni, pa na hitro malo poklepetamo. Potem pa gredo naprej k tistim, ki so še hujši od mene.	Posvečanje časa za osebni pogovor odvisno od osebja
ST L 10.1	Ne, socialne delavke ne poznam. Edino tista sestra, ko je prvi dan prišla delat, me je prišla enkrat pozdravit. Ne morem, ne vem na koga se obrnit. Ne vem niti, kako ji je ime, nič ne vem.	Nepoznavanje soc. delavke
ST L 11.1	Nobenega stanovalca ne poznam. Ne, nič ne grem ven iz sobe. Včasih sem hodila ven jest, zdaj sem se dogovorila, da mi prinesejo vse v sobo - zajtrk, kosilo in večerjo. Ker jaz sem tako, kot včasih rečejo »volk samotar«. Bolj kot sem sama, bolj sem srečna.	Osamljenost stanovalke na lastno željo
ST L 12.1	Ne, osebje ne nadzira nobenega.	Osebje ne nadzira
ST L 13.1	Ne vem, koliko me pravila in urniki omejujejo.	Urniki, pravila nemoteča
ST L 14.1	Ne poznam pravil, ki veljajo v domu. Sama pa se trudim, da ne delam sitnosti.	Nepoznavanje pravil
ST L 15.1	Saj morem posteljo naredit, noben ne naredi tega. Gospodinja? Da bi ona kaj naredila? Ona pride vsako jutro ob 7.05, vzame posodo s čajem in gre. Gospodinja samo pobriše mizo in gre. Danes je še ni bilo nazaj.	Minimalno posvečanje časa strežnega osebja
ST L 15.2	Čistilka pride, pomije po tleh, prahu niti ne pobriše.	Pomanjkanje čiščenja
ST L 16.1	Obiskov nimam nič. Sin pride vsake toliko časa. Tu v marini ima barko. Ko jo pride kaj porihnat, poštimat, pride do mene.	Redki obiski svojcev
ST L 16.2	Ne, ne grem ven iz doma sama. Imam tole prijateljico (<i>pokaže na svojo palico, naslonjeno na steno ob postelji</i>).	Potreba po spremstvu ob zapuščanju doma

ST L 17.1	Saj zaposlenih ni! Jih ni! Zjutraj mi prinesejo ob 8h zajtrk, ob 12h kosilo, pa ob 18h večerjo, to je vse. Stika imam zelo malo.	Malo stika z osebjem
ST L 17.2	Ne, niso spoštovali moje želje. Včeraj sem pričakovala, da pride sin. Gospodinji sem rekla, da se ne bi kopala. »Kopale se bomo!« je rekla vzvišeno. Saj jaz ne morem tu nič odločat.	Nespoštovanje stanovalčevih želja glede nege
ST L 17.3	Je hudo, veste. Zelo malo se brigajo, da bi kdo prišel, da bi kdo rekel: »Kako ste?«	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 18.1	Komu naj povem pripombe in kritike? Nimam nobenega. Nikdar se ne pritožim. Kje pa! Ne, ne izrazim nobene pritožbe.	Ni možnosti za izražanje pritožb
ST L 19.1	Nimam pojma nič, kaj se dogaja v domu. Jaz slišim obvestila po zvočniku.	Informacije dobi po zvočniku
ST L 19.2	Obvestila po zvočniku so dobra. So dovolj pogosta. Odvisno od tega, kakšen spomin imam, da ne pozabim.	Pogostost obvestil po zvočniku
ST L 19.3	So tudi jasna.	Jasnost obvestil po zvočniku
ST L 20.1	Stanovalci nimamo nič možnosti za sooblikovanje in soodločanje na življenje v domu. Jaz se ne vključujem v to.	Se ne vključuje v življenje v domu
ST L 20.2	Ne vem, nimam te želje, da bi se vključila v kakšen odbor ali komisijo. Jaz pustim, da mi dajo mir.	Ne želi sodelovati v komisiji
ST L 21.1	Ne vem, kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi se v domu boljše počutila. Na tole ne morem dat odgovora. Sigurno bi se lahko boljše počutila. Tu ima tudi sin malo krivde. Če bi vsaj na 14 dni prišli na obisk. Oni imajo svoje posle, otroke. Redko me obiščejo.	Potreba po večji pogostosti obiskov svojcev
ST L 21.2	Drugače pa jaz sem sama. Hudo je bit tako sam, ampak sem sama kriva. Tam dol ženske klepetajo, jaz pa nič. Sem tiho. Sama sebe bi mogla spremenit. Svoj karakter in način življenja, samoto. To je samo od mene odvisno.	Samotarstvo
ST L 21.3	Drugače pa ta dom veliko stane. 1.300 € dam na mesec, to ni malo.	Visoki stroški oskrbnine
STANOVALEC M		
ST M 1.1	V domu sem eno leto in pol.	Živi v domu 1 leto šest mesecev
ST M 2.1	Pred prihodom v dom sem bil v bolnici v Izoli. Potem so me poslali sem, ker moram imeti nego.	Razlog – potreba po stalni negi
ST M 3.1	Kaj hočeš, dom kot dom...ne moreš iskat ne vem kaj. To, kar ti pripada. Imaš hrano, oprano. Kar rečeš, pridejo in naredijo.	Ustrežljivost doma kot institucije
ST M 4.1	Moti me to, kar delajo (<i>pokaže čez okno na gradbišče in delavce</i>), ker ropotajo tu na gradbišču. Prve dneve mi je šlo na jetra, zdaj pa smo se že navadili. Včasih nič ne ropotajo, najhuje je, ko so buldožerji, kopači... Jaz sem se z vsem sprijaznil, ne morem nič proti temu. Če ne moti druge, tudi mene ne.	Neugodna lokacija
ST M 4.2	Drugače pa je mir, dom ni v centru, ni ropotanja, ni avtomobilov.	Ugodna lokacija
ST M 5.1	Edino, kar me moti, je to, da je predrago. Imam dve hčerki in ženo. Če ne bi bilo njih, ne bi mogel bit tukaj. Imam 600€ pokojnine, plačevat pa morem več kot 1000€ na mesec. Edina pripomba je, da je drago. Ne vidim razloga, da bi človek toliko plačal.	Previsoki stroški oskrbnine
ST M 6.1	Po pravici vam povem, da mi je vseeno, kako zgleda soba. Ja, lahko bi imel kakšno sliko na steni, da bi bila narisana narava, pa nimam. Niti ne vem, kje bi jo dobil.	Ni potrebe po domačnosti sobe
ST M 7.1	Z zaposlenimi se na splošno dobro razumem. Oni me imajo, kot da sem del njihovega personala.	Dobri odnosi z zaposlenimi
ST M 7.2	Z nekaterimi bolničarji se dobro razumem. Nisem se z nobenim kregal. Eni vejo, da se rad pošalim. A ne pošalim se z vsakim, samo z nekaterimi. Eni so preveč resni.	Medsebojni odnosi z osebjem odvisni od osebnosti
ST M 7.3	Jaz lahko hrvaško govorim, pa me bodo razumeli.	Razumevanje drugojezičnosti
ST M 8.1	Včasih bi mogel kaj povzdigniti glas, pa ne delam tega. Komu na čast?	Nekritičnost

ST M 8.2	En teden mi niso previli noge. Čeprav je doktorica rekla, da naj bo previta vsak tretji dan. Pa je prišla prej sestra notri in mi rekla: »Zakaj niste povedali, da imate za previt nogo?« Pa sem rekel, da saj one vejo, saj so medicinske sestre. Ko sem imel plenico, so prišle in so jo menjale same. Jaz plačam 300€ za nego. »Pa kakšno nego«, sem rekel. »Kaj je to nega?!«	Slaba, neredna nega
ST M 8.3	Ja, ob vstopu v sobo vsi potrkajo. Kdor pride k meni, mora potrkati. To je osnovni bonton, da ko k nekemu greš, potrkaj. Osebje – tisti, ki mi prinesejo tablete, večina potrka. Če pa smo se na primer že dvakrat danes videli, potem ne potrkajo.	Trkanje odvisno od osebja in pogostosti vstopa v sobo
ST M 8.4	Enkrat na teden me okopajo, jaz pripravim obleko, one pa mi pomagajo se obleči, ker se sam ne morem... se mi začne vrteti. To je posledica od MRSE. Sestra me okopa, jaz si sam operem glavo. Rečem ji vedno, da naj me dobro stušira, ker če ne me potem koža srbi od šampona. Potem me obriše po telesu, obleče... Veste, ne morem si obleči hlač, nogavic, ker ne morem stat samo na eni nogi.	Prilagajanje načina nege željam stanovalcev
ST M 8.5	Sestre mi pravijo: »Ne utegnemo, ker nas je malo. Imamo toliko dela, da moramo za dva delat. Če rečem, da bom prišla, pa pozabim, ne mi zamerit.« Malo jih je, res. Varčujejo na personalu.	Premalo osebja
ST M 8.6	Nimajo časa za osebni pogovor. Nimajo časa niti da kavo popijejo. Ne morem nobenemu nič povedat, ker ni nikogar. Da bi zaposlili vsaj še tri sestre... Sestra mi je rekla: »Če bi bili vsi kot ti, mi bi delale in pele zraven.« Jaz jih razumem.	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti
ST M 8.7	Nimajo časa za pogovor. Reče, da bo prišla, pa ne pride. Pozabi. Glavo ima na prvem nadstropju, a more it na tretje. Premalo jih je, eden se ne more raztegnit na tri nadstropja. Varčujejo na personalu, ceno pa dvigujejo gor.	Preobremenjenost osebja
ST M 9.1	Ko naletim na težavo ali se soočam s stisko se obrnem k glavni medicinski sestri, bolničarkam, sestram, socialni delavki... odvisno za koga se gre. (...) Imam občutek, kdo lahko naredi kaj in kdo ne. V glavnem pa skušamo najti skupni jezik.	Podpora različnega osebja v težavah, odvisno od vrste težave
ST M 9.2	Na primer če so težave z zdravjem, rečem najprej sestri, potem pa naj ona pove naprej predpostavljenemu. Če pa ne reagirajo, grem naprej od medicinske sestre višje.	Pomoč kot intervencija k nadrejenim
ST M 10.1	Poznam socialno delavko. (...) Jaz poznam njo, ona tudi mene.	Poznavanje socialne delavke
ST M 10.2	(...) Pri njej še nisem bil. Srečamo se tu in tam po hodniku ali ko grem dol na kavo. (...)	Priložnostni pogovori s soc. delavko na hodniku
ST M 11.1	S stanovalci se dobro razumem. Ko sem mogel, sem hodil dol spodaj na teraso. Zdaj ne morem hodit dosti, me zelo boli noga.	Druženje z ostalimi stanovalci pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST M 11.2	Tu v domu je enih pet, šest stanovalcev, ki jih poznam iz privatnega življenja. Jaz se družim z vsakim, samo da je človek.	Poznavanje nekaterih stanovalcev iz zasebnega življenja
ST M 11.3	Edino sostanovalec, ta, ki je zdaj šel v Ljubljano na rehabilitacijo, mi je šel na živce. On je bil z mano v sobi, ker je tudi imel MRSO. Vzel je daljinec, kadar je hotel, mene ni nič vprašal. Potem je čez nekaj časa zaspal, pa sem rekel, naj ga da meni, če spi in ne gleda, pa ni hotel. Tako je namesto da bi on gledal televizijo, televizija gledala njega.	Nerazumevanje z bivšim sostanovalcem
ST M 12.1	Glede nadzora osebja, je danes prišla medicinska sestra, da me previje.	Nadzor osebja le v času nege
ST M 13.1	Če hočeš igrat šah, imaš šahovski krožek. En dan je bil dol v glavni jedilnici turnir. Jaz znam igrat šah, ampak se mi ne da več. Ko sem bil mlajši, sem ga veliko igral. Zdaj me to ne zanima. Tudi karte lahko igra, kdor more. Jaz sem igral briškulo, trešet in vse te	Upadanje zanimanja za igranje šaha in kartanje

	podobne igre.	
ST M 14.1	Ne vem, katero od pravil in določb bi spremenil, nič ali zelo malo. Enkrat, ko sem bil še v prvem nadstropju, je ena stara gospa ponoči klicala: »Seeestra, seeestra!« in nas zbujala. Saj drugače jaz spim kot konj, ampak to me je pa motilo.	Moteč nočni nemir
ST M 14.2	Jaz tudi zelo rad gledam televizijo. Pa sem vprašal tukaj dve stanovalki, ki sta moji sosedi, če ju moti, da imam televizijo malo bolj na glas. Rekli sta, da ne, da naj kar imam, da jih ne moti.	Sporazumi med stanovalci
ST M 15.1	Ja, imam možnost poskrbeti sam zase. Jaz bi lahko zdaj šel z vami na kavo, če bi hotel. Edino z vrtenjem imam težave. Ko vstanem iz postelje, se moram najprej umirit, počakat, potem grem lahko naprej. To me ovira...	Težave pri samostojni skrbi zase zaradi vrtoglavice
ST M 16.1	Obiščejo me žena in obe hčere, pa tudi kolegi, s katerimi sem delal, prijatelji – tisti, ki me poznajo in so slišali, da sem v domu. Hčerke in žena pridejo skoraj vsak dan.	Redni obiski svojcev in prijateljev
ST M 16.2	Jaz ne grem sam iz doma, grem samo tu ven na teraso spodaj. Malo se sprehodim, naredim en krog in nazaj. Sestra mi je rekla, da bi mi lahko dali voziček. Ampak če bi ga dobil, bi se zalepil, se ne bi več dvignil iz njega. Dokler lahko hodim, bom še hodil počasi.	Sprehodi le znotraj doma
ST M 17.1	Preveč hrane mi prinesejo. Rečem, naj mi dajo manj, veliko manj, kot otroku. Pa me ne poslušajo. Rečejo, da moram pojesti.	Neupoštevanje želja in potreb stanovalcev
ST M 17.2	Ne, nimam tega občutka, da bi osebje odločalo namesto nas, ne silijo nas v nič. Ja, upoštevajo naše želje in odločitve. Na primer če rečem, da se danes ne bi okopal, rečem, če lahko jutri.	Upoštevanje želja, izbor
ST M 18.1	Nerodno mi je, da dajem kakšne pripombe o delu zaposlenih.	Neizražanje pripomb
ST M 19.1	Na oglasni deski preberem vse, kar se tiče stanovalcev, na primer kdo praznuje rojstni dan in podobno, tudi jedilnik in hišni red.	Informacije dobi na oglasni deski
ST M 19.2	Obvestila po zvočniku so dovolj jasna, so v redu.	Jasnost sporočil po zvočniku
ST M 20.1	Občasno imamo sestanke in tam povemo, kaj želimo. Bil je sestanek v zvezi s hrano, a nisem šel, ker je meni dovolj to hrane, kar je dobim.	Možnost vpliva stanovalcev na sestankih
ST M 21.1	Mislim, da bi tukaj potrebovali več zaposlenih.	Potreba po povečanju kadra
ST M 21.2	Mogoče bi organizirali nekaj, da nas zabavajo. Ampak to so spet stroški. Čeprav bi se našli na primer kakšni glasbeniki, ki bi prišli prostovoljno igrat. Ampak spet... kaj ti pomaga, da tam sediš, jih gledaš in poslušáš, če pa plesat ne moreš zraven?	Potreba po zabavi, razvedrilu
ST M 21.3	Še dobro, da imam televizijo, da jo lahko gledam, če ne bi se mi glava obrnila.	Zadovoljstvo nad nadstandardom (TV)
ST M 21.4	Hvala bogu, da se je nekdo spomnil tudi na to, da imamo lahko bar v domu.	Zadovoljstvo z nadstandardnimi storitvami (bife)
STANOVALKA N		
ST N 1.1	Zdaj avgusta bo eno leto, odkar sem v domu.	V domu živi eno leto
ST N 2.1	Glavni razlog, da sem prišla v dom je bil ta, da sem ostala sama doma, ni bilo nobenega. Mož je umrl, sin tudi. Imela sem kap, drugače bi ostala doma.	Razlog – osamljenost ovdovelost
ST N 2.2	Imela sem kap, drugače bi ostala doma.	Razlog - zdravstvene težave
ST N 3.1	Ne vem, kaj bi rekla glede zadovoljstva z življenjem tukaj v domu. Malo je, malo ni. Ampak drugače ne more bit. Recimo, da bi dala kot v šoli oceno tri.	Srednje zadovoljstvo
ST N 4.1	Lokacija je na dobrem mestu.	Ugodna lokacija
ST N 4.2	Malo me moti to, kar zdaj delajo zadaj na gradbišču. Malo so nam zakrili razgled, ne vidimo skoraj nič več.	Moteča bližnja gradnja

ST N 5.1	Prostori so lepi (...)	Lepi prostori
ST N 5.2	(...) in čisti.	Čisti prostori
ST N 6.1	Uredi vse osebje. Več kot toliko ne moremo sami. Čistilka počisti po tleh.	Urejanje bivalnih prostorov s strani osebja zaradi slabega zdravstvenega stanja
ST N 6.2	Tukaj v jedilnici si lahko skuhamo kavo.	Možnost samostojnega opravljanja manjših gospodinjskih opravkov – kuhanje kave
ST N 7.1	Kar se tiče razumevanja z zaposlenimi je tako, da ko je dosti ljudi na kupu, pride dobro in slabo. Vsega je.	Raznoliko razumevanje z osebjem
ST N 7.2	Jaz osebje razumem približno, kar govorijo, ker jaz govorim italijansko. Ne razumem prav vsega, ne. Tudi če kaj preberem, ne razumem vsega, kar piše.	neprilagojenost jezika manjšine
ST N 8.1	Če so zaposleni dobre volje, gre vse prav, če pa so slabe, »plačamo« vse mi.	Nastradanje stanovalcev v primeru slabovoljnosti osebja
ST N 8.2	Sestre ob vstopu v sobo potrkaajo. Nekateri pa kar pridejo notri in ne potrkaajo.	Trkanje odvisno od osebja
ST N 8.3	Osebje opravi nego hitreje kot more, deset minut. Na hitro odpravijo.	Hitro opravljanje nege
ST N 8.4	Enkrat tedensko je kopanje, trikrat na dan – vsako jutro, opoldan in zvečer pa mi menjajo plenice.	Dnevna nega
ST N 8.5	Osebje mi nič časa ne nameni za osebni pogovor. Naveličani so. Mi smo vsi bolni, oni pa zdravi. Se naveličajo nas poslušati, ker vsi jamramo.	Naveličanost osebja pri poslušanju stanovalcev
ST N 8.6	Želim si, da bi bili več časa pri meni. Bilo bi lepo, če bi se nam bolj posvetili, ampak vem, da imajo svoje obveznosti.	Potreba po večjem posvečanju časa osebja
ST N 9.1	Ko naletim na težavo ali stisko, se največkrat obrnem k sestram.	Podpora medicinskih sester v težavah
ST N 9.2	Sestre mi pomagajo tako, kot morejo in kot znajo. Jaz jim povem samo nujne stvari, kar potrebujem, ostalo ne.	Pomoč med. sester v nujnih zadevah
ST N 10.1	Socialno delavko sem videla enkrat, ampak ne vem, če jo poznam. Prej je prišla vsake toliko, zdaj pa ne pride več.	Slabo poznavanje soc. delavke
ST N 10.2	Na začetku sem ji rekla, da si želim da bi bila sama v sobi, pa je rekla, da ni prostora, da je vse polno. Tako nerodno je, ker imaš kopalnico skupaj z drugim stanovalcem...	Pomoč soc. delavke pri urejanju enoposteljne namestitve
ST N 11.1	Drugim stanovalcem moreš dat vedno prav, potem se razumeš. Če ne, pa ne. Moja sostanovalka veliko govori, vse jo zanima. Gleda televizijo, govori zraven. Niti en dan ne zamudi poročil na televiziji. Z vsem je na tekočem. Pa me potem kaj vpraša, komentira. Jaz se delam, da spim, da je ne slišim. Tudi popoldne kadar gre počivat, zagrne zavese... A kaj hočem? Ji dovolim, samo da je mir.	Podrejenost navadam in željam sostanovalk
ST N 11.2	Vsak dan grem ven iz sobe. Tukaj v jedilnici jemo, imamo zajtrk, kosilo in večerjo. Prav tukaj, kjer zdaj sediva, je moje mesto.	Zapuščanje sobe ob dnevnih obrokih
ST N 11.3	Grem tudi spodaj v pritličje na telovadbo (...)	Obiskovanje telovadbe
ST N 11.4	(...) ali pit kavico... Tako, da mi mine čas.	Obiskovanje bifeja - kava
ST N 13.1	Ne vem, kaj bi rekla glede tega v kolikšni meri si lahko sama organiziram življenje tu v domu. Več ali manj sem se že privadila. Počasi, počasi se je potrebno navadit na življenje tukaj. Nimamo druge izbire.	Privajanje na življenje v domu
ST N 14.1	Motijo me živali v domu. Ni dobro, da so notri, to ni prav. Ne mara jih vsak. Žival rabi svoj prostor, ne more it kamorkoli. Potem vse tukaj po tleh umažejo.	Moteče živali v domu

ST N 15.1	Jaz ne morem več kot toliko. Tudi ostali mislim, da ne. Lahko si skuhamo kakšno kavo, a več kot toliko, ne gre	Možnost opravljanja manjših gospodinjskih opravil – kuhanje kave
ST N 15.2	Kdor gre lahko, si gre tukaj do trgovine kupit določene stvari, kdor pa ne more... Tudi jaz bi šla v trgovino ali kaj takega, a kdo bi šel z mano? Sama ne morem ven.	Potreba po spremstvu za nakupe
ST N 16.1	Obiske imam skoraj vsak dan. Pridejo moji vnuki.	Vsakodnevni obiski svojcev
ST N 16.2	Do sedaj sem šla domov enkrat. Ni časa, svojci nimajo časa za me peljat.	Redko zapuščanje doma
ST N 16.3	Tudi do Portoroža bi rada šla. Saj kdo si tega ne želi? Vsi si želimo, a nima kdo it z nami. Meni je recimo všeč it tudi ven, samo sama se ne morem zapeljati.	Potreba po spremstvu za sprehode
ST N 16.4	Tudi ven na balkon bi šla na zrak, pa ne morem, ker je stopnička od vrat. A plačam za to, da imam balkon. Za vse se plača tukaj.	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona
ST N 17.1	Ja, osebje upošteva moje odločitve, recimo glede kopanja. Ampak potem me en teden ne okopajo, je potrebno počakati na drugi teden, ko si spet na vrsti.	Togo upoštevanje urnikov nege
ST N 18.1	Ostali stanovalci govorijo kritike, ja... Tudi glede hrane, ki je zmeraj enaka: riž, pašta. Samo vem, da ne morejo vseh nas zadovoljiti, 150 ljudi... to je težko. Na začetku je bila boljša hrana, zdaj pa ni več toliko.	Nezadovoljstvo s hrano
ST N 18.2	Včasih sem kakšno pripombo in kritiko povedala sestram, pa so mi rekly, naj govorim o tem z direktorico. Kako pa naj pridem do nje, če ne morem sama z vozičkom?	Oteženo izražanje kritike zaradi slabše mobilnosti
ST N 19.1	O tem, kaj se dogaja v domu, preberem na oglasni deski.	Informacije dobi na oglasni deski
ST N 19.2	Tudi med stanovalci slišim, ko se pogovarjajo ali ko si med seboj povemo.	Informacije dobi v pogovoru med stanovalci
ST N 19.3	Jaz obvestila po zvočniku razumem. Tistih par besed, čeprav so v slovenščini, razumem. Saj povedo na kratko in dovolj jasno.	Razumljivost, jasnost sporočil po zvočniku
ST N 21.1	Ne vem, kaj bi rekla glede izboljšanja počutja v domu. Počasi sem se že navadila na vse. Od hrane naprej.	Počasi prilagajanje na življenje v domu
ST N 21.2	Kakšen krat rečem sestram, da bi kaj rabila in tako... saj jim plačam za to. Pa rečejo one: »Saj ne plačate meni. Nisem samo jaz tukaj notri.« In tako naprej... Ampak jaz plačam za to, da mi ustrezajo. Tukaj notri se vse plača.	Materialna usmerjenost stanovalcev

9.4 PRILOGA 4 – ZDRUŽEVANJE POJMOV V KATEGORIJE

KATEGORIJE - Pojmi

ČAS ŽIVLJENJA V DOMU	
ST A 1.1	Živi v domu 7 mesecev
ST B 1.1	Živi v domu 11 mesecev
ST C 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST Č 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST D 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST E 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST F 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST G 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST H 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev

ST I 1.1	Živi v domu 6 mesecev
ST J 1.1	Živi v domu 1 leto
ST K 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST L 1.1	Živi v domu nekaj mesecev
ST M 1.1	Živi v domu 1 leto 6 mesecev
ST N 1.1	V domu živi 1 leto

RAZLOGI ZA ŽIVLJENJE V DOMU	
ST A 2.1	Razlog – pogoste selitve
ST B 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST C 2.1	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega
ST Č 2.1	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST D 2.1	Razlog – zdravstvene težave
ST E 2.1	Razlog – bolezen
ST F 2.1	Razlog – potreba po celodnevem varstvu
ST G 2.1	Razlog – potreba po celodnevni negi
ST H 2.1	Razlog – osamljenost
ST H 2.2	Razlog - bolezenske težave
ST H 2.3	Razlog – všečnost kraja
ST H 4.2	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega
ST I 2.1	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST J 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST K 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST K 2.2	Razlog - osamljenost, ovdovelost
ST K 2.3	Razlog - zdravstvene težave
ST L 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST M 2.1	Razlog – potreba po stalni negi
ST N 2.1	Razlog – ovdovelost, osamljenost
ST N 2.2	Razlog – zdravstvene težave

SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU	
ST A 3.1	Splošno zelo zadovoljen
ST B 3.1	Splošno zadovoljna
ST Č 3.2	Splošno zadovoljna – še kar
ST D 3.1	Splošno nezadovoljna
ST E 3.2	Splošno zadovoljna – še kar
ST F 3.1	Splošno zadovoljna - še kar
ST G 3.1	Splošno zadovoljen – še kar
ST H 3.1	Splošno zadovoljna
ST I 3.1	Splošno zadovoljna
ST J 3.1	Splošno zadovoljna
ST K 3.1	Slabo zadovoljna
ST L 3.1	Splošno zadovoljna
ST N 3.1	Srednje zadovoljstvo

MNENJA O LOKACIJI DOMA	
ST A 4.1	Nepripravna lokacija
ST A 4.2	Dobra lokacija
ST A 12.2	Zdravstvene težave stanovalcev kot posledica neugodne lokacije
ST B 4.1	Predlogi glede lokacije
ST B 4.2	Slaba lokacija
ST C 4.1	Gradbišče
ST C 4.2	Ustrezna lokacija
ST C 8.6	Predlogi glede ureditve okolice doma
ST Č 4.1	Lepa lokacija

ST D 4.1	Ustreznost lokacije
ST E 4.1	Neustreznost lokacije
ST F 4.1	Sedaj slabša lokacija – brez razgleda
ST G 4.1	Neustrezna lokacija
ST G 4.2	Predlog glede ureditve okolice doma
ST H 4.1	Ugodna lokacija
ST H 4.3	Slaba lokacija
ST I 4.1	Lepa lokacija
ST I 4.2	Predlog glede lokacije
ST J 4.1	Zadovoljstvo zaradi gradnje tega doma
ST K 4.1	Neustrezna lokacija
ST M 4.1	Neugodna lokacija
ST M 4.2	Ugodna lokacija
ST N 4.1	Ugodna lokacija
ST N 4.2	Moteča bližnja gradnja

MNENJA O PROSTORIH DOMA – opremljenost, čistoča	
ST A 5.1	Prostori zelo v redu
ST A 5.2	Boljša zvočna izolacija
ST A 5.3	Hitro navadil na prostor
ST B 5.1	Hotelski prostori, premalo zasebnosti
ST B 21.4	Težaven dostop stanovalcev na vozičku do balkona
ST C 5.1	Nesorazmernost glede velikosti prostorov
ST C 5.2	Predlog glede notranje ureditve prostorov
ST Č 5.1	Ustrezna lega sobe
ST D 5.1	Premajhna soba za dva stanovalca
ST E 5.1	Pomanjkanja pri gradnji
ST E 5.2	Primerni prostori
ST E 6.2	Pomanjkanje čiščenja določenih delov pohištva
ST F 5.1	Težka dostopnost do umivalnika
ST G 5.1	Notranji prostori ustrezni
ST G 5.2	Premajhen umivalnik
ST G 5.3	Previsoko ogledalo
ST G 5.4	Pomanjkanje prostora za kadilce
ST G 14.1	Potreba po prostoru za kadilce
ST H 5.1	Razkošni, a pusti prostori
ST I 5.1	Lepi prostori
ST I 5.2	Čisti prostori
ST I 6.1	Premalo pohištva
ST I 6.2	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona
ST I 14.1	Potreba po domski trafiki
ST I 20.2	Potreba po domski trafiki
ST J 5.1	Zadovoljstvo s prostori
ST J 8.6	Pomanjkanje opreme v sobi
ST K 5.1	Ustrezna čistoča
ST L 4.1	Lepi prostori, možnost dvigala
ST L 5.1	Lepi prostori
ST L 5.2	Dobra snaga
ST L 5.3	Zadovoljstvo z nadstandardom (TV)
ST L 15.2	Pomanjkanje čiščenja
ST M 21.3	Zadovoljstvo nad nadstandardom (TV)
ST M 21.4	Zadovoljstvo z nadstandardnimi storitvami (bife)
ST N 5.1	Lepi prostori
ST N 5.2	Čisti prostori
ST N 16.4	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona

MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA IN OPREMLJANJA SOBE	
ST A 6.1	Možnost prinesiti svoje osebne stvari in pohištvo
ST B 6.1	Ni možnosti samostojnega urejanja sobe
ST B 6.2	Prisotnost sostanovalke kot ovira za domačnost sobe
ST B 7.2	Ni možnosti za spremembo urejenosti sobe
ST C 6.1	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST C 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST Č 6.1	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST Č 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST D 6.1	Možnost lastnega urejanja sobe
ST E 6.1	Možnost dodatnega opremljanja sobe
ST F 6.1	Malo možnosti za lastno ureditev sobe
ST F 6.2	Ni možnosti za dodatno pohištvo
ST G 6.1	Potreba po pomoči pri urejanju sobe
ST H 6.1	Možnost dodatne opreme sobe
ST H 6.2	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST I 14.4	Ne dovolijo imeti rož
ST J 6.1	Možnost samostojnega urejanja in čiščenja sobe pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST K 6.1	Nezmožnost lastnega urejanja sobe zaradi zdravstvenih težav
ST L 6.1	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST L 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST M 6.1	Ni potrebe po domačnosti sobe

PRAVICA STANOVALCEV DO ZASEBNOSTI – TRKANJE OSEBJA OB VSTOPU V SOBO	
ST A 7.1	Vdiranje osebja v sobo
ST A 8.1	Trkanje odvisno od osebja
ST B 8.1	Trkanje odvisno od osebja
ST C 8.3	Vsi potrka
ST D 8.2	Večina ne potrka, posebej gospodinje
ST E 8.2	Trkanje odvisno od osebja
ST F 8.1	Trkanje odvisno od osebja
ST G 8.2	Trkanje odvisno od osebja
ST H 8.3	Trkanje odvisno od osebja
ST I 8.1	Vsi potrka
ST J 8.3	Osebje ne potrka
ST J 17.1	Neupoštevanje stanovalčeve potrebe po zasebnosti
ST K 8.3	Osebje potrka
ST L 8.1	Trkanje odvisno od osebja
ST L 8.2	Slabo upoštevanje pravice do zasebnosti
ST M 8.3	Trkanje odvisno od osebja in pogostosti vstopa v sobo
ST N 8.2	Trkanje odvisno od osebja

MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE STANOVALCEV IN OSEBJA V POGOVORU	
ST B 7.1	Razumevanje z zaposlenimi v pogovoru
ST D 17.1	Nepripravljenost komunikacije stanovalcem
ST F 7.2	Razumevanje v pogovoru
ST G 7.2	Razumevanje v medsebojnem pogovoru
ST H 7.3	Popolno razumevanje v medsebojnem pogovoru z osebjem
ST I 7.2	Razumljivost v medosebnem pogovoru
ST J 7.3	Razumljiv govor osebja
ST K 7.2	Razumljivost osebja v pogovoru
ST M 7.3	Razumevanje drugojezičnosti
ST N 7.2	Nepripravljenost jezika manjšine

OBNAŠANJE IN ODNOS OSEBJA DO STANOVALCEV	
ST A 17.2	Obtoževanje stanovalcev s strani osebja
ST A 18.1	Grožnje osebja
ST B 21.1	Potreba po večji domačnosti do stanovalcev s strani osebja
ST C 7.1	Prijaznost osebja
ST Č 8.1	Dober odnos osebja do stanovalcev
ST Č 8.4	Občutek, da me osebje sovraži
ST D 7.1	Dober odnos večine osebja do nekaterih stanovalcev
ST D 7.2	10 % osebja je odurnih, vojaških
ST D 7.3	Oddaljenost, nerazumevanje stanovalcev
ST D 8.1	Dober splošni odnos večine osebja
ST D 8.3	Infantilen odnos do stanovalcev
ST D 10.2	Neustrezno vzpostavljanje stika del. terapevtke
ST E 7.1	Zgolj bežen odnos z osebjem
ST E 8.1	Ni težav z odnosom osebja
ST F 7.1	Razumevanje z osebjem odvisno od značaja zaposlenega
ST G 7.1	Razumevanje z osebjem
ST G 8.1	Večina osebja se dobro obnaša
ST H 7.1	Razumevanje z osebjem
ST H 8.1	Občasni privilegiji osebja do stanovalcev
ST I 7.1	Razumevanje z osebjem
ST J 12.1	Klepet in počitek osebja med delovnim časom v neposredni bližini bivalnega prostora stanovalke
ST J 18.1	Razumevanje z osebjem
ST J 18.5	Prijaznost osebja
ST K 8.1	Prijaznost osebja
ST L 17.1	Malo stika z osebjem
ST M 7.1	Dobri odnosi z zaposlenimi
ST M 7.2	Medsebojni odnosi z osebjem odvisni od osebnosti
ST N 7.1	Raznoliko razumevanje z osebjem
ST N 8.1	Nastradanje stanovalcev v primeru slabovoljnosti osebja
ST N 8.5	Naveličanost osebja pri poslušanju stanovalcev

ZADOVOLJSTVO Z DELOM OSEBJA	
ST A 6.2	Prilagodljivost osebja navadam stanovalcev
ST A 8.5	Neusklajenost osebja pri odločitvah
ST A 9.2	Ustrežljivost vzdrževalnega osebja
ST A 18.2	Razlike v načinu odziva osebja na težave stanovalcev
ST A 19.5	Nedostopnost osebja v popoldanskem času
ST B 8.2	Prilagajanje pomoči osebja potrebam stanovalcev
ST B 15.2	Slabo poznavanje potreb stanovalcev
ST B 15.3	Premalo pomoči osebja pri osnovnih življenjskih potrebah stanovalcev
ST B 18.2	Nepripravljenost načina nege stanovalcu
ST B 18.4	Togo upoštevanje urnikov nege
ST C 8.2	Nezadovoljstvo z reagiranjem osebja
ST C 8.5	Dobro spremljanje zdravstvenega stanja stanovalcev
ST Č 18.2	Nezadovoljstvo s pranjem perila
ST G 6.2	Neustrezna nega stanovalcev
ST G 13.1	Sporazum z osebjem v primeru prekrivanja dveh dejavnosti
ST J 6.2	Slab nadzor osebja nad zdravstvenim stanjem stanovalca
ST J 7.2	Dobro počutje v delovni terapiji
ST L 4.4	Ustrežljivost strežnega osebja
ST M 8.2	Slaba, neredna nega
ST N 17.1	Togo upoštevanje urnikov nege

REDNO DELO OSEBJA	
ST A 8.2	Delo osebja
ST D 14.2	Prilaganje opravil osebja njim samim
ST F 8.2	Dnevna nega
ST I 8.2	Dnevna nega
ST J 3.2	Razlike v postrežbi hrane glede na prostor
ST K 7.1	Dnevna nega
ST N 6.1	Urejanje bivalnih prostorov s strani osebja zaradi slabšega zdravstvenega stanja
ST N 8.4	Dnevna nega

ORGANIZACIJA DELA	
ST B 18.5	Prepogosto menjavanje osebja po nadstropjih
ST B 21.3	Pogoste premestitve osebja iz oddelka na oddelek
ST E 15.2	Pomanjkljiva delitev dela med zaposlenimi
ST E 18.3	Počasna strežba v jedilnici
ST I 3.2	Pomanjkanje negovalnega kadra
ST I 13.3	Zavest stanovalcev o preobremenjenosti osebja
ST M 8.5	Premalo osebja
ST M 8.7	Preobremenjenost osebja
ST M 21.1	Potreba po povečanju kadra

PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK - KDO	
ST A 9.1	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST B 9.1	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST C 9.1	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST Č 9.1	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST D 9.1	Podpora zdravstvenega osebja v primeru težav
ST E 9.1	Ni potrebe po pomoči osebja
ST F 9.1	Podpora samo določenega zdravstvenega osebja v primeru težav
ST G 9.1	Podpora medicinske sestre v primeru težav
ST H 9.1	Podpora strokovne direktorice v primeru težav
ST H 9.2	Podpora soc. delavke v primeru težav
ST H 10.1	Soc. delavka kot prvi pomagajoči
ST I 9.1	Podpora celotnega zdravstvenega osebja v težavah
ST K 9.1	Podpora svojcev v težavah
ST K 9.2	Majhna podpora osebja v težavah
ST L 9.1	Ne obrne se na osebje v primeru težav
ST M 9.1	Podpora različnega osebja v težavah, odvisno od vrste težave
ST N 9.1	Podpora medicinskih sester v težavah

PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK - KAKO	
ST D 9.2	Pomoč zdravstvenega osebja s posvečanjem časa
ST D 9.3	Pomoč zdravstvenega osebja z ustrežljivostjo
ST D 10.4	Posvečanja časa zdravnice za pogovor
ST G 9.2	Pomoč kot intervencija k nadrejenim
ST H 9.3	Pomoč z razumevanjem in pogovorom
ST J 9.2	Pomoč osebja z ustrežljivostjo
ST M 9.2	Pomoč kot intervencija k nadrejenim

POZNAVANJE SOCIALNE DELAVKE	
ST A 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST B 10.1	Poznavanje soc. delavke,
ST C 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST Č 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST D 10.1	Poznavanje soc. delavke

ST E 10.1	Poznavanje prejšnje soc. delavke
ST E 10.2	Nepoznavanje sedanje soc. delavke
ST F 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST G 10.1	Poznavanje obeh soc. delavk
ST I 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST J 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST K 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST L 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST M 10.1	Poznavanje socialne delavke
ST N 10.1	Slabo poznavanje soc. delavke

NAČINI POMOČI SOCIALNE DELAVKE	
ST A 8.4	Pomoč soc. delavke s pogovorom
ST A 10.2	Pomoč soc. delavke pri organiziranju dejavnosti
ST B 9.2	Pomoč soc. delavke z razgovorom in svetovanjem
ST B 10.2	pomoč soc. delavke s posvečanjem časa za razgovor
ST C 10.2	Pomoč soc. delavke s pogovorom in poskusom vpliva na osebje
ST Č 10.2	Pomoč soc. delavke pri urejanju druge sostanovke
ST D 10.3	Pomoč soc. delavke v zvezi s finančnimi zadevami – preusmerjanje k drugi službi
ST E 10.3	Pomoč soc. delavke ob prihodu v dom
ST E 10.4	Priložnostni pogovori s soc. delavko na hodniku
ST F 10.2	Pomoč soc. delavke glede informiranja o zdravstvenih pravicah stanovanca
ST G 10.2	Pomoč soc. delavke kot interveniranje v težavah s postrežbo in nego
ST I 10.2	Ni potrebe po pomoči soc. delavke
ST K 10.2	Pomoč soc. delavke s pogovorom
ST M 10.2	Priložnostni pogovori s soc. delavko na hodniku
ST N 10.2	Pomoč soc. delavke pri urejanju enoposteljne namestitve

MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE IN ODNOSI MED STANOVALCI	
ST A 11.1	Odlično razumevanje s stanovalci
ST B 11.2	Srednje razumevanje s sostanovalko
ST C 11.1	Prevelika kritičnost stanovalcev
ST Č 5.2	Želja po drugi sostanovalki
ST Č 8.2	Težko prenašanje stanovalcev z demenco
ST Č 12.3	Prilaganje svojega dnevnega ritma sostanovalki
ST Č 21.2	Želja po spremembi sostanovke za skupno druženje
ST D 11.1	Dober odnos s stanovalci
ST D 11.2	Nerazumevanje s sostanovalko
ST F 11.1	Dobri odnosi s stanovalci
ST G 11.1	Dobro razumevanje s stanovalci
ST H 7.2	Prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev
ST H 8.2	Širjenje laži med stanovalci
ST H 11.1	Zgolj površinski odnosi med stanovalci
ST I 5.2	Všeč vodenje delovne terapije s strani stanovalke
ST J 11.2	Težave pri komunikaciji z osebami z demenco
ST M 11.2	Poznavanje nekaterih stanovalcev iz zasebnega življenja
ST M 11.3	Nerazumevanje z bivšim sostanovalcem
ST M 14.2	Sporazumi med stanovalci
ST N 11.1	Podrejenost navadam in željam sostanovke

DRUŽENJE MED STANOVALCI	
ST B 11.1	Redko druženje s stanovalci zaradi slabšega zdravstvenega stanja
ST C 11.2	Redno medsebojno druženje stanovalcev
ST Č 8.3	Redkobesednost kot ovira pri navezovanju stikov
ST Č 11.1	Težave pri navezovanju stikov z drugimi stanovalci

ST D 11.3	Ni druženja z ostalimi sstanovalci zaradi zdravstvenih težav
ST E 11.1	Stiki z vsemi stanovalci
ST F 8.5	Druženje stanovalk ob popoldanski kavi
ST G 11.2	Druženje s stanovalci pri organiziranih dejavnostih
ST G 11.3	Druženje stanovalcev v bifeju
ST H 11.2	Priložnostno druženje med stanovalci
ST I 11.1	Druženje stanovalcev pri dnevni obrokih in na aktivnostih
ST J 11.1	Druženje stanovalcev ob kosilu
ST K 11.1	Redno vsakodnevno druženje z drugo stanovalko
ST L 11.1	Samotarstvo
ST L 21.2	Lastno zavedanje osamljenosti
ST M 11.1	Druženje z ostalimi stanovalci pred poslabšanjem zdravstvenega stanja

NADZOR OSEBJA NAD STANOVALCI	
ST A 12.1	Osebj ne nadzira
ST B 12.1	Osebj ne nadzira
ST C 12.1	Srednji občutek nadzora osebj
ST Č 12.1	Osebj ne nadzira
ST D 12.1	Premalo izvajanja nadzora
ST E 12.1	Ni občutka nadzora osebj
ST F 12.1	Osebj ne nadzira
ST G 12.1	Osebj ne nadzira
ST H 12.1	Premajhen nadzor osebj
ST I 12.1	Osebj ne nadzira
ST K 12.1	Osebj ne nadzira
ST L 12.1	Osebj ne nadzira
ST M 12.1	Nadzor osebj le v času nege

SEZNANJENOST S HIŠNIM REDOM IN PRAVILI	
ST A 13.2	Ni seznanjen s hišnim redom
ST B 13.2	Seznanjenost s pravili
ST H 14.1	Prilagajanje pravilom
ST L 14.1	Nepoznavanje pravil

UPOŠTEVANJE HIŠNEGA REDA	
ST A 13.1	Ni nočnega miru
ST C 14.2	Moteče stresanje raznih reči čez balkon
ST J 21.1	Potreba po nočnem miru
ST M 14.1	Moteč nočni nemir

MNENJA O HIŠNEM REDU	
ST A 14.1	Ni sortiranja odpadkov
ST C 14.1	Strinjanje s pravili – prepoved sušenja perila po balkonu
ST D 14.1	Neustrezni urniki obrokov
ST E 14.1	Sprememba pravila glede lastnine lončnic
ST E 14.2	Sprememba pravila glede obešanja perila po balkonih
ST E 21.2	Posredovanje, trša roka uprave v medsebojnih sporih med stanovalci
ST H 13.2	Prevelika svoboda stanovalcev
ST H 21.2	Ločevanje stanovalcev po njihovi funkcionalni sposobnosti
ST I 13.2	Pravila ne omejujejo
ST I 14.2	Moteče živali v domu
ST I 14.3	Moteče sušenje perila na balkonih
ST K 13.1	Neustrezni urniki obrokov
ST K 14.1	Potreba po spremembi urnikov obrokov
ST N 14.1	Moteče živali v domu

MOŽNOST ZA OPRAVLJANJE LAŽJIH GOSPODINJSKIH OPRAVIL	
ST A 15.1	Samostojno kuhanje vseh obrokov
ST A 15.2	Upoštevanje želja stanovalcev pri gospodinjskih opravilih
ST B 15.1	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST C 15.1	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil – postiljanje postelje
ST D 15.4	Možnost samostojnega opravljanja gospodinjskih opravil – kuhanje
ST F 15.1	Možnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil, če to zmoreš
ST G 15.1	Nezmožnost poskrbeti sam zase
ST H 15.1	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil
ST I 15.1	Nezmožnost opravljanja gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST J 15.1	Možnost samostojnega opravljanja nekaterih gospodinjskih opravil pred poslabšanjem zdravstvenega stanja - šivanje
ST K 15.1	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST N 6.2	Možnost samostojnega opravljanja manjših gospodinjskih opravil – kuhanje kave
ST N 15.1	Možnost opravljanja manjših gospodinjskih opravil – kuhanje kave

MOŽNOST SAMOSTOJNEGA ORGANIZIRANJA POTEKA VSAKDANA	
ST B 3.2	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 16.2	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST C 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST C 13.2	Urniki niso moteči
ST Č 13.1	Urniki niso moteči
ST D 15.1	Možnost samostojnega organiziranja vsakdana pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST D 19.3	Možnost verskega življenja
ST E 13.1	Nemoteči urniki in pravila
ST E 13.2	Obiskovanje telovadbe
ST E 13.3	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST F 13.1	Obisk telovadbe po zmožnosti
ST H 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST H 16.3	Nevezanost na urnike
ST H 16.4	Obiskovanje telovadbe
ST I 13.1	Možnost organiziranja življenja po lastni volji
ST J 6.3	Možnost verskega življenja
ST J 11.3	Nezmožnost udeležbe na dejavnosti zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST J 13.1	Sprehodi po terasi pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST L 4.2	Obiskovanje telovadbe
ST L 4.3	Obiskovanje bifeja - kava
ST L 13.1	Urniki, pravila nemoteča
ST N 11.2	Zapuščanje sobe ob dnevnih obrokih
ST N 11.3	Obiskovanje telovadbe
ST N 11.4	Obiskovanje bifeja - kava

MOŽNOST SAMOSTOJNE SKRBI ZASE	
ST A 8.3	Samozdravljenje
ST C 15.2	Ni potrebe po pomoči pri negi
ST Č 15.1	Možnost samostojne skrbi zase
ST E 3.3	Samostojna skrb za zdravljenje
ST E 8.4	Ni potrebe po negi
ST E 15.1	Možnost samostojne skrbi zase
ST H 8.4	Ni potrebe po negi
ST H 17.1	Samostojnost pri vsakodnevnih odločitvah
ST M 15.1	Težave pri samostojni skrbi zase zaradi vrtoglavice

ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV PO ORGANIZIRANJU DRUŽABNIH AKTIVNOSTI, PRIREDITEV	
ST A 11.2	Predlogi in ideje stanovalcev za aktivnosti
ST A 11.3	Ni družabnega življenja
ST A 20.2	Želja po sodelovanju pri nastopih, tečajih
ST A 21.1	Premalo druženja v skupinskih prostorih
ST C 21.1	Potreba po zabavi, prireditvah
ST C 21.2	Zavest o slabem finančnem stanju
ST E 19.2	Premalo prireditev za razvedrilo
ST E 21.1	Več prireditev
ST F 11.2	Pomanjkanje delovne terapije
ST F 13.2	Potreba po ohranitvi dejavnosti delovne terapije
ST F 14.2	Potreba po tedenskih sprehodih
ST F 21.2	Želja po organiziranju tedenskih skupinskih sprehodov
ST G 21.1	Želja po organiziranju balinanja in kartanja
ST H 21.1	Pogreša družabno življenje
ST I 21.1	Potreba po prireditvah in medsebojnem druženju stanovalcev
ST J 19.1	Zadovoljstvo ob prireditvah
ST K 3.2	Ni družabnega življenja
ST M 21.2	Potreba po zabavi, razvedrilu

OBISKI SVOJCEV, PRIJATELJEV	
ST A 16.1	Redki obiski svojcev
ST B 16.1	Priložnostni obiski svojcev
ST C 16.1	Občasni obiski svojcev
ST Č 16.1	Občasni obiski svojcev
ST D 16.1	Občasni obiski
ST E 16.1	Pogosti stiki (telefonski, osebni) s svojci
ST F 16.1	Redni obiski moža in hčerk
ST G 16.1	Redni tedenski obiski svojcev
ST H 16.1	Malo obiskov
ST I 16.1	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST J 16.1	Redni vsakodnevni obiski svojcev
ST K 16.1	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST L 16.1	Redki obiski svojcev
ST L 21.1	Potreba po večji pogostosti obiskov svojcev
ST M 16.1	Redni obiski svojcev in prijateljev
ST N 16.1	Vsakodnevni obiski svojcev

LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA	
ST A 16.2	Vsakodnevno zapuščanje doma
ST C 16.2	Občasno samostojno zapuščanje doma
ST C 16.3	Miselnost o domu kot zaporu
ST D 16.2	Oteženo zapuščanje doma zaradi zdravstvenih težav
ST E 16.2	Samostojno vsakodnevno zapuščanje doma
ST F 16.2	Redko zapuščanje doma – težave pri vožnji
ST G 16.2	Zapuščanje doma le ob organiziranih skupinskih sprehodih
ST H 16.2	Vsakodnevno lastno zapuščanje doma
ST J 16.2	Možnost večje mobilnosti pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST K 16.2	Vsakodnevno zapuščanje doma s svojci
ST M 16.2	Sprehodi le znotraj doma
ST N 16.2	Redko zapuščanje doma

INDIVIDUALNE ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV
--

ST A 15.3	Negotovost v primeru vselitve sostanovalca
ST C 2.3	Želja po enoposteljni sobi
ST Č 3.3	Pogosta menjava sostanovalk
ST Č 12.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST Č 16.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST Č 17.1	Brezvoljnost zaradi slabe komunikacije s sostanovalko
ST Č 17.2	Želja po spremembi sostanovalke
ST I 16.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST L 16.2	Potreba po spremstvu ob zapuščanju doma
ST N 15.2	Potreba po spremstvu za nakupe
ST N 16.3	Potreba po spremstvu za sprehode

SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH IZBIR IN ODLOČITEV	
ST A 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir in odločitev
ST B 14.1	Ni možnosti izbire negovalnega osebja
ST B 17.2	Neupoštevanje stanovalčevih odločitev, želja
ST C 17.1	Spoštovanje izbire
ST E 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir
ST F 17.1	Potrebno je prilagajanje času osebja
ST G 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir, odločitev
ST I 17.1	Upoštevanje želja, odločitev
ST K 17.1	Spoštovanje izbire

UPOŠTEVANJE STANOVALČEVIH ŽELJA	
ST B 17.1	Neupoštevanje želja stanovalcev glede nege
ST B 18.1	Neupoštevanje mnenja in želja stanovalcev s strani osebja
ST C 3.2	Upoštevanje potreb in želja stanovalcev
ST J 15.2	Neupoštevanje stanovalčevih sposobnosti in želja
ST L 17.2	Nespoštovanje stanovalčevih želja glede nege
ST M 8.4	Prilagajanje načina nege željam stanovalcev
ST M 17.1	Neupoštevanje želja in potreb stanovalcev
ST M 17.2	Upoštevanje želja, izbir

POSVEČANJE ČASA IN MOŽNOST ZA OSEBNI POGOVOR Z OSEBJEM	
ST B 8.3	Možnost dobiti koga od osebja za osebni pogovor
ST Č 8.7	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST D 8.5	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST D 21.1	Želja po večjem posvečanju časa osebja za psihološko delo in zdravstveno pomoč
ST E 8.5	Zgolj bežni, priložnostni pogovori z osebjem
ST E 8.6	Pomanjkanje časa za pogovor
ST F 8.4	Ni časa za osebni pogovor
ST G 8.4	Ni časa za osebni pogovor
ST H 8.5	Samostojen pristop za osebni pogovor
ST I 8.3	Ni časa za osebni pogovor
ST J 8.7	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti
ST J 14.1	Premalo posvečanja časa za pogovor
ST K 8.6	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 8.4	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 9.2	Osebni pogovor z zdravnico
ST L 9.4	Posvečanje časa za osebni pogovor odvisno od osebja
ST L 17.3	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST M 8.6	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti

POSVEČANJE ČASA ZA NEGO, OSKRBO IN POMOČ	
ST A 7.2	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu

ST B 21.2	Več posvečanja časa pri opravljanju osnovnih življenjskih funkcij
ST C 8.1	Dobra odzivnost bolničarjev
ST C 8.4	Razlike v časovni odzivnosti osebja
ST Č 8.6	Neposvečanje časa za nego in oskrbo
ST D 3.2	Slaba odzivnost osebja na klic
ST D 8.4	Premalo posvečanja časa za nego zaradi obremenjenosti osebja
ST E 9.2	Pomoč osebja le za nujne stvari
ST F 8.3	Premalo redne prisotnosti osebja čez dan
ST F 14.1	Premalo posvečanja časa fizioterapevtke
ST G 8.3	Premalo posvečanja časa za nego
ST J 7.4	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 8.1	Hitro delo osebja
ST J 8.2	Premalo fizioterapije
ST J 8.4	Večja potreba po posvečanju časa za nego
ST J 8.5	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 8.8	Prehitro delo osebja
ST J 9.1	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu
ST J 9.3	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST K 8.4	Posvečanje časa le za osnovno higieno in nego
ST K 8.5	Ustrezna količina časa za nego
ST L 7.1	Nudenje pomoči pri negi le na poziv
ST L 8.3	Nudenje pomoči pri negi le na poziv
ST L 15.1	Minimalno posvečanje časa strežnega osebja
ST N 8.3	Hitro opravljanje nege
ST N 8.6	Potreba po večjem posvečanju časa osebja
ST N 9.2	Pomoč med. sester v nujnih zadevah

IZRAŽANJE PRITOŽB, PRIPOMB, MNENJ, POHVAL

ST B 18.3	Redko pritoževanje
ST C 2.2	Ustrežljivost doma kot institucije
ST C 18.1	Možnost izražanja pohval – knjiga
ST C 18.2	Občutek varnosti pred izražanjem kritike
ST C 21.3	Pohvala vsem uslužbencem
ST Č 3.1	Nezadovoljstvo s hrano
ST Č 7.1	Neizražanje pritožb kljub nezadovoljstvu z delom osebja
ST Č 7.2	Neizražanje pritožb kljub nestrinjanju z ravnanjem osebja
ST Č 14.1	Nevščenost hrane
ST Č 18.1	Neizražanje pritožb in kritike osebju
ST D 15.2	Pisanje pritožb
ST D 18.1	Ni priložnosti za izražanje mnenja o delu osebja
ST D 18.2	Občutek varnosti pred izražanjem kritike, a strah pred aroganco
ST E 3.1	Nepritoževanje zaradi izkušenj z življenjem v domu za stare
ST F 12.2	Preveliki stroški plačila oskrbe
ST F 18.1	Možnost izražanja pripomb, kritik
ST F 21.1	Nizke pokojnine, visoki stroški oskrbe
ST G 18.1	Ni možnosti za izražanje mnenja o delu zaposlenih
ST G 21.2	Neokusna hrana
ST H 18.1	Občutek varnosti pri izražanju pripomb
ST H 18.2	Slabo delovanje knjižnice
ST I 18.1	Nekritičnost
ST J 7.1	Zadržanost pri izražanju kritike
ST J 18.2	Nekritičnost do dela osebja
ST J 18.4	Nepritoževanje zaradi občutka sitnosti
ST K 18.1	Nepritoževanje nad delom zaposlenih
ST K 18.2	Občutek varnosti pred dajanjem pripomb

ST L 3.2	Redna snaga
ST L 18.1	Ni možnosti za izražanje pritožb
ST L 21.3	Visoki stroški oskrbnine
ST M 3.1	Ustrežljivost doma kot institucije
ST M 5.1	Previsoki stroški oskrbnine
ST M 8.1	Nekritičnost
ST M 18.1	Neizražanje pripomb
ST N 18.1	Nezadovoljstvo s hrano
ST N 18.2	Oteženo izražanje kritike zaradi slabše mobilnosti

UČINKOVITOST KRITIKE	
ST C 18.3	Izpolnjevanje predlogov, želja stanovalcev
ST D 15.3	Izboljšanje hrane
ST D 18.3	Pozitivne posledice pritožbe – kuhinja
ST E 18.2	Izboljšanje hrane
ST G 18.2	Ni učinka kritike
ST K 18.3	Ni učinka na pritožbe

STOPNJA INFORMIRANOSTI STANOVALCEV	
ST A 19.1	Dobra informiranost
ST B 20.1	Slaba informiranost stanovalcev o sestankih
ST C 19.1	Potreba po boljši informiranosti
ST D 19.1	Izboljšanje informiranosti stanovalcev od začetka do sedaj
ST E 19.1	Dobra informiranost
ST H 19.1	Informiranost preko oglasne deske
ST H 19.3	Potreba po izboljšanju informiranosti
ST I 19.1	Informiranost na oglasni deski
ST K 21.1	Potreba po večji informiranosti stanovalcev

KJE NAJPOGOSTEJE DOBIJO INFORMACIJE	
ST A 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST B 19.1	Informacije dobi po zvočniku
ST C 19.2	Informacije dobi preko drugih stanovalcev
ST D 19.2	Informacije dobi od osebja, sostanovke in župnika
ST E 19.3	Informacije dobi od ust do ust
ST F 19.1	Informacije dobi po zvočniku
ST F 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST G 19.1	Informacije dobi na oglasni deski
ST H 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST I 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST I 19.3	Informacije dobi preko svojcev
ST K 19.1	Nezainteresiranost za obvestila
ST K 19.2	Informacije dobi po zvočniku
ST L 19.1	Informacije dobi po zvočniku
ST M 19.1	Informacije dobi na oglasni deski
ST N 19.1	Informacije dobi na oglasni deski
ST N 19.2	Informacije dobi v pogovoru med stanovalci

PRILAGOJENOST OBVESTIL IN SPOROČIL	
ST A 19.3	Pravočasnost obvestil
ST A 19.4	Pogostost obvestil
ST B 19.2	Ustrezen čas obveščanja po zvočniku
ST C 19.3	Večja razločnost, počasnost, glasnost in pogostost obvestil
ST Č 19.2	Nepriлагоjenost obvestil na oglasni deski
ST Č 19.3	Jasnost, razumljivost sporočil po zvočniku

ST D 19.4	Jasnost obvestil
ST E 19.4	Razumljivost obvestil
ST F 19.3	Preglasna sporočila po zvočniku
ST F 19.4	Jasna sporočila po zvočniku
ST G 19.2	Ustreznost obvestil
ST G 19.3	Kritika obvestil ob požarnem alarmu
ST I 19.4	Pogostost obvestil
ST I 19.5	Jasnost obvestil
ST I 19.6	Kritika požarnega alarma
ST K 19.3	Jasnost obvestil
ST K 19.4	Pravočasnost obvestil
ST L 19.2	Pogostost obvestil po zvočniku
ST L 19.3	Jasnost obvestil po zvočniku
ST M 19.2	Jasnost sporočil po zvočniku
ST N 19.3	Razumljivost, jasnost sporočil po zvočniku

MOŽNOST ZA VPLIVANJE, SOODLOČANJE STANOVALCEV	
ST C 13.3	Miselnost o neupoštevanju starih ljudi
ST Č 19.1	Udeležba na sestankih
ST D 20.1	Nezmožnost za sodelovanje in vplivanje zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST E 18.1	Možnost izražanja kritike in predlogov glede hrane na sestankih
ST E 20.1	Možnost vpliva na sestankih s svojci
ST F 20.1	Sestanki za hrano
ST G 20.1	Malo možnosti stanovalcev za vplivanje
ST G 20.2	Ideja o izvolitvi predstavnikov stanovalcev
ST H 20.1	Sestanki redki – izjema glede hrane
ST I 20.1	Dovolj možnosti za vpliv stanovalcev
ST J 18.3	Zaščita stanovalca s strani svojcev
ST K 20.1	Ni možnosti za vpliv stanovalcev
ST K 20.2	Udeležba svojcev na sestankih
ST K 21.2	Skromnost stanovalke, večji vpliv njenih svojcev
ST L 20.1	Se ne vključuje v življenje v domu
ST M 20.1	Možnost vpliva stanovalcev na sestankih

ŽELJA PO SODELOVANJU V ODBORU, KOMISIJI	
ST A 20.1	Ne želi sodelovati v odboru
ST B 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST C 20.1	Ne želi sodelovati v komisiji
ST Č 20.1	Ne želi sodelovati v komisiji
ST E 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST F 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST H 20.2	Ne želi sodelovati v odboru
ST I 20.3	Ne želi sodelovati v komisiji
ST K 20.3	Ne želi sodelovati v odboru
ST L 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji

INDIVIDUALNE OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI IN OBČUTJA STANOVALCEV	
ST C 3.1	Začetne težave v prilagajanju na življenje v domu
ST C 7.2	Materialna usmerjenost stanovalcev
ST Č 8.5	Sprejemanje doma za stare kot doma v pravem pomenu besede
ST Č 14.2	Zdolgočasnost
ST Č 15.2	Upadanje zanimanja za kuhanje
ST Č 20.2	Osamljenost zaradi odpovedi sodelovanja v delovni terapiji
ST Č 21.1	Dolgčas
ST G 15.2	Ni želje po kuhanju

ST K 8.2	Osamljenost
ST M 13.1	Upadanje zanimanja za igranje šaha in kartanje
ST N 13.1	Privajanje na življenje v domu
ST N 21.1	Počasno prilagajanje na življenje v domu
ST N 21.2	Materialna usmerjenost stanovalcev

9.5 PRILOGA 5 – ZDRUŽEVANJE KATEGORIJ V NADKATEGORIJE

NADKATEGORIJE - KATEGORIJE

1. BIVANJE V DOMU

1.1 ČAS ŽIVLJENJA V DOMU
1.2 RAZLOGI ZA ŽIVLJENJE V DOMU
1.3 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU

2. USTREZNOST LOKACIJE IN PROSTOROV DOMA

2.1 MNENJA O LOKACIJI DOMA
2.2 MNENJA O PROSTORIH DOMA – OPREMLJENOST, ČISTOČA

3. MOŽNOSTI ZA OHRANJANJE SAMOSTOJNOSTI IN AVTONOMNOSTI STANOVALCEV

3.1 MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA IN OPREMLJANJA SOBE
3.2 MOŽNOST ZA OPRAVLJANJE LAŽJIH GOSPODINJSKIH OPRAVIL
3.3 MOŽNOST SAMOSTOJNEGA ORGANIZIRANJA POTEKA VSAKDANA
3.4 MOŽNOST SAMOSTOJNE SKRBI ZASE

4. MEDOSEBNI ODNOSI MED OSEBJEM IN STANOVALCI

4.1 PRAVICA STANOVALCEV DO ZASEBNOSTI – TRKANJE OSEBJA OB VSTOPU V SOBO
4.2 OBNAŠANJE IN ODNOS OSEBJA DO STANOVALCEV
4.3 MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE STANOVALCEV IN OSEBJA V POGOVORU
4.4 NADZOR OSEBJA NAD STANOVALCI

5. DELO OSEBJA

5.1 ZADOVOLJSTVO Z DELOM OSEBJA
5.2 REDNO DELO OSEBJA
5.3 ORGANIZACIJA DELA
5.4 POSVEČANJE ČASA IN MOŽNOST ZA OSEBNI POGOVOR Z OSEBJEM
5.5 POSVEČANJE ČASA ZA NEGO, OSKRBO IN POMOČ

6. PODPORA IN NAČINI POMOČI OSEBJA STANOVALCEM

6.1 PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK – KDO
6.2 PODPORA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK - KAKO
6.3 POZNAVANJE SOCIALNE DELAVKE
6.4 NAČINI POMOČI SOCIALNE DELAVKE

7. DINAMIKA ODNOSOV IN DRUŽENJE MED STANOVALCI

7.1 DRUŽENJE MED STANOVALCI
7.2 MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE IN ODNOSI MED STANOVALCI

8. HIŠNI RED

8.1 SEZNANJENOST S HIŠNIM REDOM IN PRAVILI
8.2 UPOŠTEVANJE HIŠNEGA REDA
8.3 MNENJA O HIŠNEM REDU

9. STANOVALČEVI STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM

9.1 OBISKI SVOJCEV, PRIJATELJEV
9.2 LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA

10. SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH ODLOČITEV IN ŽELJA S STRANI OSEBJA

10.1 SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH IZBIR IN ODLOČITEV
10.2 UPOŠTEVANJE STANOVALČEVIH ŽELJA

11. MOŽNOST VPLIVA IN KRITIČNOST STANOVALCEV

11.1 IZRAŽANJE PRITOŽB, PRIPOMB, MNENJ, POHVAL
11.2 UČINKOVITOST KRITIKE
11.3 MOŽNOST ZA VPLIVANJE, SOODLOČANJE STANOVALCEV
11.4 ŽELJA PO SODELOVANJU V ODBORU, KOMISJI

12. INFORMIRANOST STANOVALCEV

12.1 STOPNJA INFORMIRANOSTI STANOVALCEV
12.2 KJE NAJPOGOSTEJE DOBIJO INFORMACIJE
12.3 PRILAGOJENOST OBVESTIL IN SPOROČIL

13. ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV ZA IZBOLJŠANJE ŽIVLJENJA IN POČUTJA V DOMU

13.1 ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV PO ORGANIZIRANJU DRUŽABNIH AKTIVNOSTI, PRIREDITEV
13.2 INDIVIDUALNE ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV
13.3 INDIVIDUALNE OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI IN OBČUTJA STANOVALCEV GLEDE

9.6 PRILOGA 6 – ZDRUŽEVANJE POJMOV V POSAMEZNI KATEGORIJI V PODKATEGORIJE

NADKATEGORIJE – KATEGORIJE - Podkategorije

1. BIVANJE V DOMU

1.1 ČAS ŽIVLJENJA V DOMU

1.1.1 Od decembra 2008 (od začetka)

ST C 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST Č 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST D 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST E 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST F 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST G 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST H 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev
ST K 1.1	Živi v domu 1 leto 7 mesecev

1.1.2 Vsaj eno leto

ST J 1.1	Živi v domu 1 leto
ST M 1.1	Živi v domu 1 leto 6 mesecev
ST N 1.1	V domu živi 1 leto

1.1.3 Manj kot eno leto

ST A 1.1	Živi v domu 7 mesecev
ST B 1.1	Živi v domu 11 mesecev
ST I 1.1	Živi v domu 6 mesecev
ST L 1.1	Živi v domu nekaj mesecev

1.2 RAZLOGI ZA ŽIVLJENJE V DOMU

1.2.1. Zdravstvene težave

ST D 2.1	Razlog – zdravstvene težave
ST E 2.1	Razlog – bolezen
ST H 2.2	Razlog - bolezenske težave
ST K 2.3	Razlog - zdravstvene težave
ST N 2.2	Razlog – zdravstvene težave

1.2.2 Potreba po celodnevni negi

ST F 2.1	Razlog – potreba po celodnevem varstvu
ST G 2.1	Razlog – potreba po celodnevni negi
ST M 2.1	Razlog – potreba po stalni negi

1.2.3 Osamljenost, ovdovelost

ST Č 2.1	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST H 2.1	Razlog – osamljenost
ST I 2.1	Razlog – osamljenost, ovdovelost
ST K 2.2	Razlog - osamljenost, ovdovelost
ST N 2.1	Razlog – ovdovelost, osamljenost

1.2.4 Nesposobnost samostojnega življenja

ST B 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST J 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST K 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja
ST L 2.1	Razlog – nesposobnost samostojnega življenja

1.2.5 Pogoste selitve

ST A 2.1	Razlog – pogoste selitve
----------	--------------------------

1.2.6 Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega

ST C 2.1	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega
ST H 4.2	Želja po bivanju v domu že ob gradnji le-tega

1.2.7 Všečnost kraja

ST H 2.3	Razlog – všečnost kraja
----------	-------------------------

1.3 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM V DOMU

1.3.1 Zadovoljstvo

ST A 3.1	Splošno zelo zadovoljen
ST B 3.1	Splošno zadovoljna
ST H 3.1	Splošno zadovoljna
ST I 3.1	Splošno zadovoljna
ST J 3.1	Splošno zadovoljna

ST L 3.1	Splošno zadovoljna
----------	--------------------

1.3.2 Srednje zadovoljstvo

ST Č 3.2	Splošno zadovoljna – še kar
ST E 3.2	Splošno zadovoljna – še kar
ST F 3.1	Splošno zadovoljna - še kar
ST G 3.1	Splošno zadovoljen – še kar
ST N 3.1	Srednje zadovoljstvo

1.3.3 Nezadovoljstvo

ST D 3.1	Splošno nezadovoljna
ST K 3.1	Slabo zadovoljna

2. USTREZNOST LOKACIJE IN PROSTOROV DOMA

2.1 MNENJA O LOKACIJI DOMA

2.1.1 Ustrezna lokacija

ST A 4.2	Dobra lokacija
ST C 4.2	Ustrezna lokacija
ST Č 4.1	Lepa lokacija
ST D 4.1	Ustreznost lokacije
ST H 4.1	Ugodna lokacija
ST I 4.1	Lepa lokacija
ST M 4.2	Ugodna lokacija
ST N 4.1	Ugodna lokacija

2.1.2 Neustrezna lokacija

ST A 4.1	Neprimerna lokacija
ST A 12.2	Zdravstvene težave stanovalcev kot posledica neugodne lokacije
ST B 4.2	Slaba lokacija
ST E 4.1	Neustreznost lokacije
ST G 4.1	Neustrezna lokacija
ST H 4.3	Slaba lokacija
ST K 4.1	Neustrezna lokacija
ST M 4.1	Neugodna lokacija

2.1.3 Predlogi in želje glede ureditve okolice doma

ST B 4.1	Predlogi glede lokacije
ST C 8.6	Predlogi glede ureditve okolice doma
ST G 4.2	Predlog glede ureditve okolice doma
ST I 4.2	Predlog glede lokacije

2.1.4 Gradbišče v neposredni bližini

ST C 4.1	Gradbišče
ST F 4.1	Sedaj slabša lokacija – brez razgleda
ST N 4.2	Moteča bližnja gradnja

2.1.5 Zadovoljstvo zaradi gradnje doma

ST J 4.1	Zadovoljstvo zaradi gradnje tega doma
----------	---------------------------------------

2.2 MNENJA O PROSTORIH DOMA – OPREMLJENOST, ČISTOČA

2.2.1 Ustrezni prostori

ST A 5.1	Prostori zelo v redu
ST Č 5.1	Ustrezna lega sobe
ST E 5.2	Primerni prostori
ST G 5.1	Notranji prostori ustrezni
ST I 5.1	Lepi prostori
ST J 5.1	Zadovoljstvo s prostori
ST L 4.1	Lepi prostori, možnost dvigala
ST L 5.1	Lepi prostori
ST N 5.1	Lepi prostori

2.2.2 Neustrezni prostori

ST B 5.1	Hotelski prostori, premalo zasebnosti
ST C 5.1	Nesorazmernost glede velikosti prostorov
ST D 5.1	Premajhna soba za dva stanovalca
ST H 5.1	Razkošni, a pusti prostori

2.2.3 Pomanjkljivosti pri gradnji in opremljenosti prostorov

ST A 5.2	Boljša zvočna izolacija
ST B 21.4	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona
ST E 5.1	Pomanjkljivosti pri gradnji
ST F 5.1	Težka dostopnost do umivalnika
ST G 5.2	Premajhen umivalnik
ST G 5.3	Previsoko ogledalo
ST G 5.4	Pomanjkanje prostora za kadilce
ST G 14.1	Potreba po prostoru za kadilce
ST I 6.1	Premalo pohištva
ST I 6.2	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona
ST J 8.6	Pomanjkanje opreme v sobi
ST N 16.4	Težaven dostop stanovalcev na vozičkih do balkona

2.2.4 Predlogi glede notranje ureditve prostorov

ST C 5.2	Predlog glede notranje ureditve prostorov
ST I 14.1	Potreba po domski trafiki
ST I 20.2	Potreba po domski trafiki

2.2.5 Zadovoljstvo s čistočo prostorov

ST I 5.2	Čisti prostori
ST K 5.1	Ustrezna čistoča
ST L 5.2	Dobra snaga
ST N 5.2	Čisti prostori

2.2.6 Pomanjkljivosti na področju čiščenja

ST E 6.2	Pomanjkanje čiščenja določenih delov pohištva
ST L 15.2	Pomanjkanje čiščenja

2.2.7 Zadovoljstvo z nadstandardno opremo in storitvami

ST L 5.3	Zadovoljstvo z nadstandardom (TV)
ST M 21.3	Zadovoljstvo nad nadstandardom (TV)
ST M 21.4	Zadovoljstvo z nadstandardnimi storitvami (bife)

2.2.8 Hitro navadil na prostor

ST A 5.3	Hitro navadil na prostor
----------	--------------------------

3. MOŽNOSTI ZA OHRANJANJE SAMOSTOJNOSTI IN AVTONOMNOSTI STANOVALCEV

3.1 MOŽNOST SAMOSTOJNEGA UREJANJA IN OPREMLJANJA SOBE

3.1.1 Je možnost samostojnega urejanja in opremljanja sobe

ST A 6.1	Možnost prinesiti svoje osebne stvari in pohištvo
ST C 6.1	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST C 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST Č 6.1	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST Č 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST D 6.1	Možnost lastnega urejanja sobe
ST E 6.1	Možnost dodatnega opremljanja sobe
ST H 6.1	Možnost dodatne opreme sobe
ST H 6.2	Možnost samostojnega čiščenja sobe
ST L 6.1	Možnost samostojnega urejanja sobe
ST L 6.2	Možnost samostojnega urejanja sobe

3.1.2 Ni možnosti samostojnega urejanja in opremljanja sobe

ST B 6.1	Ni možnosti samostojnega urejanja sobe
ST B 7.2	Ni možnosti za spremembo urejenosti sobe
ST F 6.1	Malo možnosti za lastno ureditev sobe
ST F 6.2	Ni možnosti za dodatno pohištvo
ST I 14.4	Ne dovolijo imeti rož

3.1.3 Ovire pri urejanju in opremljanju sobe

ST B 6.2	Prisotnost sstanovalke kot ovira za domačnost sobe
ST G 6.1	Potreba po pomoči pri urejanju sobe
ST J 6.1	Možnost samostojnega urejanja in čiščenja sobe pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST K 6.1	Nezmožnost lastnega urejanja sobe zaradi zdravstvenih težav

3.1.4 Ni potrebe po domačnosti sobe

ST M 6.1	Ni potrebe po domačnosti sobe
----------	-------------------------------

3.2 MOŽNOST ZA OPRAVLJANJE LAŽJIH GOSPODINJSKIH OPRAVIL

3.2.1 Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil

ST A 15.1	Samostojno kuhanje vseh obrokov
ST A 15.2	Upoštevanje želja stanovalcev pri gospodinjskih opravilih
ST C 15.1	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil – postiljanje postelje
ST D 15.4	Možnost samostojnega opravljanja gospodinjskih opravil – kuhanje
ST H 15.1	Možnost samostojnega opravljanja lažjih gospodinjskih opravil
ST N 6.2	Možnost samostojnega opravljanja manjših gospodinjskih opravil – kuhanje kave
ST N 15.1	Možnost opravljanja manjših gospodinjskih opravil – kuhanje kave

3.2.2 Slabše zdravstveno stanje kot ovira pri samostojnem opravljanju lažjih gospodinjskih opravil

ST B 15.1	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST F 15.1	Možnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil, če to zmoreš
ST G 15.1	Nezmožnost poskrbeti sam zase
ST I 15.1	Nezmožnost opravljanja gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav
ST J 15.1	Možnost samostojnega opravljanja nekaterih gospodinjskih opravil pred poslabšanjem zdravstvenega stanja - šivanje
ST K 15.1	Nezmožnost opravljanja lažjih gospodinjskih opravil zaradi zdravstvenih težav

3.3 MOŽNOST SAMOSTOJNEGA ORGANIZIRANJA POTEKA VSAKDANA

3.3.1 Možnost samostojnega organiziranja vsakdana

ST B 3.2	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST B 16.2	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST C 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST E 13.3	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST H 13.1	Možnost samostojnega organiziranja življenja
ST I 13.1	Možnost organiziranja življenja po lastni volji
ST N 11.2	Zapuščanje sobe ob dnevnih obrokih

3.3.2 Nemoteči urniki in pravila

ST C 13.2	Urniki niso moteči
ST Č 13.1	Urniki niso moteči
ST E 13.1	Nemoteči urniki in pravila
ST H 16.3	Nevezanost na urnike
ST L 13.1	Urniki, pravila nemoteča

3.3.3 Možnost verskega življenja

ST D 19.3	Možnost verskega življenja
ST J 6.3	Možnost verskega življenja

3.3.4 Obiskovanje telovadbe

ST E 13.2	Obiskovanje telovadbe
ST F 13.1	Obisk telovadbe po zmožnosti
ST H 16.4	Obiskovanje telovadbe
ST L 4.2	Obiskovanje telovadbe
ST N 11.3	Obiskovanje telovadbe

3.3.5 Obiskovanje domskega bifeja

ST L 4.3	Obiskovanje bifeja - kava
ST N 11.4	Obiskovanje bifeja - kava

3.3.6 Slabše zdravstveno stanje kot ovira pri samostojnem organiziranju poteka vsakdana

ST D 15.1	Možnost samostojnega organiziranja vsakdana pred poslabšanjem zdravstvenega stanja
ST J 11.3	Nezmožnost udeležbe na dejavnostih zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST J 13.1	Sprehodi po terasi pred poslabšanjem zdravstvenega stanja

3.4 MOŽNOST SAMOSTOJNE SKRBI ZASE

3.4.1 Samostojna skrb zase

ST A 8.3	Samozdravljenje
ST C 15.2	Ni potrebe po pomoči pri negi
ST Č 15.1	Možnost samostojne skrbi zase
ST E 3.3	Samostojna skrb za zdravljenje
ST E 8.4	Ni potrebe po negi
ST E 15.1	Možnost samostojne skrbi zase
ST H 8.4	Ni potrebe po negi
ST H 17.1	Samostojnost pri vsakodnevnih odločitvah

3.4.2 Težave pri samostojni skrbi zase zaradi slabšega zdravstvenega stanja

ST M 15.1	Težave pri samostojni skrbi zase zaradi vrtoglavice
-----------	---

4. MEDOSEBNI ODNOSI MED OSEBJEM IN STANOVALCI

4.1 PRAVICA STANOVALCEV DO ZASEBNOSTI – TRKANJE OSEBJA OB VSTOPU V SOBO

4.1.1 Vsi potrkajo

ST C 8.3	Vsi potrkajo
ST I 8.1	Vsi potrkajo
ST K 8.3	Osebjem potrkajo

4.1.2 Potrkajo samo nekateri

ST A 8.1	Trkanje odvisno od osebjem
ST B 8.1	Trkanje odvisno od osebjem
ST E 8.2	Trkanje odvisno od osebjem
ST F 8.1	Trkanje odvisno od osebjem
ST G 8.2	Trkanje odvisno od osebjem
ST H 8.3	Trkanje odvisno od osebjem
ST L 8.1	Trkanje odvisno od osebjem
ST M 8.3	Trkanje odvisno od osebjem in pogostosti vstopa v sobo
ST N 8.2	Trkanje odvisno od osebjem

4.1.3 Ne potrkajo – vdiranje v sobo

ST A 7.1	Vdiranje osebjem v sobo
ST D 8.2	Večina ne potrkajo, posebej gospodinje
ST J 8.3	Osebjem ne potrkajo

4.1.4 Neupoštevanje stanovalčevih želja glede zasebnosti

ST J 17.1	Neupoštevanje stanovalčeve potrebe po zasebnosti
ST L 8.2	Slabo upoštevanje pravice do zasebnosti

4.2 OBNAŠANJE IN ODNOS OSEBJA DO STANOVALCEV

4.2.1 Prijaznost osebjem

ST C 7.1	Prijaznost osebjem
ST J 18.5	Prijaznost osebjem
ST K 8.1	Prijaznost osebjem

4.2.2 Razumevanje stanovalcev z osebjem

ST G 7.1	Razumevanje z osebjem
ST H 7.1	Razumevanje z osebjem
ST I 7.1	Razumevanje z osebjem
ST J 18.1	Razumevanje z osebjem

4.2.3 Razumevanje stanovalcev z osebjem odvisno od značaja zaposlenega

ST F 7.1	Razumevanje z osebjem odvisno od značaja zaposlenega
ST M 7.2	Medsebojni odnosi z osebjem odvisni od osebnosti
ST N 7.1	Raznoliko razumevanje z osebjem

4.2.4 Ustrezen odnos osebjem do stanovalcev

ST Č 8.1	Dober odnos osebjem do stanovalcev
ST D 7.1	Dober odnos večine osebjem do stanovalcev
ST D 8.1	Dober splošni odnos večine osebjem
ST E 8.1	Ni težav z odnosom osebjem
ST G 8.1	Večina osebjem se dobro obnaša
ST M 7.1	Dobri odnosi z zaposlenimi

4.2.5 Neustrezen odnos osebja do stanovalcev

ST A 17.2	Obtoževanje stanovalcev s strani osebja
ST A 18.1	Grožnje osebja
ST D 7.2	10 % osebja je odurnih, vojaških
ST D 7.3	Oddaljenost, nerazumevanje stanovalcev
ST D 8.3	Infantilen odnos do stanovalcev
ST D 10.2	Neustrezno vzpostavljanje stika del. terapevtke
ST H 8.1	Občasni privilegiji osebja do nekaterih stanovalcev
ST J 12.1	Klepet in počitek osebja med delovnim časom v neposredni bližini bivalnega prostora stanovalke
ST N 8.1	Nastradanje stanovalcev v primeru slabovoljnosti osebja
ST N 8.5	Naveličanost osebja pri poslušanju stanovalcev

4.2.6 (Pre)malo stika stanovalcev z osebjem

ST B 21.1	Potreba po večji domačnosti do stanovalcev s strani osebja
ST Č 8.4	Občutek, da me osebje sovraži
ST E 7.1	Zgolj bežen odnos z osebjem
ST L 17.1	Malo stika z osebjem

4.3 MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE STANOVALCEV IN OSEBJA V POGOVORU

4.3.1 Razumevanje v medsebojni komunikaciji

ST B 7.1	Razumevanje z zaposlenimi v pogovoru
ST F 7.2	Razumevanje v pogovoru
ST G 7.2	Razumevanje v medsebojnem pogovoru
ST H 7.3	Popolno razumevanje v medsebojnem pogovoru z osebjem
ST I 7.2	Razumljivost v medsebojnem pogovoru
ST J 7.3	Razumljiv govor osebja
ST K 7.2	Razumljivost osebja v pogovoru
ST M 7.3	Razumevanje drugojezičnosti

4.3.2 Neprilagojenost komunikacije

ST D 17.1	Neprilagojenost komunikacije stanovalcem
ST N 7.2	Neprilagojenost jezika manjšine

4.4 NADZOR OSEBJA NAD STANOVALCI

4.4.1 Ni nadzora stanovalcev s strani osebja

ST A 12.1	Osebje ne nadzira
ST B 12.1	Osebje ne nadzira
ST Č 12.1	Osebje ne nadzira
ST E 12.1	Ni občutka nadzora osebja
ST F 12.1	Osebje ne nadzira
ST G 12.1	Osebje ne nadzira
ST I 12.1	Osebje ne nadzira
ST K 12.1	Osebje ne nadzira
ST L 12.1	Osebje ne nadzira

4.4.2 Občutek nadzora stanovalcev s strani osebja

ST C 12.1	Srednji občutek nadzora osebja
-----------	--------------------------------

4.4.3 Premalo izvajanja nadzora stanovalcev s strani osebja

ST D 12.1	Premalo izvajanja nadzora
ST H 12.1	Premajhen nadzor osebja

ST M 12.1	Nadzor osebja le v času nege
-----------	------------------------------

5. DELO OSEBJA

5.1 ZADOVOLJSTVO Z DELOM OSEBJA

5.1.1 Zadovoljstvo z delom osebja

ST A 6.2	Prilagodljivost osebja navadam stanovalcev
ST A 9.2	Ustrežljivost vzdrževalnega osebja
ST B 8.2	Prilagajanje pomoči osebja potrebam stanovalcev
ST C 8.5	Dobro spremljanje zdravstvenega stanja stanovalcev
ST G 13.1	Sporazum z osebjem v primeru prekrivanja dveh dejavnosti
ST J 7.2	Dobro počutje v delovni terapiji
ST L 4.4	Ustrežljivost strežnega osebja

5.1.2 Nezadovoljstvo z delom osebja

ST A 8.5	Neusklajenost osebja pri odločitvah
ST A 18.2	Razlike v načinu odziva osebja na težave stanovalcev
ST A 19.5	Nedostopnost osebja v popoldanskem času
ST B 15.2	Slabo poznavanje potreb stanovalcev
ST B 15.3	Premalo pomoči osebja pri osnovnih življenjskih potrebah stanovalcev
ST B 18.2	Nepriklagenost načina nege stanovalcu
ST B 18.4	Togo upoštevanje urnikov nege
ST C 8.2	Nezadovoljstvo z reagiranjem osebja
ST Č 18.2	Nezadovoljstvo s pranjem perila
ST G 6.2	Neustrezna nega stanovalcev
ST J 6.2	Slab nadzor osebja nad zdravstvenim stanjem stanovalca
ST M 8.2	Slaba, neredna nega
ST N 17.1	Togo upoštevanje urnikov nege

5.2 REDNO DELO OSEBJA

5.2.1 Vsakodnevno delo zdravstveno-negovalnega osebja s stanovalci

ST A 8.2	Delo osebja
ST D 14.2	Prilaganje opravil osebja njim samim
ST F 8.2	Dnevna nega
ST I 8.2	Dnevna nega
ST J 3.2	Razlike v postrežbi hrane glede na prostor
ST K 7.1	Dnevna nega
ST N 6.1	Urejanje bivalnih prostorov s strani osebja zaradi slabšega zdravstvenega stanja
ST N 8.4	Dnevna nega

5.3 ORGANIZACIJA DELA

5.3.1 Prepogosto menjavanje osebja po nadstropjih

ST B 18.5	Prepogosto menjavanje osebja po nadstropjih
ST B 21.3	Pogoste premestitve osebja iz oddelka na oddelek

5.3.2 Pomanjkanje osebja in posledična preobremenjenost

ST E 18.3	Počasna strežba v jedilnici
ST I 3.2	Pomanjkanje negovalnega kadra
ST I 13.3	Zavest stanovalcev o preobremenjenosti osebja

ST M 8.5	Premalo osebja
ST M 8.7	Preobremenjenost osebja
ST M 21.1	Potreba po povečanju kadra

5.3.3 Pomanjkanje pri delitvi dela

ST E 15.2	Pomanjkljiva delitev dela med zaposlenimi
-----------	---

5.4 POSVEČANJE ČASA IN MOŽNOST ZA OSEBNI POGOVOR Z OSEBJEM

5.4.1 Premalo posvečanja časa osebja za osebni pogovor s stanovalci

ST Č 8.7	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST D 8.5	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST D 21.1	Želja po večjem posvečanju časa osebja za psihološko delo in zdravstveno pomoč
ST E 8.5	Zgolj bežni, priložnostni pogovori z osebjem
ST E 8.6	Pomanjkanje časa za pogovor
ST F 8.4	Ni časa za osebni pogovor
ST G 8.4	Ni časa za osebni pogovor
ST I 8.3	Ni časa za osebni pogovor
ST J 8.7	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti
ST J 14.1	Premalo posvečanja časa za pogovor
ST K 8.6	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 8.4	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST L 17.3	Neposvečanje časa za osebni pogovor
ST M 8.6	Neposvečanje časa za osebni pogovor zaradi preobremenjenosti

5.4.2 Možnost osebnega pogovora z osebjem

ST B 8.3	Možnost dobiti koga od osebja za osebni pogovor
ST H 8.5	Samostojen pristop za osebni pogovor
ST L 9.2	Osebni pogovor z zdravnico

5.4.3 Posvečanje časa za osebni pogovor odvisno od osebja

ST L 9.4	Posvečanje časa za osebni pogovor odvisno od osebja
----------	---

5.5 POSVEČANJE ČASA ZA NEGO, OSKRBO IN POMOČ

5.5.1 Počasen odziv osebja na klice stanovalcev

ST A 7.2	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu
ST D 3.2	Slaba odzivnost osebja na klic
ST J 9.1	Počasen odziv osebja na klic po zvoncu

5.5.2 Hiter odziv osebja na klice stanovalcev

ST C 8.1	Dobra odzivnost bolničarjev
----------	-----------------------------

5.5.3 Razlike v časovni odzivnosti osebja na klice stanovalcev

ST C 8.4	Razlike v časovni odzivnosti osebja
----------	-------------------------------------

5.5.4 Premalo posvečanja časa osebja za nego in oskrbo

ST Č 8.6	Neposvečanje časa za nego in oskrbo
ST D 8.4	Premalo posvečanja časa za nego zaradi obremenjenosti osebja
ST G 8.3	Premalo posvečanja časa za nego
ST J 8.4	Večja potreba po posvečanju časa za nego
ST K 8.4	Posvečanje časa le za osnovno higieno in nego
ST L 15.1	Minimalno posvečanje časa strežnega osebja
ST N 8.6	Potreba po večjem posvečanju časa osebja

5.5.5 Premalo posvečanja časa za fizioterapijo

ST F 14.1	Premalo posvečanja časa fizioterapevtke
ST J 8.2	Premalo fizioterapije

5.5.6 Hitro opravljanje dela

ST J 8.1	Hitro delo osebja
ST J 8.8	Prehitro delo osebja
ST N 8.3	Hitro opravljanje nege

5.5.7 Nudjenje pomoči stanovalcem le na poziv

ST B 21.2	Več posvečanja časa pri opravljanju osnovnih življenjskih funkcij
ST E 9.2	Pomoč osebja le za nujne stvari
ST F 8.3	Premalo redne prisotnosti osebja čez dan
ST J 7.4	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 8.5	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST J 9.3	Zvonjenje le ob nujni potrebi po osebju
ST L 7.1	Nudjenje pomoči pri negi le na poziv
ST L 8.3	Nudjenje pomoči pri negi le na poziv
ST N 9.2	Pomoč med. sester v nujnih zadevah

5.5.8 Ustrezno posvečanje časa za nego in oskrbo

ST K 8.5	Ustrezna količina časa za nego
----------	--------------------------------

6. PODPORA IN NAČINI POMOČI OSEBJA STANOVALCEM

6.1 PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIH TEŽAV, STISK – KDO

6.1.1 Podpora zdravstvenega osebja

ST D 9.1	Podpora zdravstvenega osebja v primeru težav
ST F 9.1	Podpora samo določenega zdravstvenega osebja v primeru težav
ST G 9.1	Podpora medicinske sestre v primeru težav
ST I 9.1	Podpora celotnega zdravstvenega osebja v težavah
ST N 9.1	Podpora medicinskih sester v težavah

6.1.2 Podpora socialne delavke

ST A 9.1	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST B 9.1	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST H 9.2	Podpora socialne delavke v primeru težav
ST H 10.1	Soc. delavka kot prvi pomagajoči

6.1.3 Podpora strokovne direktorice

ST H 9.1	Podpora strokovne direktorice v primeru težav
----------	---

6.1.4 Podpora različnega osebja – odvisno od težave, situacije

ST M 9.1	Podpora različnega osebja v težavah, odvisno od vrste težave
----------	--

6.1.5 Brez podpore osebja

ST C 9.1	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST Č 9.1	Ni podpore osebja v primeru težav – zadrževanje v sebi
ST E 9.1	Ni potrebe po pomoči osebja
ST K 9.1	Podpora svojcev v težavah
ST K 9.2	Majhna podpora osebja v težavah
ST L 9.1	Ne obrne se na osebje v primeru težav

6.2 PODPORA OSEBJA V PRIMERU STANOVALČEVIIH TEŽAV, STISK – KAKO

6.2.1 Pomoč osebja z ustrežljivostjo

ST D 9.3	Pomoč zdravstvenega osebja z ustrežljivostjo
ST J 9.2	Pomoč osebja z ustrežljivostjo

6.2.2 Pomoč osebja s posvečanjem časa

ST D 9.2	Pomoč zdravstvenega osebja s posvečanjem časa
ST D 10.4	Posvečanja časa zdravnice za pogovor

6.2.3 Pomoč osebja s pogovorom

ST H 9.3	Pomoč z razumevanjem in pogovorom
----------	-----------------------------------

6.2.4 Pomoč osebja z intervencijo k nadrejenim

ST G 9.2	Pomoč kot intervencija k nadrejenim
ST M 9.2	Pomoč kot intervencija k nadrejenim

6.3 POZNAVANJE SOCIALNE DELAVKE

6.3.1 Poznavanje socialne delavke

ST A 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST B 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST C 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST Č 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST D 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST E 10.1	Poznavanje prejšnje soc. delavke
ST G 10.1	Poznavanje obeh soc. delavk
ST I 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST K 10.1	Poznavanje soc. delavke
ST M 10.1	Poznavanje socialne delavke

6.3.2 Nepoznavanje socialne delavke

ST E 10.2	Nepoznavanje sedanje soc. delavke
ST F 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST J 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST L 10.1	Nepoznavanje soc. delavke
ST N 10.1	Slabo poznavanje soc. delavke

6.4 NAČINI POMOČI SOCIALNE DELAVKE

6.4.1 Pogovor, svetovanje

ST A 8.4	Pomoč soc. delavke s pogovorom
ST B 9.2	Pomoč soc. delavke z razgovorom in svetovanjem
ST B 10.2	Pomoč soc. delavke s posvečanjem časa za razgovor
ST K 10.2	Pomoč soc. delavke s pogovorom

6.4.2 Organiziranje aktivnosti

ST A 10.2	Pomoč soc. delavke pri organiziranju dejavnosti
-----------	---

6.4.3 Vplivanje, interveniranje k osebju

ST C 10.2	Pomoč soc. delavke s pogovorom in poskusom vpliva na osebje
ST D 10.3	Pomoč soc. delavke v zvezi s finančnimi zadevami – preusmerjanje k drugi službi
ST G 10.2	Pomoč soc. delavke kot interveniranje v težavah s postrežbo in nego

6.4.4 Urejanje namestitve, preместitve

ST Č 10.2	Pomoč soc. delavke pri urejanju druge sstanovalke
ST E 10.3	Pomoč soc. delavke ob prihodu v dom
ST N 10.2	Pomoč soc. delavke pri urejanju enoposteljne namestitve

6.4.5 Informiranje

ST F 10.2	Pomoč soc. delavke glede informiranja o zdravstvenih pravicah stanovanca
-----------	--

6.4.6 Priložnosti pogovori na hodniku

ST E 10.4	Priložnostni pogovori s socialno delavko na hodniku
ST M 10.2	Priložnostni pogovori s soc. delavko na hodniku

6.4.7 Ni potrebe po pomoči socialne delavke

ST I 10.2	Ni potrebe po pomoči soc. delavke
-----------	-----------------------------------

7. DINAMIKA ODNOSOV IN DRUŽENJE MED STANOVALCI

7.1 DRUŽENJE MED STANOVALCI

7.1.1 Vsakodnevno druženje stanovalcev na lastno pobudo

ST C 11.2	Redno medsebojno druženje stanovalcev
ST E 11.1	Stiki z vsemi stanovalci
ST F 8.5	Druženje stanovalk ob popoldanski kavi
ST G 11.3	Druženje stanovalcev v bifeju
ST H 11.2	Priložnostno druženje med stanovalci
ST K 11.1	Redno vsakodnevno druženje z drugo stanovalko

7.1.2 Druženje stanovalcev ob dnevnih obrokih in organiziranih dejavnostih

ST G 11.2	Druženje s stanovalci pri organiziranih dejavnostih
ST I 11.1	Druženje stanovalcev pri dnevnih obrokih in na aktivnostih
ST J 11.1	Druženje stanovalcev ob kosilu

7.1.3 Redko druženje z ostalimi stanovalci zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja

ST B 11.1	Redko druženje s stanovalci zaradi slabšega zdravstvenega stanja
ST D 11.3	Ni druženja z ostalimi stanovalci zaradi zdravstvenih težav
ST M 11.1	Druženje z ostalimi stanovalci pred poslabšanjem zdravstvenega stanja

7.1.4 Redko druženje z ostalimi stanovalci zaradi osebnostnih značilnosti

ST Č 8.3	Redkobesednost kot ovira pri navezovanju stikov
ST Č 11.1	Težave pri navezovanju stikov z drugimi stanovalci
ST L 11.1	Samotarstvo
ST L 21.2	Lastno zavedanje osamljenosti

7.2 MEDSEBOJNO RAZUMEVANJE IN ODNOSI MED STANOVALCI

7.2.1 Dobri odnosi med stanovalci

ST A 11.1	Odlično razumevanje s stanovalci
ST D 11.1	Dober odnos s stanovalci
ST F 11.1	Dobri odnosi s stanovalci
ST G 11.1	Dobro razumevanje s stanovalci
ST I 5.3	Všeč vodenje delovne terapije s strani stanovalke

ST M 11.2	Poznavanje nekaterih stanovalcev iz zasebnega življenja
ST M 14.2	Sporazumi med stanovalci

7.2.2 Slabi odnosi med stanovalci

ST C 11.1	Prevelika kritičnost stanovalcev
ST H 7.2	Prevelika gospodovalnost nekaterih stanovalcev
ST H 8.2	Širjenje laži med stanovalci
ST H 11.1	Zgolj površinski odnosi med stanovalci

7.2.3 Razumevanje s sostanovalcem/-ko

ST B 11.2	Srednje razumevanje s sostanovalko
ST Č 5.2	Želja po drugi sostanovalki
ST Č 12.3	Prilaganje svojega dnevnega ritma sostanovalki
ST Č 21.2	Želja po spremembi sostanovalke za skupno druženje
ST D 11.2	Nerazumevanje s sostanovalko
ST M 11.3	Nerazumevanje z bivšim sostanovalcem
ST N 11.1	Podrejenost navadam in željam sostanovalke

7.2.4 Težave pri komunikaciji s stanovalci z demenco

ST Č 8.2	Težko prenašanje stanovalcev z demenco
ST J 11.2	Težave pri komunikaciji z osebami z demenco

8. HIŠNI RED

8.1 SEZNANJENOST S HIŠNIM REDOM IN PRAVILI

8.1.1 Stanovalci seznanjeni s hišnim redom in pravili

ST B 13.2	Seznanjenost s pravili
ST H 14.1	Prilagajanje pravilom

8.1.2 Stanovalci niso seznanjeni s hišnim redom in pravili

ST A 13.2	Ni seznanjen s hišnim redom
ST L 14.1	Nepoznavanje pravil

8.2 UPOŠTEVANJE HIŠNEGA REDA

8.2.1 Neupoštevanje hišnega reda

ST A 13.1	Ni nočnega miru
ST C 14.2	Moteče stresanje raznih reči čez balkon
ST J 21.1	Potreba po nočnem miru
ST M 14.1	Moteč nočni nemir

8.3 MNENJA O HIŠNEM REDU

8.3.1 Spreminjanje hišnega reda – pripombe in predlogi

ST A 14.1	Ni sortiranja odpadkov
ST D 14.1	Neustrezni urniki obrokov
ST E 14.1	Sprememba pravila glede lastnine lončnic
ST E 14.2	Sprememba pravila glede obešanja perila po balkonih
ST E 21.2	Posredovanje, trša roka uprave v medsebojnih sporih med stanovalci
ST H 13.2	Prevelika svoboda stanovalcev
ST H 21.2	Ločevanje stanovalcev po njihovi funkcionalni sposobnosti
ST I 14.2	Moteče živali v domu

ST I 14.3	Moteče sušenje perila na balkonih
ST K 13.1	Neustrezni urniki obrokov
ST K 14.1	Potreba po spremembi urnikov obrokov
ST N 14.1	Moteče živali v domu

8.3.2 Ohranjanje hišnega reda

ST C 14.1	Strinjanje s pravili – prepoved sušenja perila po balkonu
ST I 13.2	Pravila ne omejujejo

9. STANOVALČEVI STIKI Z ZUNANJIM OKOLJEM

9.1 OBISKI SVOJCEV, PRIJATELJEV

9.1.1 Redni obiski in stiki s svojci, prijatelji

ST E 16.1	Pogosti stiki (telefonski, osebni) s svojci
ST F 16.1	Redni obiski moža in hčerk
ST G 16.1	Redni tedenski obiski svojcev
ST I 16.1	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST J 16.1	Redni vsakodnevni obiski svojcev
ST K 16.1	Redni dnevni in tedenski obiski svojcev
ST M 16.1	Redni obiski svojcev in prijateljev
ST N 16.1	Vsakodnevni obiski svojcev

9.1.2 Občasni obiski in stiki s svojci, prijatelji

ST B 16.1	Priložnostni obiski svojcev
ST C 16.1	Občasni obiski svojcev
ST Č 16.1	Občasni obiski svojcev
ST D 16.1	Občasni obiski

9.1.3 Redki obiski in stiki s svojci, prijatelji

ST A 16.1	Redki obiski svojcev
ST H 16.1	Malo obiskov
ST L 16.1	Redki obiski svojcev
ST L 21.1	Potreba po večji pogostosti obiskov svojcev

9.2 LASTNO ZAPUŠČANJE DOMA

9.2.1 Vsakodnevno zapuščanje doma

ST A 16.2	Vsakodnevno zapuščanje doma
ST E 16.2	Samostojno vsakodnevno zapuščanje doma
ST H 16.2	Vsakodnevno lastno zapuščanje doma
ST K 16.2	Vsakodnevno zapuščanje doma s svojci

9.2.2 Občasno zapuščanje doma

ST C 16.2	Občasno samostojno zapuščanje doma
-----------	------------------------------------

9.2.3 Redko zapuščanje doma

ST N 16.2	Redko zapuščanje doma
-----------	-----------------------

9.2.4 Zadrževanje le znotraj območja doma zaradi zdravstvenih težav

ST D 16.2	Oteženo zapuščanje doma zaradi zdravstvenih težav
ST F 16.2	Redko zapuščanje doma – težave pri vožnji
ST J 16.2	Možnost večje mobilnosti pred poslabšanjem zdravstvenega stanja

ST M 16.2	Sprehodi le znotraj doma
-----------	--------------------------

9.2.5 Potreba po ponovnem organiziranju sprehodov za stanovalce

ST F 14.2	Potreba po tedenskih sprehodih
ST F 21.2	Želja po organiziranju tedenskih skupinskih sprehodov
ST G 16.2	Zapuščanje doma le ob organiziranih skupinskih sprehodih

9.2.6 Miselnost stanovalcev o domu kot zaprti instituciji

ST C 16.3	Miselnost o domu kot zaporu
-----------	-----------------------------

10. SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH ODLOČITEV IN ŽELJA S STRANI OSEBJA

10.1 SPOŠTOVANJE STANOVALČEVIH IZBIR IN ODLOČITEV

10.1.1 Spoštovanje stanovalčevih izbir in odločitev

ST A 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir in odločitev
ST C 17.1	Spoštovanje izbire
ST E 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir
ST G 17.1	Spoštovanje stanovalčevih izbir, odločitev
ST I 17.1	Upoštevanje želja, odločitev
ST K 17.1	Spoštovanje izbire

10.1.2 Nespoštovanje stanovalčevih izbir in odločitev

ST B 14.1	Ni možnosti izbire negovalnega osebja
ST B 17.2	Neupoštevanje stanovalčevih odločitev, želja
ST F 17.1	Potrebno je prilagajanje času osebja

10.2 UPOŠTEVANJE STANOVALČEVIH ŽELJA

10.2.1 Upoštevanje stanovalčevih želja

ST C 3.2	Upoštevanje potreb in želja stanovalcev
ST M 8.4	Prilagajanje načina nege željam stanovalcev
ST M 17.2	Upoštevanje želja, izbir

10.2.2 Neupoštevanje stanovalčevih želja

ST B 17.1	Neupoštevanje želja stanovalcev glede nege
ST B 18.1	Neupoštevanje mnenja in želja stanovalcev s strani osebja
ST J 15.2	Neupoštevanje stanovalčevih sposobnosti in želja
ST L 17.2	Nespoštovanje stanovalčevih želja glede nege
ST M 17.1	Neupoštevanje želja in potreb stanovalcev

11. MOŽNOST VPLIVA IN KRITIČNOST STANOVALCEV

11.1 IZRAŽANJE PRITOŽB, PRIPOMB, MNENJ, POHVAL

11.1.1 Možnost izražanja kritike, občutek varnosti

ST C 18.1	Možnost izražanja pohval – knjiga
ST C 18.2	Občutek varnosti pred izražanjem kritike
ST D 15.2	Pisanje pritožb
ST D 18.2	Občutek varnosti pred izražanjem kritike, a strah pred aroganco

ST F 18.1	Možnost izražanja pripomb, kritik
ST H 18.1	Občutek varnosti pri izražanju pripomb
ST K 18.2	Občutek varnosti pred dajanjem pripomb

11.1.2 Ni možnosti izražanja kritike

ST D 18.1	Ni priložnosti za izražanje mnenja o delu osebja
ST G 18.1	Ni možnosti za izražanje mnenja o delu zaposlenih
ST L 18.1	Ni možnosti za izražanje pritožb
ST N 18.2	Oteženo izražanje kritike zaradi slabše mobilnosti

11.1.3 Neizražanje kritike – skromna drža stanovalcev

ST B 18.3	Redko pritoževanje
ST Č 7.1	Neizražanje pritožb kljub nezadovoljstvu z delom osebja
ST Č 7.2	Neizražanje pritožb kljub nestrinjanju z ravnanjem osebja
ST Č 18.1	Neizražanje pritožb in kritike osebju
ST E 3.1	Nepritoževanje zaradi izkušenj z življenjem v domu za stare
ST I 18.1	Nekritičnost
ST J 7.1	Zadržanost pri izražanju kritike
ST J 18.2	Nekritičnost do dela osebja
ST J 18.4	Nepritoževanje zaradi občutka sitnosti
ST K 18.1	Nepritoževanje nad delom zaposlenih
ST M 8.1	Nekritičnost
ST M 18.1	Neizražanje pripomb

11.1.4 (Pre)visoki stroški oskrbnine

ST F 12.2	Preveliki stroški plačila oskrbe
ST F 21.1	Nizke pokojnine, visoki stroški oskrbe
ST L 21.3	Visoki stroški oskrbnine
ST M 5.1	Previsoki stroški oskrbnine

11.1.5 Mnenja o hrani

ST Č 3.1	Nezadovoljstvo s hrano
ST Č 14.1	Nevščenost hrane
ST G 21.2	Neokusna hrana
ST N 18.1	Nezadovoljstvo s hrano

11.1.6 Pohvale

ST C 2.2	Ustrežljivost doma kot institucije
ST C 21.3	Pohvala vsem uslužbencem
ST L 3.2	Redna snaga
ST M 3.1	Ustrežljivost doma kot institucije

11.1.7 Kritike, graje

ST H 18.2	Slabo delovanje knjižnice
-----------	---------------------------

11.2 UČINKOVITOST KRITIKE

11.2.1 Učinkovitost kritike

ST C 18.3	Izpolnjevanje predlogov, želja stanovalcev
ST D 15.3	Izboljšanje hrane
ST D 18.3	Pozitivne posledice pritožbe – kuhinja
ST E 18.2	Izboljšanje hrane

11.2.2 Neučinkovitost kritike

ST G 18.2	Ni učinka kritike
-----------	-------------------

ST K 18.3	Ni učinka na pritožbe
-----------	-----------------------

11.3 MOŽNOST ZA VPLIVANJE, SOODLOČANJE STANOVALCEV

11.3.1 Možnost vpliva stanovalcev na sestankih

ST Č 19.1	Udeležba na sestankih
ST E 18.1	Možnost izražanja kritike in predlogov glede hrane na sestankih
ST E 20.1	Možnost vpliva na sestankih s svojci
ST F 20.1	Sestanki za hrano
ST I 20.1	Dovolj možnosti za vpliv stanovalcev
ST M 20.1	Možnost vpliva stanovalcev na sestankih

11.3.2 Možnost vpliva preko svojcev

ST J 18.3	Zaščita stanovalca s strani svojcev
ST K 20.2	Udeležba svojcev na sestankih
ST K 21.2	Skromnost stanovalke, večji vpliv njenih svojcev

11.3.3 Malo možnost stanovalcev za vplivanje, soodločanje

ST D 20.1	Nezmožnost za sodelovanje in vplivanje zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja
ST G 20.1	Malo možnosti stanovalcev za vplivanje
ST H 20.1	Sestanki redki – izjema glede hrane
ST K 20.1	Ni možnosti za vpliv stanovalcev
ST L 20.1	Se ne vključuje v življenje v domu

11.3.4 Predlogi stanovalcev glede vplivanja in sodelovanja

ST G 20.2	Ideja o izvolitvi predstavnikov stanovalcev
-----------	---

11.3.5 Miselnost o jemanju pravic stanovalcem

ST C 13.3	Miselnost o neupoštevanju starih ljudi
-----------	--

11.4 ŽELJA PO SODELOVANJU V ODBORU, KOMISIJI

11.4.1 Ni želje po sodelovanju v odboru ali komisiji

ST A 20.1	Ne želi sodelovati v odboru
ST B 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST C 20.1	Ne želi sodelovati v komisiji
ST Č 20.1	Ne želi sodelovati v komisiji
ST E 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST F 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji
ST H 20.2	Ne želi sodelovati v odboru
ST I 20.3	Ne želi sodelovati v komisiji
ST K 20.3	Ne želi sodelovati v odboru
ST L 20.2	Ne želi sodelovati v komisiji

12. INFORMIRANOST STANOVALCEV

12.1 STOPNJA INFORMIRANOSTI STANOVALCEV

12.1.1 Dobra informiranost

ST A 19.1	Dobra informiranost
ST D 19.1	Izboljšanje informiranosti stanovalcev od začetka do sedaj
ST E 19.1	Dobra informiranost
ST H 19.1	Informiranost preko oglasne deske
ST I 19.1	Informiranost na oglasni deski

12.1.2 Slaba, pomanjkljiva informiranost

ST B 20.1	Slaba informiranost stanovalcev o sestankih
ST C 19.1	Potreba po boljši informiranosti
ST H 19.3	Potreba po izboljšanju informiranosti
ST K 21.1	Potreba po večji informiranosti stanovalcev

12.2 KJE NAJPOGOSTEJE DOBIJO INFORMACIJE

12.2.1 Na oglasnih deskah

ST A 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST F 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST G 19.1	Informacije dobi na oglasni deski
ST H 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST I 19.2	Informacije dobi na oglasni deski
ST M 19.1	Informacije dobi na oglasni deski
ST N 19.1	Informacije dobi na oglasni deski

12.2.2 Po zvočniku

ST B 19.1	Informacije dobi po zvočniku
ST F 19.1	Informacije dobi po zvočniku
ST K 19.2	Informacije dobi po zvočniku
ST L 19.1	Informacije dobi po zvočniku

12.2.3 V pogovoru z drugimi stanovalci, svojci, obiskovalci, osebjem

ST C 19.2	Informacije dobi preko drugih stanovalcev
ST D 19.2	Informacije dobi od osebja, sostanovke in župnika
ST E 19.3	Informacije dobi od ust do ust
ST I 19.3	Informacije dobi preko svojcev
ST N 19.2	Informacije dobi v pogovoru med stanovalci

12.2.4 Nezainteresiranost za informiranost

ST K 19.1	Nezainteresiranost za obvestila
-----------	---------------------------------

12.3 PRILAGOJENOST OBVESTIL IN SPOROČIL

12.3.1 Jasnost, razumljivost sporočil

ST Č 19.3	Jasnost, razumljivost sporočil po zvočniku
ST D 19.4	Jasnost obvestil
ST E 19.4	Razumljivost obvestil
ST F 19.4	Jasna sporočila po zvočniku
ST G 19.2	Ustreznost obvestil
ST I 19.5	Jasnost obvestil
ST K 19.3	Jasnost obvestil
ST L 19.3	Jasnost obvestil po zvočniku
ST M 19.2	Jasnost sporočil po zvočniku
ST N 19.3	Razumljivost, jasnost sporočil po zvočniku

12.3.2 Pravočasnost sporočil

ST A 19.3	Pravočasnost obvestil
ST B 19.2	Ustrezen čas obveščanja po zvočniku
ST K 19.4	Pravočasnost obvestil

12.3.3 Pogostost sporočil

ST A 19.4	Pogostost obvestil
-----------	--------------------

ST I 19.4	Pogostost obvestil
ST L 19.2	Pogostost obvestil po zvočniku

12.3.4 Sprememba obvestil

ST C 19.3	Večja razločnost, počasnost, glasnost in pogostost obvestil
ST Č 19.2	Nepripravljenost obvestil na oglasni deski
ST F 19.3	Preglasna sporočila po zvočniku
ST G 19.3	Kritika obvestil ob požarnem alarmu
ST I 19.6	Kritika požarnega alarma

13. ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV ZA IZBOLJŠANJE ŽIVLJENJA IN POČUTJA V DOMU

13.1 ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV PO ORGANIZIRANJU DRUŽABNIH AKTIVNOSTI, PRIREDITEV

13.1.1 Potreba po zabavi, razvedrilu

ST A 11.3	Ni družabnega življenja
ST A 21.1	Premalo druženja v skupinskih prostorih
ST C 21.1	Potreba po zabavi, prireditvah
ST C 21.2	Zavest o slabem finančnem stanju
ST E 19.2	Premalo prireditev za razvedrilo
ST E 21.1	Več prireditev
ST F 11.2	Pomanjkanje delovne terapije
ST F 13.2	Potreba po ohranitvi dejavnosti delovne terapije
ST H 21.1	Pogreša družabno življenje
ST I 21.1	Potreba po prireditvah in medsebojnem druženju stanovalcev
ST J 19.1	Zadovoljstvo ob prireditvah
ST K 3.2	Ni družabnega življenja
ST M 21.2	Potreba po zabavi, razvedrilu

13.1.2 Predlogi in želje glede organiziranja različnih dejavnosti

ST A 11.2	Predlogi in ideje stanovalcev za aktivnosti
ST A 20.2	Želja po sodelovanju pri nastopih, tečajih
ST G 21.1	Želja po organiziranju balinanja in kartanja

13.2 INDIVIDUALNE ŽELJE IN POTREBE STANOVALCEV

13.2.1 Potreba po spremstvu za izhode iz doma

ST Č 12.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST Č 16.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST I 16.2	Potreba po spremstvu izven doma
ST L 16.2	Potreba po spremstvu ob zapuščanju doma
ST N 15.2	Potreba po spremstvu za nakupe
ST N 16.3	Potreba po spremstvu za sprehode

13.2.2 Težave pri prilagajanju na življenje s sostanovalcem/-ko

ST Č 3.3	Pogosta menjava sostanovalk
ST Č 17.1	Brezvoljnost zaradi slabe komunikacije s sostanovalko
ST Č 17.2	Želja po spremembi sostanovalke

13.2.3 Želja živeti v enoposteljni sobi

ST A 15.3	Negotovost v primeru vselitve sostanovalca
ST C 2.3	Želja po enoposteljni sobi

13.3 INDIVIDUALNE OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI IN OBČUTJA STANOVALCEV

13.3.1 Osamljenost

ST Č 20.2	Osamljenost zaradi odpovedi sodelovanja v delovni terapiji
ST K 8.2	Osamljenost

13.3.2 Dolgočasje

ST Č 14.2	Zdolgočasnost
ST Č 21.1	Dolgčas

13.3.3 Upadanje interesa za dejavnosti, ki so ga/jo v preteklosti veselile

ST Č 15.2	Upadanje zanimanja za kuhanje
ST G 15.2	Ni želje po kuhanju
ST M 13.1	Upadanje zanimanja za igranje šaha in kartanje

13.3.4 Prilagajanje na življenje v domu

ST C 3.1	Začetne težave v prilagajanju na življenje v domu
ST Č 8.5	Sprejemanje doma za stare kot doma v pravem pomenu besede
ST N 13.1	Privajanje na življenje v domu
ST N 21.1	Počasno prilagajanje na življenje v domu

13.3.5 Pogled na življenje in delo osebja v domu s finančnega vidika

ST C 7.2	Materialna usmerjenost stanovalcev
ST N 21.2	Materialna usmerjenost stanovalcev

10. POVZETEK

V svoji diplomski nalogi sem se osredotočila na raziskovanje elementov oz. dimenzij, ki označujejo medicinsko in socialno usmerjenost institucij, kakršna je dom za stare ljudi. Center za starejše občane Lucija je svoja vrata odprl decembra 2008 in od takrat izvedel nekaj kvantitativnih raziskav o zadovoljstvu stanovalcev z življenjem in delom v domu, ki so pokazale tako kritične kot tudi pozitivne točke oz. področja delovanja. Zato sem se odločila, da bom podrobneje raziskala, kaj te ocene stanovalcev pomenijo, in sicer preko kvalitativne analize. V svojo analizo sem vključila kvotni vzorec 15 stanovalcev z različnimi vrstami oskrb, ki živijo v CSO Lucija vsaj pol leta. V smernice za intervju sem vključila vprašanja, ki se navezujejo na elemente usmerjenosti institucije, t.j. splošne in strukturne značilnosti, medsebojne odnosi, osebni razvoj in ohranjanje in spreminjanje sistema. Tako sem stanovalce v intervjujih spraševala, kaj menijo o lokaciji, notranjih prostorih doma, o odnosu osebja do njih, upoštevanju njihovih individualnih potreb in želja, h komu se največkrat obrnejo v primeru stiske ali težav, kakšno je medsebojno druženje in odnosi med stanovalci. Zanimalo me je tudi, v kolikšni meri imajo možnost avtonomije - da si življenje v domu organizirajo po lastni meri, ter koliko jih pri tem omejujejo pravila in hišni red. Spraševala sem jih o stiku z zunanjim okoljem, obiskih svojcev in lastnemu zapuščanju doma ter o njihovi informiranosti in možnost soodločanja, ki jo imajo v domu. Pomembna so bila vprašanja o možnosti izražanja kritike njeni učinkovitosti. Nazadnje so mi stanovalci povedali tudi, kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi se v domu bolje počutili; ob tem so izrazili svoja mnenja, pripombe, predloge in želje. Ročne zapise intervjujev sem pretipkala v računalniški program Microsoft Word, jih parafrazirala s pomočjo vnaprej zastavljenih pravil in izvedla kvalitativno analizo. Pri pisanju poskusne teorije oz. rezultatov sem skušala prikazati tako podobne in tipične izjave stanovalcev, kakor tudi raznolike in izstopajoče izjeme. Rezultati so pokazali, da se v CSO Lucija pojavljajo tako elementi medicinske kakor tudi socialne usmerjenosti institucije. Kritična področja, ki so se pokazala v obeh raziskavah (kvantitativni in kvalitativni), se nanašajo na posvečanje časa osebja za osebni pogovor s stanovalci, odziv osebja na izraženo kritiko oz. njeno učinkovitost. Kot prednosti CSO Lucija so se pokazali bivalni pogoji vključno z nadstandardno opremljenostjo sob in zadovoljstvo s čistočo prostorov. Razlike v številčnih ocenah in odgovorih stanovalcev so se pokazale na področju splošnega odnosa osebja do stanovalcev, saj so tega v kvantitativni raziskavi postavili na

tretje mesto (povprečna ocena zadovoljstva), medtem ko so v intervjujih izrazili kar nekaj nezadovoljstva in pripomb tako glede odnosa osebja do stanovalcev kakor tudi njihovega rednega dela. Ponudba praznovanj in prireditev, ki so jo stanovalci ocenili nad pričakovanji (večje zadovoljstvo kot so potrebe), se je v kvalitativni analizi izkazala kot pomanjkljiva, saj so stanovalci povedali, da pogrešajo več družabnega življenja tako v skupnih prostorih kakor tudi v pod okriljem delovne terapije. Stanovalci so izrazili veliko raznolikih in deljenih mnenj o življenju in splošnem počutju v CSO Lucija, recimo na področju ustreznosti lokacije doma, na področju odnosov in medsebojnega razumevanja z osebjem (povedali so, da je osebje prijazno in da nimajo večjih težav pri sporazumevanju, obenem pa se je izkazalo, da imajo kar nekaj slabih izkušenj in negativnih mnenj o delu zaposlenih in obnašanju do njih). Stanovalci so večkrat poudarili, da je odnos osebja, upoštevanje njihovih pravic, individualnih želja in potreb odvisno od posameznikov, torej od osebnostne zavzetosti, značaja in drugih lastnosti zaposlenih. Vloga socialne delavke v domu je predvsem mediatorska in zagovorniška - stanovalci se nanjo obrnejo, ko imajo težave s sostanovalci in bi si želeli premestitve, ko bi radi z njeno pomočjo dosegli večji vpliv pri spreminjanju odnosov in dela osebja, izrazijo tudi predloge za razne aktivnosti. Ena od pomembnejših ugotovitev kvalitativne raziskave se nanaša na nekritičnost in skromno držo stanovalcev, saj ti kljub svojemu (ne)zadovoljstvu in (ne)strinjanju redko izražajo kritike, pritožbe in pohvale. Na plan so prišle tudi nekatere potrebe stanovalcev: potreba po večjem upoštevanju pravice do zasebnosti, potreba po organiziranem spremstvu za krajše izhode iz doma, potreba po izboljšanju družabnega življenja in organiziranju raznih aktivnosti. V prihodnje bo potrebno za stanovalce na vozičkih urediti prehode iz sob na balkone in prostor za kadike ter stanovalce in svoje spodbujati, da si v sobah ustvarijo več domačnosti. Potrebne so tudi izboljšave na področju komunikacije, odnosov osebja do stanovalcev in upoštevanja njihovih pravic. Stanovalce je potrebno vzpodbujati za izražanje njihovih mnenj in jih bolj vključiti v domsko življenje in odločanje. Pri nadaljnjem zaposlovanju novega kadra je potrebno več pozornosti nameniti človekovim osebnostnim lastnostim in socialnim kompetencam za delo s starimi ljudmi. Kažejo se potrebe po povečanju kadra oz. po preureditvi notranje organizacije dela in nalog osebja z namenom večjega prilagajanja stanovalčevim individualnim potrebam. Osebje naj se redno permanentno izobražuje in svoje znanje predaja sodelavcem. V delo ustanove je priporočljivo vključiti več skupnostnega dela, se povezovati z ljudmi, društvi in ustanovami na lokalni ravni in širiti prostovoljno delo.