

PODATKI DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Manja Kos

Naslov naloge: Zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v domu starejših občanov Fužine

Kraj: Ljubljana

Leto: 2012

Št. Strani: 106

Št. prilog: 4

Št. tabel: 11

Št. Grafov: 40

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Deskriptorji: socialno delo, stari ljudje, zadovoljstvo, zasebnost, institucionalno varstvo, potrebe.

Povzetek:

V diplomski nalogi sem raziskovala zadovoljstvo stanovalcev z bivanjem v Domu starejših občanov Fužine. Domovi za stare so ena od oblik institucionalnega varstva starih ljudi. Namen institucionalnega varstva je zadovoljitev potreb starih ljudi, ki si jih sami niso več zmožni zadovoljiti. V raziskavi po modelu E-Qalin sem ugotovila, da med kritične elemente, kjer so potrebne nujne izboljšave, najbolj izstopa domski zdravnik, med manj pomembnimi prednostmi pa izstopajo dodatne dejavnosti. Izboljšave bi bilo možno izvesti brez dodatnega zaposlovanja. Ugotovila sem tudi, da ima zadovoljstvo z zasebnostjo velik vpliv na splošno zadovoljstvo, da dolžina bivanja v domu ne vpliva na zadovoljstvo z zasebnostjo ter da na splošno zadovoljstvo z domom ne vplivata dolžina bivanja in potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni.

Title: Satisfaction of residents with living in the Home for older people Fužine

Descriptors: social work, older people, satisfaction, privacy, institutional care, needs.

Abstract:

In this thesis I conducted study about the level of satisfaction with living circumstances among residents of the Home for older people Fužine. Homes for older people are one of the forms of institutionalized care for the older people. The purpose of institutionalized care is to meet the needs of older people who are no longer able to care for themselves. In a study based on the E-Qalin model, I found that having a personal doctor who travels to the home was among the most critical elements for improvement, whereas additional activities ranked among the least important. Improvements could be made without the need for additional human resources. I also found out that having a satisfactory level of privacy had a great effect on general satisfaction, that the length of time living in the home has no effect on satisfaction with privacy, and that general satisfaction is neither affected by the length of time living in the home, nor by the need to have aid in terms of grooming and personal hygiene

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z BIVANJEM V DOMU STAREJŠIH
OBČANOV FUŽINE**

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Manja Kos

LJUBLJANA 2012

PREDGOVOR

Prebivalstvo Evrope se stara, kar posamezniki in družba doživljamo kot grožnjo. Starejše vidimo kot breme za mlajše, delovno aktivne ljudi. Namesto, da bi na njih gledali kot na vir znanja in izkušenj, ki lahko mladim nudijo pomoč, podporo in vzor, naša družba iz njih iztisne, kolikor se le da, in jih potisne nekam na obrobje. Zaradi staranja prebivalstva se povečuje povpraševanje po institucionalnem varstvu starih ljudi.

Stari ljudje se kljub začetnemu šoku in obdobju krize navadijo na novo življenje v instituciji. Prilagodijo se pravilom institucije, novim sostanovalcem, novemu okolju. Institucija jim nadomesti dom. V sklopu aktivnosti v domu spoznajo nove ljudi, stkejo nova prijateljstva. Institucija jim postane približek doma.

Zaradi prostorskih omejitev so stari ljudje prisiljeni deliti najožji življenjski prostor s tujo osebo. Nekaterim je to prijetno, saj imajo družbo, nekaterim pa to pomeni hud poseg v zasebnost.

Kakovost življenja v domu je odvisna predvsem od usmerjenosti institucije in vloge, ki jo ima socialna delavka v njej. Če vodstveno osebje dojema socialno delavko kot kompetentno, enakovredno osebo, potem je možno trditi, da je institucija socialno usmerjena.

Namen raziskave je opozoriti na prednosti in pomanjkljivosti, ki jih doživljajo stanovalci v Domu starejših občanov Fužine. Rezultate je mogoče uporabiti kot osnovo za nadaljnje raziskovanje. Rezultatov ni mogoče posplošiti na celotno populacijo, saj je vzorec priročen in predstavlja samo tiste stanovalce, za katere je socialna delavka določila, da so sposobni sodelovati v raziskavi.

V raziskavi sem se osredotočila na vpliv zasebnosti na zadovoljstvo z bivanjem v Domu starejših občanov Fužine. Zanimalo me je tudi, če se splošno zadovoljstvo in zadovoljstvo z zasebnostjo spreminjata glede na dolžino bivanja v domu ter kako na zadovoljstvo vpliva potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni.

Za strokovno pomoč pri izdelavi diplomske naloge bi se rada zahvalila mentorici, doc. dr. Jani Mali. Za vso pomoč se zahvaljujem tudi Katarini Zajec, socialni delavki v Domu starejših

Fužine. Hvala Andreji za lektoriranje in Joshu za prevod. Zahvaljujem se tudi svojim bližnjim, ki so bili z mano na tej poti.

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE
ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV Z BIVANJEM V DOMU STAREJŠIH OBČANOV
FUŽINE

PREDGOVOR

KAZALO

1.	Teoretični uvod	9
1.1	Starost in staranje	9
1.2	Potrebe v starosti	14
1.3	Pomen zasebnosti za stare ljudi.....	19
1.4	Institucionalno varstvo	23
1.5	Dom za stare kot totalna institucija	27
1.6	Socialno delo s starimi ljudmi	30
1.7	Socialno delo v domovih za stare.....	34
1.8	Dom starejših občanov Fužine	39
1.9	E-QALIN.....	41
2	Problem	43
3	Metodologija	45
3.1	Vrsta raziskave	45
3.2	Merski instrument	45
3.3	Populacija.....	46
3.4	Zbiranje podatkov	46
3.5	Obdelava podatkov.....	47
4	Rezultati	50
4.1	Splošni podatki o stanovalcih.....	50
4.2	Prikaz odgovorov po kazalnikih oz. področjih delovanja	53
4.3	Preverjanje hipotez.....	60
5	Razprava.....	63
6	Sklepi.....	68
7	Predlogi	69

8	Uporabljena literatura.....	70
9	Priloge	73
9.1	Zbirnik.....	73
9.2	Vprašalnik	77
9.3	Grafični prikaz zadovoljstva z elementi oz. mikropodročji	85
9.3.1	Standard nege in oskrbe	85
9.3.2	Dodatne dejavnosti	87
9.3.3	Komunikacija	88
9.3.4	Avtonomija.....	91
9.3.5	Potek dneva	93
9.3.6	Upoštevanje želja	95
9.3.7	Zasebnost.....	96
9.3.8	Zdravstvena nega.....	98
9.4	Izračuni za preverjanje hipotez	100
10	POVZETEK	104

SEZNAM TABEL

TABELA 1: PRIKAZ KAZALNIKOV OZ. PODROČIJ DELOVANJA Z ELEMENTI OZ. MIKROPODROČJI42	
TABELA 2: POVPREČNO ZADOVOLJSTVO IN POMEMBOST KAZALNIKOV OZ. PODROČIJ DELOVANJA	58
TABELA 3: PRIMERJAVA ZADOVOLJSTVA Z ZAGOTAVLJANJEM ZASEBNOSTI S SPLOŠNIM ZADOVOLJSTVOM Z DOMOM.	60
TABELA 4: IZRAČUN HI-KVADRATA.....	61
TABELA 5: POVPREČNO SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO GLEDE NA POTREBO PO POMOČI PRI NEGI TELESA IN OSEBNI HIGIENI IN TIP SOBE.....	61
TABELA 6: PRIMERJAVA DOLŽINE BIVANJA V DOMU Z ZADOVOLJSTVOM Z ZAGOTAVLJANJEM ZASEBNOSTI.....	100
TABELA 7: IZRAČUN HI-KVADRATA.....	100
TABELA 8: PRIMERJAVA SPLOŠNEGA ZADOVOLJSTVA Z DOMOM GLEDE NA DOLŽINO BIVANJA V DOMU	101
TABELA 9: IZRAČUN HI-KVADRATA.....	101
TABELA 10: PRIMERJAVA SPLOŠNEGA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA POTREBO PO POMOČI PRI NEGI TELESA IN OSEBNI HIGIENI	102
TABELA 11: IZRAČUN HI-KVADRATA.....	103

SEZNAM GRAFOV

GRAF 1: STRUKTURA STANOVALCEV PO STAROSTI.....	50
GRAF 2: STRUKTURA DOLŽINE BIVANJA V DOMU	50
GRAF 3: STRUKTURA STANOVALCEV GLEDE NA POMOČ IZVAJANJU DNEVNIH AKTIVNOSTIH ⁵¹	
GRAF 4: STRUKTURA STANOVALCEV GLEDE NA POMOČ PRI NEGI TELESA IN OSEBNI HIGIENI ⁵¹	
GRAF 5: STRUKTURA STANOVALCEV GLEDE NA VELIKOST SOBE.....	52
GRAF 6: SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z BIVANJEM V DOMU	52
GRAF 7: PRIKAZ POVPREČNEGA ZADOVOLJSTVA IN POVPREČNE POMEMBNOСТИ PO ELEMENTIH	53
GRAF 8: RAZKORAK MED POVPREČNIM ZADOVOLJSTVOM IN POMEMBNOŠTJO	55
GRAF 9: DVODIMENZIONALNO POZICIONIRANJE ELEMENTOV.....	57
GRAF 10: DVODIMENZIONALNO POZICIONIRANJE KAZALNIKOV.....	59
GRAF 11: PRIKAZ RAZLIKE V ZADOVOLJSTVU GLEDE NA POMOČ PRI NEGI TELESA IN OSEBNI HIGIENI IN TIP SOBE.....	62
GRAF 12: ZADOVOLJSTVO Z BIVALNIMI POGOJI V DOMU	85
GRAF 13: ZADOVOLJSTVO S PREHRANO V DOMU	85
GRAF 14: ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI PRALNICE	86
GRAF 15: ZADOVOLJSTVO S ČIŠČENJEM IN VZDRŽEVANJEM BIVALNIH PROSTOROV.....	86
GRAF 16: ZADOVOLJSTVO S POPRAVILI OKVAR IN NUDENJEM DRUGIH DROBNIH USLUG.....	87
GRAF 17: ZADOVOLJSTVO S PONUDBO IZLETOV IN SPREHODOV	87
GRAF 18: ZADOVOLJSTVO S PONUDBO PRIREDITEV IN PRAZNOVANJ	88
GRAF 19: ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO POGOVORA Z OSEBJEM.....	88
GRAF 20: ZADOVOLJSTVO Z RAZUMEVANJEM TEŽAV S STRANI OSEBJA.....	89
GRAF 21: ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO IZRAŽANJA KRITIKE	89
GRAF 22: ZADOVOLJSTVO Z ODZIVOM OSEBJA NA KRITIKO	90
GRAF 23: ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM OSEBJA	90
GRAF 24: ZADOVOLJSTVO Z ODLOČANJEM O ČASU PREHRANJEVANJA.....	91
GRAF 25: ZADOVOLJSTVO Z IZBIRO JEDI	91
GRAF 26: ZADOVOLJSTVO Z ODLOČANJEM O PROSTORU PREHRANJEVANJA.....	92
GRAF 27: ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO UDEJSTVOVANJA IZVEN DOMA	92
GRAF 28: ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO SAMOSTOJNEGA OBLIKOVANJA VSAKDANJIKA.....	93
GRAF 29: ZADOVOLJSTVO Z URESNIČEVANJEM LASTNIH SPOSOBNOSTI.....	93
GRAF 30: ZADOVOLJSTVO Z VKLJUČEVANJEM V DRUŽBENE IN REKREATIVNE IGRE.....	94
GRAF 31: ZADOVOLJSTVO Z ODLOČANJEM O ČASU POČITKA	94
GRAF 32: ZADOVOLJSTVO Z UPOŠTEVANJEM ČASA IZVAJANJA NEGE	95
GRAF 33: ZADOVOLJSTVO Z UPOŠTEVANJEM ŽELJA GLEDE POGOSTOSTI IZVAJANJA NEGE.....	95

GRAF 34: ZADOVOLJSTVO Z UPOŠTEVANJEM ŽELJA PRI IZVAJANJU DNEVNIH AKTIVNOSTI. ...	96
GRAF 35: ZADOVOLJSTVO Z ZAGOTAVLJANJEM ZASEBNOSTI V DOMU	96
GRAF 36: ZADOVOLJSTVO Z ODPRTOSTJO DOMA ZA RAZLIČNA PREPRIČANJA	97
GRAF 37: ZADOVOLJSTVO Z MOŽNOSTJO UMIKA.....	97
GRAF 38: ZADOVOLJSTVO S SPOŠTOVANJEM OSEBNEGA DOSTOJANSTVA	98
GRAF 39: ZADOVOLJSTVO Z DOMSKIM ZDRAVNIKOM	98
GRAF 40: ZADOVOLJSTVO Z ZDRAVSTVENO NEGO V DOMU	99

1. Teoretični uvod

1.1 Starost in staranje

Dragoš (2000: 293) razlaga, da je staranje kompleksen proces. Opredelimo ga lahko kot biološki, kulturni, ekonomski, socialni in fenomenološki pojav. Običajno ga reduciramo le na prvi dve oznaki, ker sta najbolj dostopni neposredni izkušnji. Biološko starost merimo v vsakdanjosti s časovnimi enotami, rojstnimi dnevi in npr. z upokojitvenim pragom. Eksperti pa s spremembami v ožilju, v celicah in z razumevanjem genske strukture. Starost je tudi kulturni pojav, ki je odvisen od navad, vrednot in simbolov, o čemer se lahko prepričamo s primerjavo različnih družb ali pa različnih časovnih obdobj znotraj neke družbe. Ljudje iste (kronološke) starosti so v različnih kulturnih kontekstih vrednoteni različno. Starost je, podobno kot otroštvo in odraslost, fenomen »generacijskih razlik«. Od številnih dejavnikov je odvisno, kakšno bo razvrščanje ljudi v eno ali drugo generacijo, kako je ena generacija razumljena s strani druge in kakšen je odnos med njimi.

Dragoš (op. cit: 296–297) navaja štiri opozorila o tem, kar ne more biti specifičnost starih ljudi, čeprav se v vsakdanji govorici zmotno predpostavlja, da:

1. specifičnost starih ni v kakšni objektivni danosti, zaradi katere bi spadali v pretekli čas, saj so navzoči v sedanjosti, tu in zdaj; imajo pa, tako kot vsi mi, svojo preteklost;
2. specifičnost starih tudi ni v subjektivni kategorizaciji, kot jih pač mi (= mi mlajši, mi delovno aktivni, mi v socialnem delu, statistika, socialna politika) samovoljno označujemo za stare;
3. prav tako ni specifičnost starih »minevanje«, se pravi, nekakšno stanje izgube, ko se v sedanjosti znajdejo brez tistih značilnosti ali sposobnosti, ki so jih imeli nekdam;
4. specifičnost starih tudi ni v tem, da so »zunaj uporabe«, npr. izključeni iz trga delovne sile; kajti tudi v primeru, da so zaposleni honorarno ali pa v sivi ekonomiji, jih še vedno opredeljujemo kot stare, hkrati pa vseh ostalih, ki so dejansko brezposelni ali pa za delo nesposobni, ne opredeljujemo kot starih.

Mali (2002: 316–317) ugotavlja, da sodobne zahodne družbe ustvarjajo podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja v skladu s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi. Za dvig

storilnosti potrebujejo mlado, aktivno populacijo. Stari ljudje so jim v breme. Vzbujaajo strah in apetit za dohodek, saj kot neaktivni člani družbe (upokojenci) »uživajo sadove« aktivne populacije. Zato jih je potrebno pahnti v socialno izolacijo, nekam stran. To se lahko doseže (tudi) z dajanjem občutkov neustreznosti in anonimnosti. Pri tem so zelo uspešni stereotipi o starosti v filmih, smešnicah, slovstvu in v vsakdanjih pogovorih, ki se po Pečjaku (1998: 63) večinoma opirajo na naslednjih pet lastnosti: vsi starejši ljudje so si med seboj podobni, stari ljudje so senilni, konservativni, neproduktivni, izkoriščevalski.

Pečjak (2007: 94) razlaga, da je ageizem neke vrste lustracija, ker izloča stare ljudi iz družbenega življenja zaradi njihove koledarske starosti. Stari ljudje so kljub velikim medsebojnim razlikam nasilno strpani v eno skupno vreči in jim je predpisana enaka družbena vloga. Pečjak (op. cit: 94–95) navaja opredelitev ageizma, ki je zapisana v glasilu sivih panterjev (1996):

- Je diskriminacija, ki temelji na koledarski starosti.
- Je nazor, da ljudje prenehajo biti individuumi, potem ko preživijo določeno število let.
- Je določanje sposobnosti in vloge na podlagi koledarskih let.
- Je proces sistematičnega stereotipa in diskriminacije ljudi samo zato, ker so stari.

Mesec (1986: 130) ugotavlja, da dober del tega, kar imenujemo danes starost, ni biološka danost, ampak družbeni proizvod. Na osnovi dejanskega pešanje telesnih moči in nekaterih duševnih sposobnosti, ki pa poteka pri različnih ljudeh zelo različno in je veliko manj odvisno od kronološke starosti kot od vrste drugih dejavnikov, se oblikuje družbeni odnos do starih ljudi kot posebne družbene kategorije prav na osnovi kronološke starosti. Za ta odnos je značilno razločevanje na osnovi kronološke starosti, izključevanje, izrinjanje, zapostavljanje in različne oblike zelo prefinjenega, pa zato nič manj boleče doživetega poniževanja in razosebljanja.

Birsa (1976: 10) pravi, da je presoja starosti zelo relativna in se sprti spreminja. Prav tako je za določena starostna obdobja značilen odnos do starih ljudi. Ko si še v puberteti, se ti zdi star vsak, ki je starejši od tebe. Ko se po valeti s sošolci zmeniš za praznovanje desete ali dvajsete obletnice mature, si prepričan, da si boš do tedaj že pridobil vse življenjske izkušnje. Toda na

pragu v štirideseta leta ugotavljaš, da si še mlad, v določenih zadevah premalo zrel, predvsem pa, da v življenju in od življenja še mnogo pričakuješ.

Pečjak (2007: 14) ugotavlja, da kadar govorimo ali pišemo o starosti in staranju, imamo največkrat v mislih človekovo koledarsko starost ali preživeta leta. Vendar je to le eden od petih vidikov starosti, ki so: biološki, socialni, subjektivni, vedenjski in koledarski. Biološka starost pomeni ohranjenost organizma, stanje organov glede na koledarsko starost in prisotnost ali odsotnost starostnih bolezni. (op. cit.: 23)

Pečjak (op. cit.: 45) razlaga, da različne znanosti dajejo različne odgovore na vprašanje, zakaj ljudje ne živijo enako dolgo. Sociolog, na primer, vidi glavni razlog v različnih socialnih razmerah ljudi, zdravnik v boleznih in slabljenju organov, biolog pa v procesih znotraj celic, ki med staranjem propadajo in se nezadostno ali sploh ne nadomeščajo, psiholog poudarja vpliv stresov in frustracij, motivacije in volje do življenja.

Mali (2002: 318) razlikuje tri vrste starosti: kronološko, funkcionalno in doživljajsko. Za kronološko starost je značilno, da družba predpisuje, da se ob določeni starosti ljudje upokojijo, ali da so ob določeni starosti ljudje sprejeti v institucije za stare. Pri funkcionalni starosti, ki zajema biološko, psihično in socialno starost, pa je poudarjeno, da je človek star toliko, kot se počuti starega. Tretja vrsta starosti je doživljajska starost, ki prav tako pomembno vpliva na osebnost posameznika. Če je kronološka starost nekaj povsem neosebnega in funkcionalna starost objektivno stanje človeka pri določeni kronološki starosti, potem je doživljajska starost osebno doživljanje svoje starosti.

Pečjak (1998: 12–13) ugotavlja, da je staranje na eni strani proces pridobivanja na drugi pa izgubljanja. V zgodnjih obdobjih človek nekaj pridobiva, v poznih pa izgublja. Vsaka človekova funkcija spominja na let topovske krogle: najprej se dviga, nato leti na približno enaki višini, nato pada. Glavnim trem obdobjem pravimo mladost, srednja leta in starost. Na drugi strani pa je staranje dvojni proces pridobivanja in izgubljanja, ki potekata povezano in sočasno. V vsakem življenjskem obdobju posameznik nekaj izgublja in nekaj pridobiva. Razlika je le v tem, da v mladosti več pridobiva kot izgublja, v tretjem življenjskem obdobju pa praviloma več izgublja kot pridobiva.

Dragoš (2000: 302–303) navaja Witkina (1999), ki pravi, da je predpostavka o zaporednosti časovnih enot, ki da samoumevno potegnejo za sabo tudi »zaporedno« staranje zavajajoča in za odnos do staranja tudi stigmatizirajoča. Fenomena staranja in starosti torej ni mogoče zreducirati na kronologijo.

V starosti se spreminjajo in ožijo stiki z ljudmi. Za to, kako vse to vpliva na stare ljudi in kaj naj ob tem naredijo, da bi bili čimbolj zadovoljni in srečni, obstajata dve razlagi. Po prvi si stari ljudje želijo nekaj socialne izolacije. Stari ljudje si torej želijo živeti v miru, odmaknjeno, bolj so obrnjeni v svojo notranjost in zato nimajo radi preveč stikov z ljudmi in različnih obveznosti. Po drugi teoriji pa so starejši ljudje srečni in zadovoljni, dokler so aktivni, dokler lahko delajo in dokler imajo občutek, da so koristni in nekemu potrebni. Pri tem je potrebno upoštevati tudi razlike med ljudmi, saj so nekateri ljudje bolj zadovoljni, če se lahko umaknejo pred razgibanim socialnim življenjem, drugi pa ne morejo živeti brez stalnih stikov z ljudmi. (Požarnik 1981:45)

S staranjem se ukvarja več ved. Ena izmed njih je gerontologija, ki je po Accettu (1987: 5–6) socialnomedicinska znanost 21. in obravnava socialne in medicinske vidike staranja in starosti.

Proučuje vzroke in pogoje staranje pa tudi spremembe vedenja in doživljanja, povezane s starostjo. (Mali 2008: 36)

Po Accettu (1987: 6–8) se gerontologija deli na tri samostojne znanstvene discipline: medicinsko, eksperimentalno in socialno. Socialna gerontologija se ukvarja s socialnimi vidiki staranja in starosti in podrobno proučuje vplive družbenih premikov na staranje ter obratno: vpliv stare populacije na razvoj družbe. Medicinska gerontologija ali geriatrija proučuje zdravstvene vidike staranja in starosti in tudi vpliv staranja in starosti na razvoj organizacije zdravstva. Eksperimentalna gerontologija s poskusi na živalih proučuje in ugotavlja dinamiko staranja.

Mali (2008: 38) ugotavlja, da so vse tri panoge med seboj tako zelo povezane, da jih je ob skrbi za starega človeka nemogoče ločevati med seboj.

Mali (op. cit.: 41) razlikuje štiri temeljna področja gerontološkega raziskovanja:

- kronološko staranje, ki starost definira na osnovi posameznikove starosti, kar pa ni nujno povezano s posameznikovim zdravjem, duševnimi sposobnostmi in socialnim statusom;
- biološko staranje, povezano s spremembami v telesu, ki se kažejo kot zmanjšane sposobnosti v delovanju organizma;
- psihološko staranje, pri katerem so poudarjene spremembe senzoričnih in perceptivnih procesov, mentalnih funkcij osebnosti in motivacije zaradi procesa staranja;
- sociološko staranje, ki opozarja na spremembe, ki jih posameznik zaradi starosti doživi v družbi, družini in na individualni ravni.

Tanner in Harris (2007: 37) navajata Milner in O'Byrna (2002), ki trdita, da bi bilo napačno, če bi stroka socialnega dela iskala eno kohezivno teorijo. Socialni delavci potrebujejo za temelj izbor praktičnih načel in vrednot skupaj z vrsto teoretičnih modelov in metod. Iz tega temelja se lahko ustvarjalno odzovejo v različnih situacijah, v katerih se znajdejo. Ustvarjalnost jim omogoča, da preценijo teorije in metode, da teoretične ideje mešajo in sestavljajo. Tako so lahko eklektični, da delajo premišljene in strogo selekcijo in ne le zmešajo ideje skupaj. Na ta način ne bodo odreagirali na uporabnike rutinsko, ampak bo njihov odziv prilagojen posamezniku.

Tanner in Harris (ibid.) menita, da se morajo socialni delavci zavedati načinov, s katerimi socialno, kulturno in ekonomsko konstruira starost ter razumeti vpliv ageizma na politiko, prakso, stališča in vedenje. Prav tako je potrebno raziskovati, kako ageizem vzajemno deluje z drugimi oblikami različnosti, raznolikosti in neenakosti ter vedeti, kako kljubovati in reševati to v svoji praksi.

1.2 Potrebe v starosti

Flaker et al. (2008: 9) navajajo Doyala in Dougha (1992), ki ugotavljata, da o tem, kaj so človekove potrebe, obstaja niz predstav in razumevanj. Teorije, ki govorijo o potrebah, se opirajo na vprašanja fizičnih in družbenih pogojev, ki ljudem omogočajo življenje in preživetje, nanašajo pa se tudi na vprašanja človekovih pravic in pravičnosti, dolžnosti, morale, recipročnosti.

Flaker et al. (ibid.) navajajo Illicha (1997), ki opozarja, da so se potrebe pojavile v modernem diskurzu razvoja. Razvoj, napredek pomeni obljubo, obljuba pa vpliva na status želje. Na mesto upanja, da bomo dosegli dobro, stopi pričakovanje, da bodo potrebe definirane in tudi zadovoljene. Če se je človek v preteklosti soočal z nujnostmi lastne eksistence in svojimi željami, dobijo danes te situacije objektivni značaj potreb. S konceptom potreb se te nujnosti prevedejo v produkte in storitve. Ta preobrat se lahko zgodi le z dekonstrukcijo nujnosti in z rekonstrukcijo želja v potrebe in z izgrajeno mrežo služb, ki skrbijo, da se konstruira jezik potreb. Desetletja razvoja lahko razumemo kot obdobje dekonstrukcije nujnosti in rekonstrukcije želja v potrebe.

Ramovš (2003: 88) ugotavlja, da se kakovost človeškega življenja meri po tem, koliko in v kakšni medsebojni skladnosti so zadovoljene vse njegove potrebe. Še tako dobro zadovoljevanje nekaterih potreb ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb povzroča življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve.

Po Ramovšu (op. cit.: 93) so za starega človeka značilne naslednje potrebe:

1. Potreba po materialni preskrbljenosti

Vse življenje imajo prednost temeljne telesne in materialne potrebe po hrani, obleki, toplen stanovanju, čistoči, krepitvi in ohranjanju zdravja, zdravljenju bolezni, po kar največji samostojnosti v gibanju ter potreba po delu, ustvarjanju in nasploh po aktivnosti. Telesne in materialne potrebe so dandanes v naši civilizaciji povsem v ospredju pozornosti. Zadovoljevanje teh potreb je odvisno zlasti od človekove materialne preskrbljenosti. V preteklosti je bila materialna varnost starega človeka odvisna od imetja, ki ga je posedoval, in od družinsko-sorodstvene socialne mreže, ki je zanj skrbela v onemoglosti. V današnjih

razvitih družbah je glavni vir materialne preskrbljenosti starostno in invalidsko pokojninsko zavarovanje. (op. cit.: 93–94)

2. Potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine.

Pomanjkanje gibanja v povezavi z neprimernim prehranjevanjem v starosti hitro vodi do občutka oslabelosti in naprej v bolezni. Kakovostna starost je delovna, dejavna, razgibana, ustvarjalna. Možnosti za aktivnosti v tretjem življenjskem obdobju so neštete, človek sam pa mora zavestno izbrati najbolj primerne zase. Za kakovostno starost je bistvenega pomena, da se star človek v nobenem obdobju svoje starosti telesno, duševno in delovno ne zanemari in prepusti životarjenju. (op. cit.: 96–97)

3. Potreba po osebnem medčloveškem odnosu

Potreba po soljudih je živa vse življenje. Potreba po osebnem odnosu je prva in glavna potreba v tretjem življenjskem obdobju, a je žal pogosto nezadovoljena. Za temeljni osebni odnos je dovolj ena oseba, ki mu star človek zaupa, ki je staremu človeku most do vseh stikov z drugimi – »tujimi« ljudmi, da jim zaupa in tako njihova storitev pri njem doseže svoj celovit človeški namen. (op. cit.: 104)

4. Potreba po negi v starostni onemoglosti

Sprejemanje človeške onemoglosti omogoči kvalitetno negovanje onemoglega človeka ter mu omogoči maksimalno kakovost življenja in medčloveškega sožitja. Onemogli človek mora sprejeti svojo onemoglost, svojci in negovalci pa njegovo. Star človek si težko prizna, da je nemočen, onemogel, oslabel ter zelo nerad sprejema pomoč in nego. (op. cit.: 113–114)

Večina ljudi danes doživlja, da je negovanje lastnega svojca doma ali pa tujega v službenem odnosu v domu za stare ljudi ali v bolnišnici vredno in smiselno človeško delo. Miselnost, da je nekaj najbolj nesprejemljivega biti odvisen od nege drugega človeka, diskriminira vse, ki so manj pri močeh, tistim, ki pa so pri močeh, jemlje zaupanje v prihodnost in doživljanje smisla življenja. (op. cit.: 115)

V današnji zahodni družbi je človekova potreba po negi v starostni onemoglosti kolektivno zavrta. Zato jo ljudje zelo težko odkrijejo v sebi, težko si jo priznajo, če pa morajo zaradi svoje nebogljenosti sprejemati pomoč drugih, se čutijo povsem razvrednoteni. (op. cit.: 119)

5. Potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji

Človekove življenjske izkušnje so njegovo največje in najbolj osebno bogastvo, so temelj, ki daje vrednost drugemu premoženju. Prostor, kjer se dinamika življenjskih izkušen najbolj dogaja, je temelj človeški odnos. Zlasti v tretjem življenjskem obdobju je potreba predajanja življenjskih izkušenj mlajšima generacijama temeljna in kot taka pogoj za kakovostno staranje. (op. cit.: 105–108)

5. Potreba po doživljanju smisla starosti

Če star človek ne doživlja smisla svoje preteklosti, smisla svojega sedanjega trenutka z novimi možnostmi in starostnimi tegobami ter smisla prihodnosti, se mu vse njegovo življenje zdi prazno in brezciljno. Predpogoj za osebno iskanje smisla starosti je, da človek sprejme starost s prepričanjem, da je prav tako smiselno obdobje življenja, kakor so mladostna in srednja leta. To pomeni, da jo sprejme kot posebno obdobje življenja, ki ima svoje posebne možnosti in naloge, prav tako pa svoje posebne omejitve in težave. (op. cit.: 110–111)

6. Potreba po nesmrtnosti

V zgodovini človeštva so ljudje zadovoljevali potrebo po nesmrtnosti z verovanjem v posmrtno življenje v različnih religijah. Tradicionalne oblike verovanja v sodobni zahodni civilizaciji mnogim ljudem ne zadovoljujejo njihovih bivanjskih duhovnih potreb niti nimajo namesto verovanja kakšne druge oblike, ki bi jih prisotno zadovoljevala. Prizadevanje za kakovostno starost mora upoštevati potrebo po nesmrtnosti, če hoče sistemsko upoštevati celotnega človeka. Profesionalni delavec mora, če hoče razumeti starega človeka, s katerim dela, poznati verovanja, ter notranji svet iščočih in neverujočih ljudi. (op. cit.: 120–123)

Milošević Arnold (2006: 38) pravi, da potreba po osebni negi, ki je značilna za večino stanovalcev domov, pomeni poseganje tuje osebe v njihovo intimnost. S tem se človek le stežka sprijazni in tudi spoznanje, da je za oskrbovalce to zgolj rutinsko opravilo, mu položaja ne olajša. Najlažje bo to odvisnost sprejel, če bo negovalka ob svojem delu z njim sproščeno

govorila, po možnosti s humorjem. Tako bo dobil občutek, da ga ne glede na njegove mokre plenice, negovalka še vedno sprejema in spoštuje kot človeka. Nega in oskrba stanovalca pomeni predvsem odnos med njima.

Milošević Arnold (op. cit.:26) navaja Peaca (1998), ki med potrebe starih ljudi, katerih zadovoljitev naj bi nudil dom za stare, uvršča: zadovoljitev potrebe po zasebnosti, neodvisnosti, avtonomnosti in individualnosti. Milošević Arnold (ibid.) ugotavlja, da imajo uporabniki večine sodobnih institucij praviloma zelo omejene možnosti izbire, tako glede same namestitve (enoposteljna, dvoposteljna ali več posteljna soba, nadstropje, razgled in podobno), kakor tudi načina oskrbe. Pri ponujenih storitvah je težko zadovoljevati specifične individualne potrebe, prav tako pa način oskrbe pogosto ne omogoča razvijanja in ohranjanja posameznikovih možnosti.

Birsa (1992: 32) ugotavlja, da je dobro, če se stari ljudje preselijo v dom, ko so še pri močeh, saj si tako lahko privoščijo svojo sobo, delno opremljeno z osebnimi predmeti. Kljub zmanjšanemu razkošju niso takoj in na silo popolnoma iztrgani iz svojega ustaljenega bivalnega standarda. V domu imajo vso oskrbo, o tem, kaj bodo počeli čez dan, pa odločajo sami. Na izbiro imajo, da se podajo k svojcem, obišejo znance ali kakšno kulturno prirediteljo, ali pa kar pohajkujejo po mestu, si ogledujejo izložbe ali morda tudi kaj kupijo. Če nimajo volje do sprehoda, se posvetijo priljubljenemu čtivu, si ogledajo televizijsko oddajo ali se pogovarjajo z obiskovalci.

Hojnik Zupanc (1999:70–71) trdi, da je preselitev v starosti 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 lahko najbolj »kritično« merilo pri spremembi bivališča, saj je preselitev v dom za starejše občane večinoma zadnja sprememba bivališča v življenju.

Flaker et al. (2008: 387) delijo potrebe na univerzalne, ki so splošno prepoznane kot potrebe v naši civilizaciji in tiste, ki so bolj značilne za ljudi z dolgotrajnimi stiskami oziroma pri njih izstopajo, drugače pa so bolj prikrite in pogosto tudi prezrte. Univerzalne potrebe

tradicionalno obravnavajo socialna politika, sociologija in pravo, med njih uvrščamo potrebo po delu, stanovanju, družabnosti in stikih.

Flaker et al. (op. cit: 389) med kategorije potreb v dolgotrajni oskrbi, ki so značilne za ranljive skupine, uvrščajo naslednje kategorije, ki jih po navadi ne izrazimo kot potrebe, temveč bolj kot življenjske okoliščine:

1. Institucionalna kariera. Vsi se znajdemo kdaj v vlogi pacienta, bolnika, imamo svoj hendikep, dobimo nalepke in preživimo del svojega življenja v totalni instituciji. Za razliko od ljudi z dolgotrajnimi stiskami, za katere je bivanje v ustanovi usoda, so naši vstopi začasni in naključni in ne trajni. Za institucionalizacijo se skrivajo univerzalne potrebe po razbremenitvi, gotovosti in smislu oz. da se potreba po institucionalizaciji pojavi, ko so načete prav te, po svoje temeljne potrebe. (ibid.)
2. Interakcijskih prekrškov, ki jih počnemo vsak dan, ponavadi ne povezujemo s kakšno posebno potrebo in z njimi opravimo mimogrede, jih popravimo in pozabimo. (op cit.: 390). Ko govorimo o interakcijskih prekrških imamo v mislih niz prekrškov, ki bi jim lahko rekli tudi vljudnosti (odmaknjen pogled, kršitev vljudnostne razdalje, pretirana neposrednost ali zadržanost itn.). Pri ljudeh s prizadetostjo je po eni strani teh prekrškov več ali pa bolj izstopajo. (op cit.: 231)
3. Neumeščenost in pripadnost. Vprašanja neumeščenosti in pripadnosti so pomemben del ljudi z nalepko. Kot posebno kategorijo, ki ima podobnost s prostim časom pa tudi z delom, jo je uvedla deteritorializacija. Neumeščenosti ne moremo enačiti s samostojnostjo, zabavo in nesmisлом niti s subjektivno akcijo. (op. cit.: 391)

Te potrebe so med seboj povezane, gre za mrežo, ki se prepleta. Rdeča nit, ki se vleče skozi vse sklope kategorij, je stigma, ki se tako ali drugače vedno pojavi, ko analiziramo življenje ranljivih skupin. (op. cit.: 392)

Mali (2006:19) trdi, da je osnovni namen domov za stare, da kar najbolj zadovoljijo potrebe, ki si jih posameznik sam ni več zmožen zadovoljiti. Poleg zagotovitve zdravstvene in medicinske oskrbe je to tudi socialna in moralna pomoč.

Negibljiivi stanovalci so pri zadovoljevanju osnovnih življenjskih potreb (hranjenje, oblačenje, umivanje) kakor tudi drugih, višjih potreb (druženje, osmišljanje življenja), odvisni od osebja.

Invalidi in stanovalci, ki so začasno odvisni od nege, si lahko nekaj osnovnih življenjskih potreb zagotovijo sami, mobilni pa v celoti. (op. cit.: 25)

Ko posameznik ne more več zadovoljiti temeljnih potreb in postanejo razmere v posameznikovem okolju tako dramatične, da lahko udeleženci začutijo potrebo po institucionalizaciji in ker ni na voljo nobenega drugega odgovora, je institucionalizacija nujna in na koncu si jo vsi željo. (Flaker et al. 2008: 393)

Hojnik Zupanc (1989:406) ugotavlja, da vsaka institucija zadovoljuje le del človekove osebnosti, saj je njena dejavnost funkcionalno usmerjena. Star človek ima v instituciji zagotovljeno zadovoljevanje vseh osnovnih življenjskih potreb in lajšanje zdravstvenih težav. Dom funkcionira kot substitut vseh človekovih potreb. Staremu človeku je v domu odvzeta prav vsaka skrb do samega sebe, kar pomeni tudi razkroj odnosa do svoje lastne identitete.

1.3 Pomen zasebnosti za stare ljudi

Hojnik Zupanc (1999: 31) predstavlja več teorij o zasebnosti:

- Young in Lukes zasebnost oz. nevmešavanje uvrščata med pomembno dimenzijo individualnosti. Gre za človekovo potrebo po obvladljivosti dostopnosti do sebe oz. želeno ločenost od drugih.
- Ittelson in sodelavci (1974) zasebnost opredeljujejo kot dinamično kategorijo, skozi katero posameznik lahko kontrolira svojo komunikacijo z okolico, prenaša informacije v različne smeri in svobodno izbira način druženja z drugimi.
- Lee (1976) pri zasebnosti poudarja optimalni dostop drugih do posameznika in skupine.
- Mlinar (1983) zasebnost postavlja v okvir dveh zakonov dostopnosti kot dinamiko navidez protislovnega vedenja: na eni strani gre za težnjo po čim lažji dostopnosti do ljudi, stvari in informacij, na drugi strani pa za maksimalno kontrol nad dostopom drugih do samega sebe.

Willcocks et al. (1987: 4) opisujejo zasebnost kot prikrivanje ali odkrivanje nekaterih informacij o samem sebi. V lastnem domu je zavarovana z otipljivo izključitvijo preostalega sveta. Domača zasebnost temelji na socialnih in fizičnih dejavnikih. Meja, ki ločuje dom od

zunanjega sveta, je eden od fizičnih kazalcev zasebnosti, toda znotraj te meje delujejo drugi dejavniki, ki krepijo in omogočajo manj opazno izdelano zasebnost.

Hojnik Zupanc (1999: 32) ugotavlja, da imajo bolj zdravi ljudje več zasebnosti, saj so prostorsko bolj mobilni in imajo večji občutek varnosti. Bolj samostojno nadzirajo dostop drugih do sebe in izbirajo subjekte komuniciranja in druženja.

Po Willcocks et al. (1987: 2) se koncept življenjskega sloga navezuje na lokacijo, v kateri ljudje prebivajo, delajo ali kjer preživljajo svoj prosti čas. Za nekatere starejše ljudi je njihov življenjski stil značilna zadržana in zmanjšana udeležba v različnih aktivnostih in razvedrilu, ki se še zmanjšuje s staranjem in povečevanjem šibkosti.

Willcocks et al. (op. cit.: 3) navajajo Downs in Stea (1973), ki razlikujeta tri dimenzije znotraj doma:

- fizično, ki se nanaša na predmete, prostore in meje,
- družbeno, ki vključuje ljudi in njihove odnose ter interakcije in
- metafizično/abstraktno, ki je povezana s pomenom in pomembnostjo, ki jo domu pripisujejo posamezniki in skupnost.

Ljudje se znotraj fizičnega prostora, v katerem je lociran dom, počutijo varne in imajo nad njim popolno kontrolo. Znotraj doma postane zasebnost mogoča.

Willcocks et al. (op. cit.: 6) predstavlja Howellov (1983) koncept doma kot baze, iz katere lahko stari ljudje še naprej sodelujejo v socialnih izmenjavah; dom je osebna baza, ki je vir moči in lastne identitete. V zasebnosti doma lahko starejša oseba obvladuje in pogosto prikrije upadanje zmogljivosti pri upravljanju vsakdanjega življenja.

V primeru, da starejša oseba potrebuje stalno prisotnost in pomoč, je njen nadzor nad njenim domom odstranjen, kognitivni nadzor pa še vedno ostaja. Tudi v primeru, ko je oseba neokretna in potrebuje znatno pomoč s strani drugih, kognitivni nadzor ostaja. V znanem okolju metafizični dostop do drugih delov doma ostaja, tako kot tudi povezave do spominov v povezavi z domom in predmeti znotraj doma.

Hojnik Zupanc (1999: 60) navaja Altmanna, ki dom označuje kot primarni teritorij, ki je v lasti posameznikov in ga drugi jasno prepoznajo kot njihovega, je pod razmeroma trajnim nadzorom in je osrednjega pomena za vsakdanje življenje tistih, ki ga posedujejo. Teritorialnost je možna človekova potreba, da identificira kakšen prostor za svojega.

Hojnik Zupanc (op. cit.: 32) poudarja, da je zasebnost v starosti ranljiva spremenljivka, ker se na eni strani postopoma zmanjšujejo želeni stiki, na drugi strani pa se star človek velikokrat znajde v razmerah, ko mora svojo zasebnost žrtvovati zaradi neposredne prostorske bližine neznanih oseb ali zaradi vdora tujih ljudi v svoj dom, ki mu pomagajo pri vsakodnevnih življenjskih opravilih. Če se oseba sprizna s starostnimi spremembami in se jim prilagodi, potem lahko tudi zavestno spremeni potrebo po zasebnosti.

Hojnik Zupanc (op. cit.: 95) navaja Hooymana in Kiyaka (1988), ki trdita, da tisti ljudje, ki izražajo večjo potrebo po zasebnosti, čutijo v domovih manj udobja, ker nimajo možnosti za zasebnost. Večina sob v domovih je dvoposteljnih, tako da mora posameznik tudi najožji bivalni prostor deliti z neznano osebo.

Hojnik Zupanc (op. cit.: 96–97) navaja Mlekuževo (1996), ki je v svoji raziskavi ugotovila, da so stanovalci v domu najtežje sprejeli nove prostore, tuje ljudi in odvisnost od osebja. Določen dnevni ritem stanovalcem v instituciji ne pomeni posebno motečega dejavnika za njihovo samostojnost in zasebnost. Institucionalni dnevni ritem je usmerjen v fiziološke potrebe (dnevni obroki), medtem ko je "vmesni" čas namenjen samostojni odločitvi za zadovoljitev eksistencialnih potreb. Starejši človek lažje sprejme trajni dnevni ritem, ki ga določi zunanje okolje in je prilagojen njegovim potrebam, kot nepričakovane spremembe, ki so lahko dejavnik frustracije v starosti.

Vsaka institucija je 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)

Mali (2008: 136) opisuje kontaminacijo, ki je oblika mortifikacije v totalni ustanovi in pomeni vdor v človekovo zasebnost. Meje, ki jih je posameznik postavil zunaj institucije za varovanje samoobčutenja, osebe v totalni ustanovi prestopi z vdiranjem v rezervat informacij, ki jih ima posameznik o sebi. Zabeležijo se zlasti socialna in emocionalna dejstva, ki so obremenilna za posameznika. Posameznikova kartoteka je osebu vedno na voljo.

Upoštevanje ali kršenje pravice do zasebnosti je odvisno od prostorskih razmer in arhitekturnih značilnosti doma, vendar je ključni dejavnik pri zagotavljanju zasebnosti usmerjenost institucije. Pravici do zasebnosti in intimnosti sta omejeni, če imajo zaposleni ključe v sobi in lahko neovirano vstopajo v sobo kadar koli, pri čemer včasih niti ne potrkaajo. V nekaterih domovih je tako edini prostor, v katerem osebe z demenco nihče ne moti, stranišče. (op. cit.: 168)

Hojnik Zupanc (1999: 60) navaja Westina (1970), ki ugotavlja, da je stanovanje tudi prostor posameznikove oz. družinske intimnosti in zasebnosti. Altman in Chmers (v ibid. v Mlinar 1994) menita, da je zasebnost v človekovem življenju osnovna potreba za oblikovanje samostojnosti, samopodobe in identitete. Zato je stanovanje najbolj varovano in kontrolirano območje pred vdorom tujih in nezaželenih vplivom. V stanovanju posameznik najbolj izrazno oblikuje osebno identiteto. S tem ko personalizira svoje osebno okolje z lastno ureditvijo, daje osebni pečat okolju, seznanja druge s tem, kjer se njegov prostor začneja in končuje, in tudi pokaže svetu svoje vrednote in prepričanja.

Namestitev posameznika v socialno institucijo je najpogosteje dolgotrajna ali kar doživljenjska. Preselitev v dom, kjer človek (praviloma) ne more ohraniti svojega dotedanjega življenjskega stila in živeti kot je bil navajen, pomeni za starega človeka veliko izgubo. Prisiljen se je podrežati pravilom kolektivnega življenja, pri čemer gre za izgubo samostojnosti, po drugi strani pa tudi dotedanjih socialnih stikov, ki jih je imel dotlej. (Milošević Arnold 2006: 38)

1.4 Institucionalno varstvo

Zakonu o socialnem varstvu (ZSV-1, Ur.l. RS, št. 54/1992, Ur.l. RS, št. 42/1994 Odl.US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl.US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004 (7/2004 popr.), 36/2004-UPB1, 21/2006 Odl.US: U-I-116/03-22, 105/2006, 114/2006-ZUTPG, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS) v 16. členu med storitve institucionalnega varstva uvršča: vse oblike pomoči v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirana prehrana in varstvo ter zdravstveno varstvo.

ZSV v 50. členu opisuje naloge doma za starejše:

- institucionalno varstvo starejših ter pomoč posamezniku in družini na domu,
- naloge, ki obsegajo priprave okolja, družine in posameznikov na starost.
- institucionalno varstvo za mlajše invalidne osebe, pod pogojem, da opravljanje teh storitev organizira v posebni enoti,
- gospodarska dejavnost, če je ta namenjena višji kvaliteti življenja in varstva starejših občanov.

Kriterij za namestitev v ustanove je definiran z nezmožnostjo življenja izven ustanove, se pravi, poskrbeti zase. Tak kriterij je zelo ohlapen in omogoča zelo različne interpretacije, s tem pa veliko diskrecijsko moč tistih, ki odločajo. Nezmožnost poskrbeti zase je kategorija socialne narave, saj jo določajo viri znotraj neformalne pomoči oz. osebna socialna zmožnost angažiranja pomočnikov. Merila, kako ugotoviti tako nezmožnost, niso nikjer niti okvirno določena in je odločitev o upravičenosti namestitve v zavod skoraj popolnoma v roka strokovnjakov. Ta merila je treba definirati tako, da bo namestitev v zavod res posledica nedostopnosti drugačne rešitve. (Flaker et al 2008: 35–36)

Institucionalno varstvo obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo v skladu s predpisi s področja socialnega varstva ter zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva:

- Osnovna oskrba zajema bivanje, organiziranje prehrane, tehnično oskrbo in prevoz.
- Socialna oskrba je strokovno vodena dejavnost, namenjena izvajanju vsebin socialne preventive, terapije in vodenja upravičencev.
- Varstvo pomeni nudenje pomoči pri vzdrževanju osebne higiene in izvajanju dnevnih aktivnosti (vstajanju, oblačenju, premikanju, hoji, komunikaciji in pri orientaciji). Posebne oblike varstva so namenjene ohranjanju in razvoju samostojnosti, razvoju socialnih odnosov, delovni okupaciji, korekciji in terapiji motenj, aktivnemu preživljanju prostega časa ter reševanju osebnih in socialnih stisk. (MDDSZ 2012)

Sprejem, premestitev in odpust uporabnika pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva se izvaja na podlagi Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva. Postopek za sprejem v zavod se začne z vložitvijo prošnje za sprejem v institucionalno varstvo, ki se vloži pri želenem zavodu.

Storitev institucionalnega varstva je lahko zagotovljena tudi v oskrbovanem stanovanju. (ibid.)

Ob začetku leta 2012 je bilo v Sloveniji na voljo 19.576 mest v 96 domovih in posebnih zavodih na 116 lokacijah. Od tega je v:

- javnih domovih za starejše 13.816 mest v 56 zavodih na 71 lokacijah,
- zasebnih domovih za starejše 4.214 mest pri 36 izvajalcih s koncesijo na 36 lokacijah,
- posebnih zavodih za odrasle 1.546 mest v 5 zavodih na 7 lokacijah. (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2012)

Javni domovi za stare ljudi prevladujejo. Hojnik Zupanc (1999: 93–94) navaja Biggsa (1993), ki ugotavlja, da zasebni domovi v večji meri zadovoljujejo interese lastnika (dobiček) kot pa dejanske potrebe posameznikov - stanovalcev. Domovi, ki jih upravlja neprofitni sektor, v večji meri uvajajo moralne vrednote in so bolj usmerjeni k individualnim potrebam stanovalcev. V zasebnih in državnih domovih obstajajo tudi velike razlike med osebjem. V državnih ustanovah je malo strokovno kvalificiranega kadra, vendar je pri njih in v neprofitnih domovih več strokovnega izobraževanja kot v zasebnih domovih.

Do storitev v domovih so po zakonu upravičeni državljani Republike Slovenije, ki imajo v Sloveniji stalno prebivališče ter tujci, ki imajo dovoljenje za stalno bivanje. O sprejemu, premestitvi oziroma odpustu iz doma odločajo domovi v soglasju z oskrbovanci ali njihovimi zastopniki.

Ob namestitvi oziroma sprejemu v oskrbo stanovalac in dom sprejmeta dogovor, v katerem opredelita obseg in vrsto oziroma ustrezno kategorijo storitev oskrbe ter posebnosti pri izvajanju teh storitev. (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2012)

Osnovne storitve, ki jih morajo domovi zagotavljati, obsegajo:

- bivanje oziroma namestitev v eno-, dvo- ali več posteljnih sobah,
- vzdrževanje prostorov in perila,
- organizirano in zdravstvenemu stanju primerno prehrano ter tehnično oskrbo,
- osebno pomoč, socialno oskrbo ter varstvo,
- zdravstveno nego in zdravstveno rehabilitacijo,
- osnovno zdravstveno in specialistično konziliarno dejavnost, ki jo v domovih izvajajo zdravstveni domovi ali zasebni zdravniki.

Vse storitve v okviru osnovne dejavnosti so standardizirane. Odstopanja od standarda so dopustna navzgor zaradi boljših (nadstandardnih) bivalnih pogojev, odstopanja navzdol pa zaradi bivalnih pogojev, ki so nižji od standardnih. Omenjena odstopanja seveda vplivajo tudi na višino cene oskrbe. (ibid.)

Dodatne dejavnosti domov lahko obsegajo:

- različne dodatne oskrbne ali druge storitve za stanovalce domov, ki niso zajete v standardiziran obseg posamezne kategorije oskrbe;
- dnevno varstvo za starejše, ki živijo doma in vključuje oskrbne in zdravstvene storitve;
- oskrbne in zdravstvene storitve za stanovalce oskrbovanih stanovanj;
- zagotavljanje ustrezne prehrane in zdravstvene nege ter drugih oblik pomoči posamezniku in družini na domu;
- storitve socialnega servisa na domu za starejše oziroma druge, ki takšno pomoč potrebujejo;
- sodelovanje z drugimi sorodnimi organizacijami, društvi in posamezniki za izvajanje različnih oblik dejavnosti, namenjenih starejšim ljudem zunaj doma;

- opravljanje drugih storitev za starejše v njihovem domačem okolju. (ibid.)

Domovi si prizadevajo svojim stanovalcem zagotoviti čim bolj kvalitetno in strokovno ustrezno oskrbo, nego in pomoč ter življenje v takšnih okvirih, kot jih dopuščata njihova visoka starost in zdravstveno stanje. Domovi želijo biti tudi čim bolj odprte ustanove, ki se povezujejo z ožjim in širšim družbenim okoljem. (ibid.)

Zaradi težnje po privatizaciji obstoječih državnih institucij lahko to v nekontroliranem procesu privede do dveh nasprotnih ekstremov: na eni strani do luksuznega nadstandarda in temu primerne visoke individualne participacije, na drugi strani pa do drastičnega zmanjšanja števila osebja in najemanja neprofesionalnega kadra za polovični delovni čas, kar bistveno zmanjša obstoječo kvaliteto institucionalnega varstva. Rezultat privatizacije je na eni strani večja socialna diferenciacija, na drugi pa selektivno zadovoljevanje individualnih potreb z večjo raznolikostjo ponudbe. Varovalni mehanizem pred vulgarizacijo privatizacije so enotno postavljeni minimalni standardi kvalitete institucionalnih storitev in državna kontrola njihovega izvajanja. (Hojnik Zupanc 1999: 94)

Dejavnost domov spremljajo in nadzirajo:

- ministrstvi, pristojni za področji socialnega in zdravstvenega varstva (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstvo za zdravje),
- socialna inšpekcija,
- zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije,
- računsko sodišče.

Domovi pa morajo imeti zagotovljeno tudi notranjo in zunanjo revizijo poslovanja.

Pritožbe v zvezi z izvajanjem dejavnosti je mogoče urejati prek pristojnih organov domov in ministrstva, odgovornega za socialne zadeve. (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2012)

Po Mali (2006: 19) je osnovni namen institucij za stare ljudi, da kar najbolj zadovoljijo potrebe, ki si jih posameznik sam ni več zmožen zadovoljiti. To ni le zagotovitev zdravstvene in medicinske oskrbe, temveč tudi socialna in moralna pomoč. Mali (ibid.) se navezuje na Accetov koncept (1987: 339) žarišč socialne in medicinske skrbi za starejše prebivalce

območja, na katerem stojijo. V njem lahko dobijo zdravi in bolni stari ljudje s tega območja možnosti za prehrano, razvedrilo in zdravstveno pomoč.

Mali (ibid.) ugotavlja, da na splošno imajo vse institucije po definiciji nekaj temeljnih skupnih značilnosti, kot so popolna zadovoljitev osnovnih eksistenčnih potreb, predpisan dnevni ritem, racionalizacija dela, skupinske aktivnosti, prevladovanje javnega prostora nad zasebnim. Te značilnosti jim dajejo skupno (kolektivno) identiteto.

1.5 Dom za stare kot totalna institucija

Erving Goffman je v petdesetih letih v sklopu raziskave institucije z interakcionističnega vidika opazoval interakcijo v psihiatrični bolnišnici v Washingtonu s ciljem, da bi razumel družbeni svet pacientov, kot ga je subjektivno doživljal pacient. Študijo je razširil z organizacijami, ki imajo določene skupne značilnosti s psihiatrično bolnišnico. (Haralambos, Holborn 1999: 313)

Flaker (1998: 18–20) opisuje Goffmanovo ustanovo, ki zajema vse vidike posameznikovega življenja in jih zaradi totalnega zajetja imenuje totalne. Temeljne značilnosti totalnih ustanov so: da vsi vidiki življenja potekajo na istem kraju in pod isto oblastjo; da vsaka faza dnevne aktivnosti poteka spričo velikega števila drugih ljudi, ki so enako obravnavani in od katerih zahtevajo, da delajo isto stvar; da za vse dejavnosti obstaja urnik, ki ga od zgoraj vsiljuje telo uradnikov s sistemom eksplicitnih formalnih pravil; da razne vsiljene dejavnosti sestavljajo enotni racionalni načrt z namenom, da je zadovoljeno uradnim ciljem ustanove.

Po Goffmanu je totalna institucija prostor za bivanje in delo, kjer veliko število posameznikov s podobnim položajem, za precejšnje časovno obdobje odrezanih od širše družbe, živi skupaj prisilno, formalno vodeno življenje. (Haralambos, Holborn 1999: 313)

Mali (2008: 135) Goffmanovo opredelitev totalne ustanove strne v nekaj značilnosti: mortifikacija (razlastitev vlog, programiranje, kontaminacija, medosebna kontaminacija),

birokratizacija življenja, disciplinski sistem (hišna pravila, nagrade in privilegiji, kazni, fraternalizacija) in sekundarne prilagoditve.

Mali (2006: 21–22) meni, da so posebej poudarjene tri značilnosti totalnih institucij, in sicer zaprtost pred zunanjim svetom, racionalizacija vsakdanjega življenja in organizacijska birokratizacija.

Čeprav niso vse totalne institucije fizično izolirane od zunanjega sveta, je zaprtost pred zunanjim svetom zelo velika. Pri moralni zaprtosti pride do zaznavanja sveta »zunaj« in »znotraj« totalne institucije. Ločitev pretrga vezi, odvzame vloge, pretrga stil in kulturo življenja. Zapora omeji življenje uporabnikom ustanove na en sam prostor, ga s tem naredi preglednega in omogoči kontrolo.

Racionalizacija vsakdanjega življenja je osrednji element totalnih institucij. Vsakdanje življenje ljudi, ki se izven totalnih institucij odvija ponavadi na različnih mestih, pod različnim okriljem in nenačrtovano, se v totalnih institucijah odvija na enem mestu in pod isto avtoriteto. Življenje uporabnikov ustanove je razporejeno po dnevnih rutinah in usklajeno s predpisanimi cilji ustanove.

Organizacijska birokratizacija se nanaša na razkol med osebjem in uporabniki. Ljudje v totalni instituciji so ločeni na dva razreda. En razred ima oblast, drugi je predmet te oblasti. Osebjem lahko prosto komunicira z zunanjim svetom, za uporabnike pa je zunanji svet nedostopen. Osebjem ravna z uporabniki kot s predmeti in ima moč. Lahko govorimo o dveh ločenih svetovih – svetu osebja in svetu uporabnikov ustanove.

Začetno obdobje prilagajanja na nov začetek življenja poteka prek različnih procedur, ki so dejansko rituali, usmerjeni v degradacijo uporabnika. Od njih se pričakuje sistematična mortifikacija. Njihov namen je v tem, da ustvarijo ubogljive in institucionalnemu redu prilagojene posameznike. (op. cit.: 22)

Značilnost totalnih institucij se kaže tudi v preživljanju »prostega časa«. Večina uporabnikov institucije opravlja nekakšna dela in zanje prejema simbolično plačilo. Le-to kaže, da delo ni potrebno, da je nesmiselno, saj za njihove osnovne življenjske potrebe poskrbijo že zaposleni. Pogosto ima delo v totalni instituciji terapevtski namen in se izvaja v okviru delovne terapije. (ibid.)

Že kmalu po vstopu v institucijo je posameznik seznanjen z obstojem sistema nagrad in privilegijev, ki jih je lahko deležen ob upoštevanju pravil življenja in zahtev zaposlenih. Za neupoštevanje pravil obstajajo tudi kazni. Nagrade in kazni so oblika mortifikacije in deprivacije. Civilna družba uporablja kazni ali dresuro le za otroke in živali. Totalna ustanova pa temelji na kazni in privilegijih. (ibid.)

Posebno pozornost je v analizi totalne institucije posvetil tudi osebju v instituciji in njihovi kulturi. V instituciji razlikuje kulturo osebja in uporabnikov, sestavljajo pa ju institucionalni časopisi, zabave in praznovanja, ki potekajo skupaj z uporabniki ustanove, priprave na uradne obiske ... Kulturi sta med seboj različni in ločeni. Tudi kadar so rituali oblikovani tako, da bi morali obe strani medsebojno sodelovati in se združiti, je sodelovanje le formalno, stiki pa uradni. Uporabniki institucije oblikujejo svoj »lingo«, ki ga razumejo le nekateri nižji sloji zaposlenih in prevajajo višjim, da ga lahko razume tudi institucionalna avtoriteta. (op. cit.: 23)

Mali (op. cit.: 24–27) ugotavlja, da v domovih za stare niso prisotne vse značilnosti totalnih institucij ter da tiste, ki so prisotne, ne obstajajo v idealni obliki. Za uporabnika ustanove je življenje ločeno od življenja izven ustanove, dom je svojevrsten svet, ki je ločen od zunanjega sveta. V začetnem obdobju prilagajanja posameznika je opazen proces mortifikacije. Vdor v zasebnost je pogost pojav. Racionalizacija življenja omogoča sobivanje množice uporabnikov ustanove. Disciplinski sistem v domovih je sestavljen iz hišnih pravil in kazni, ki sledijo neupoštevanju teh pravil. Samostojna skrb zase je zaželena. Disciplinski sistem obstaja zaradi kontrole nad življenjem uporabnika in zagotavljanja obstoja delovanja ustanove. Čas v domovih ni izgubljen čas. Sekundarnih prilagoditev, ki jih sestavljajo situacijski umik, linija nespravljalivosti, kolonizacija in spreobrnjenje, v domovih ni opaziti. V domovih se pojavljajo institucionalne ceremonije, pri katerih pride do povezovanja sveta zaposlenih in stanovalcev, kar lahko razumemo kot ublažitev prepada med osebjem in uporabniki.

Mali (op. cit.: 24) ugotavlja, da obstaja nov vidik prilagoditve, ki se kaže v skromni držbi uporabnikov in nekritičnosti do življenja v ustanovi. Pri zaposlenih opazimo cikel prizadetosti, ki ga v literaturi najdemo tudi pod izrazom »emocionalno delo«. Uporabniki domov za stare so udeleženi v procesih odločanja.

1.6 Socialno delo s starimi ljudmi

Milošević Arnold (2006: 4) predstavlja Suppesovo in Wellsovo (1996: 7) opredelitev socialnega dela, po kateri socialno delo opredeljujemo kot stroko, ki si prizadeva za dobrobit vseh ljudi tako, da pomaga posameznikom, družinam, organizacijam in skupnostim pri doseganju življenjsko pomembnih ciljev. Profesija se posebej zavzema za razvoj ekonomske in socialne pravičnosti.

Socialno delo s starimi ljudmi je danes pomembna specialnost naše stroke. Njena specifičnost temelji na nekaterih spoznanjih, kot sta:

- gledanje na starost kot na funkcijo bioloških, psiholoških in socialnih procesov, ki vključujejo tudi določene izgube, življenjske prehode in specifične vire;
- starost je enkratna faza v življenju človeka, za katero so značilne posebne funkcije, viri in krize. (op. cit.: 12)

Socialni delavci potrebujejo za delo s starimi ljudmi znanja o procesu staranja, socialni politiki do starih ljudi, o različnih pristopih in metodah. Potrebujejo tudi različne strokovne spretnosti, denimo sposobnost komuniciranja, presojanja, sodelovanja v multidisciplinarnih timih in sposobnost povezovanja različnih generacij. (Mali 2008: 64)

Socialni delavec potrebuje veliko specifičnega znanja, saj ocenjuje psihične, emocionalne, kognitivne in socialne zmožnosti starega človeka, preverja možnosti samooskrbe, išče različne vire moči tako v starem človeku kot v njegovem okolju in možne vire v suportivnem okolju. V tem je socialno delo drugačno od socialnega dela z ljudmi, ki sodijo v druge starostne skupine. (op. cit.: 64–65)

Mali (op. cit.: 65) navaja Koskinena (1997), ki pravi, da delavec pomaga starim ljudem tako, da skupaj z njimi poveča njihove zmožnosti in sposobnosti za spopadanje s težavami in reševanje problemov.

Mali (op. cit.: 56) razlikuje različne vloge in naloge socialnega delavca. Socialni delavec v vlogi koordinatorja storitev pomaga staremu človeku in njegovi družini pridobiti pomoč različnih služb, ki obstajajo v danem okolju, na podlagi poznavanj potreb starih ljudi prispeva k razvijanju različnih služb in storitev in k njihovemu medsebojnemu povezovanju. Socialni delavec lahko vpliva na izboljšanje interakcij med starimi ljudmi in drugimi ljudmi v družini in širšem socialnem okolju in si prizadeva odpraviti diskriminatorski odnos do starih ljudi in okrepiti stare ljudi za pridobivanje socialnih, ekonomskih in političnih pravic.

Mali (op. cit.: 66) navaja Burack-Weiss in Brennan (1991) načela gerontološkega socialnega dela, ki so: načelo mobilizacije moči in sposobnosti starih ljudi, maksimalnega funkcioniranja, zagotavljanja okolja, ki človeka ne bo omejevalo, etičnosti, spoštovanja etničnih razlik, sistemske perspektive in postavljanja ustreznih ciljev.

Milošević Arnold (2006:15) predstavlja naslednje koncepte, ki jih uporabljamo pri socialnem delu s starimi ljudmi:

a) Partnerstvo

V partnerskem odnosu uporabnik in socialni delavec skupaj gradita medsebojno zaupanje, kooperativen odnos v smislu udejanjanja načela aktivnega sodelovanja, pri čemer strokovnjak dosledno upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri njihovem uveljavljanju. Na ta način uporabnik pridobiva na moči, ponuja se mu možnost izbire in vse večji nadzor nad lastnim življenjem (ibid.).

b) Krepitev moči

Tudi krepitev moči uporabnikov (empowerment), ki pomeni zagotavljanje potrebnih sredstev in novih možnosti, je nedvomno koncept, ki ga pri delu s starimi ljudmi ne kaže prezreti. Pri tem iščemo tiste vire, ki uporabnikom pomagajo dobiti večji vpliv nad svojim življenjem in izboljšati možnosti za socialno funkcioniranje (ibid.).

Čačinovič Vogrinčič (2002: 94) navaja Saleebeya (1997), po katerem praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, nekako utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč.

Fokus socialnega dela se premakne od problemov in rešitev zanje k novim možnostim v življenju. Ali kot pravi D. Saleebey (op. cit.: 4):

Formula je preprosta: mobiliziraj moč klientov (talente, znanja, sposobnosti, vire) s ciljem, da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in stranke bodo imele boljšo kvaliteto življenja, tako, ki bo v skladu z njihovimi koncepti kvalitete. Čeprav je recept preprost, mu sledi trdo delo. (Čačinovič Vogrinčič 2002: 94)

Premik k perspektivi moči nas usmeri, da v prispevku stranke spoštljivo iščemo njeno moč, njene vire. Zdi se mi, da to še posebej velja za družine, ki so v bolečem procesu urejanja stikov ali, bolj rečeno, spreminjanja. V stroki moramo izpeljati premik, ki ga je doktrina že formulirala: premik od ugotavljanja problemov in nemoči k izvajanju strategij dodajanja moči (ibid.).

c) Zagovorništvo

Milošević Arnold (2006:15) navaja Barkerja (1997), ki trdi, da zagovorništvo v socialnem delu pomeni zavzemanje za pravice posameznikov ali skupnosti bodisi z neposredno intervencijo bodisi s krepitvijo moči. Zagovorništvo postaja temeljna etična obveznost socialnih delavcev.

Tudi zagovorništvo se je pri nas doslej najbolj razvilo v dejavnostih na področju duševnega zdravja, počasi pa se širi v miselnost in prakso na drugih področjih. (ibid.)

Zaviršek et al. (2002: 84), kot ključne sestavine zagovorništva v domovih za stare navajajo: potegovati se za uporabnika ali uporabniški cilj, krepitev moči uporabnikov, predstavljanje, zastopanje drugega, delovanje pri konkretnih nalogah, spodbujanje sprememb, ki vključujejo načelo »najprej ljudje, potem institucija«, uporaba osebnega vpliva za politično delovanje v javnosti, zavestna identifikacija z uporabnikov ter dobra seznanjenost z zakonodajo.

Mali (2011: 25) trdi, da je v prvi vrsti upoštevanje starega človeka, da delamo z njim, da je vključen v proces zagovorništva, vendar pa lahko zagovorništvo poteka tudi brez njihove konkretne vključitve, kar se dogaja zlasti pri sprejemanju birokratskih odločitev, ki vplivajo na življenje starih ljudi.

d) Skupnostna skrb

Skupnostna skrb je kolektivno zasnovana in ima za cilj povečanje kvalitete življenja v skupnosti, vzpostavljanje raznih vrst in fleksibilnih mrež pomoči, ki so na razpolago različnim potencialnim uporabnikom. Pri tem je pomembno, da se načrtovalci te skupnostne skrbi opirajo na potrebe uporabnikov.

Mali (2008: 76) pravi, da je proces uveljavljanja koncepta skupnostne skrbi povezan z deinstitucionalizacijo in ustanavljanjem ustreznih služb pomoči v skupnosti, pa tudi stanovanjskih skupin, v katerih ljudje lažje ohranjajo identiteto in samostojnost.

Pri socialnem delu s starimi ljudmi prav tako ne smemo prezreti uporabe socialnih mrež, na katere lahko naslonimo večji del pomoči, ki jo star človek potrebuje, to pa lahko dopolnimo s storitvami, ki jih zagotavlja formalni sektor. (Milošević Arnold 2006:15–16)

f) Skupine za samopomoč

Milošević Arnold (2006: 16) navaja Barkerja (1995), ki razlaga, da skupine za samopomoč, prostovoljne skupine, katerih člani so, imajo iste potrebe ali probleme in se srečujejo skozi daljše obdobje s ciljem, da bi si dajali podporo, izmenjavali izkušnje in informacije o dejavnostih in virih, ki so se pokazali za koristne pri reševanju njihovih problemov. Takšne skupine se običajno srečujejo brez strokovnjaka. Strokovnjak pa je (ali pa tudi ne) prisoten pri delu sorodnih suportivnih skupin.

Po Ramovšu (2003: 382–383) so skupine in organizacije za samopomoč komplementarno dopolnilo strokovnemu delu in javni družbeni organiziranosti pri zadovoljevanju človeških potreb in reševanju težav in stisk. S svojimi dejavnostim prispevajo k človekovemu zadovoljstvu, zdravju in kakovosti življenja nasploh. V njih ljudje zadovoljujejo svoje potrebe in rešujejo težave.

Brumec (1997: 67) razlaga, da imajo naše slovenske skupine starih za samopomoč v primerjavi z enakimi drugod po svetu nekatere posebnosti: pobudnik zanje je socialna stroka, ne pa stari ljudje sami, temeljijo na samopomoči starih in pomoči stroke pri uvajanju samopomoči, delno pa se prepletajo z dobroteljstvom, kadar vodijo skupine ljudje zunaj

svojih službenih obveznosti, pa naj so to strokovni delavci, upokojeni strokovni delavci ali pa laični delavci.

Vključitev v skupino za samopomoč stanovalcu doma upokojencev - članu skupine omogoča, da spozna druge člane, se jim ob rednem srečevanju predstavi ter preko dejavnosti, ki jih skupina neguje spleta človeške vezi. Tako skupina iz prvotne, umetne, ob rednem srečevanju z leti preraste v prijateljsko. (Kladnik et al 1992: 199)

g) Antidiskriminacijska praksa

Ta praksa socialnega dela je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustrezni obravnavi ljudi glede na njihove značilnosti, kot je rasa, spol, religija ali etnična pripadnost.

Prav tako ti koncepti in spremenjene profesionalne vloge zahtevajo tudi novo etiko socialnih delavcev, ki je predvsem v zelo jasni opredelitvi, da socialni delavec nedvoumno in vselej stoji na strani uporabnika in skupaj z njim išče rešitve za njegove težave. Pri tem gre torej za dosledno upoštevanje vseh vidikov partnerskega odnosa med uporabnikom in socialnim delavcem. (Milošević Arnold 2006: 16)

1.7 Socialno delo v domovih za stare

Socialni delavci so v domovih prisotni že od samega začetka nastanka socialnega dela kot poklica, zato so pomembno vplivali na razvoj domskega varstva. (Mali 2008: 82)

Milošević Arnold (2003: 31) navaja različne vloge, ki jih ima socialni delavec v domu za stare:

- pomaga ljudem pri reševanju njihovih problemov,
- dela s sistemi, da bi ljudem zagotovil potrebne vire in storitve in
- povezuje ljudi z ustreznimi sistemi in tako podpira njihovo funkcioniranje.

Bistvo vloge socialnega delavca je zagotavljanje vsega, kar stanovalec kot posameznik potrebuje za kvalitetno življenje v domu. Socialna delavka aktivno spremlja življenje

stanovalca že od takrat, ko prejme njegovo vlogo za sprejem v dom, ves čas njegovega bivanja in tudi njegov odhod. (op. cit.: 32)

Milošević Arnold (ibid.) navaja štiri faze, po katerih poteka delo socialnega delavca: naloge pred prihodom stanovalca v dom, delo v času bivanja stanovalca v domu, naloge ob odhodu oz. smrti stanovalca in naloge za zagotavljanje dobre klime v domu. Poleg teh treh faz Mali (2008: 83–84) navaja še nalogo socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja.

V vsaki fazi so naloge socialnega delavca drugačne in specifične, vse pa so medsebojno prepletene in povezane. Naloge so tudi medsebojno odvisne. Zaporedje nalog ima to značilnost, da pomanjkljivo izvedene naloge v predhodni fazi vodijo v avtomatično pomanjkljivo izvedene naloge v naslednji fazi. (op. cit.: 83)

Pred prihodom stanovalca v dom socialni delavec ureja formalnosti, ki so povezane s prihodom v dom, saj gre v javnih domovih za izvajanje pooblastila, ki jim ga je zaupala država. Pri delu socialnega delavca ob sprejemu stanovalcev v dom se kaže prisotnost protislovnih funkcij nadzora (skrbništva) in pomoči. Namen določil upravnega postopka je predvsem v tem, da ščitijo interese uporabnikov, da vsakomur zagotavljajo enake možnosti in odločitev v predpisanem času. Na ta način je postopek zanje razviden in pravila so jasna. Upravni postopek je instrument, ki socialnem delavcu omogoča korektno vodenje postopkov, ob upoštevanju strokovne doktrine, oprto na vnaprej izoblikovana pravila za odločanje. (Milošević Arnold 2003: 32–33)

Socialni delavec ima osrednjo vlogo pri namestitvi stanovalca v dom, saj bolje pozna njegove navade, potrebe in zahteve kot drugi strokovnjaki, ki se s stanovalcev prvič srečajo šele ob njegovem prihodu v dom. (Mali 2008: 86)

Milošević Arnold (2003: 32) razdeli socialno delo pred sprejemom uporabnika v dom na naslednje funkcije:

- Sodelovanje z bodočim stanovalcem. Prvi stik je temelj kasnejšega poznejšega delovnega odnosa. Socialni delavci bi zato morale obiskati bodoče stanovalce na domu, da na ta način vzpostavijo z njim boljši delovni odnos in tudi spoznajo njihovo dotedanjo življenjsko okolje. Če predhodni stiki niso možni, je potrebno navezati

dobre stike s svojci in jih seznaniti z vsemi razpoložljivimi viri storitev in pomoči v njihovem okolju in jim tako pomagati pri odločitvi. Kadar star človek ne more izraziti svoje volje, ali pa njegova volja ni upoštevana, je pomembno, da socialni delavec prevzame vlogo zagovornika. (Milošević Arnold 2003: 33–34)

- Sodelovanje z drugimi strokovnjaki. Socialni delavec ima ključno vlogo v odnosu do drugih strokovnjakov, ki sodelujejo v procesu sprejemanja uporabnika v dom, saj ima največ informacij o prosilcih in njihovih življenjskih razmerah. Prav tako sodeluje s strokovnjaki, ki so zaposleni v drugih institucijah, ki prihajajo v stik s prosilcem.
- Sodelovanje s svojci. Socialni delavec ugotavlja razloge za odločitev kandidata za odhod v dom, kar je mogoče le v skupnem dogovarjanjem s starim človekom in vsemi družinskimi člani. (Mali 2008: 85)
- Informiranje. Seznanitev bodočega stanovalca z vsem, kar mora vedeti, da se bo v novem okolju kar najbolje znašel – uporaba prostorskih danosti, delavci, s katerimi se bo srečeval, programi dejavnosti, med katerimi lahko izbira, način plačevanja oskrbnine in ostalih storitev, hišni red. Pomembna naloga socialne delavke je tudi, da s pričakovanji in posebnostmi novega stanovalca seznanijo vse člane strokovnega tima, zdravstveno negovalne in druge delavce, morebitne sostanovalce in stanovalce enote, v katero bo nameščen.

V tej fazi socialni delavec spodbuja reorganiziranje družinskega življenja, da bi družina in star človek v njej dobro funkcionirala vse do odhoda starega človeka in tudi potem. Raziskuje vire in oblike pomoči v socialni mreži starega človeka in tako vstopa na področje izveninstitucionalne skrbi. (Mali 2008: 86)

V času bivanja stanovalca v domu

Potrebno je zagotoviti optimalne pogoje, da bi se vsak stanovalec čim prej in čim bolje vživel v novo življenjsko okolje in da bi se stiki z njegovim primarnim okoljem ohranili in spodbujali. (Milošević Arnold 2003: 34)

Milošević Arnold (ibid) navaja Clough (1999: 212), ki pravi, da socialni delavec sodeluje v vseh dejavnostih doma, ima neposredne izkušnje o vsem dogajanju v domu kot celoti: vidi, sliši in tudi občuti življenje v njem, dobro pozna vedenje in počutje vseh stanovalcev.

Socialni delavec lahko hitro ustrezno reagira ob slabem počutju ali nezadovoljstvu stanovalcem in to tudi sporoči vsem, ki imajo vpliv na izboljšanje stanja. (ibid.)

Posamezna opravila socialnega delavca v tej fazi so:

- vzpostavitev delovnega odnosa s stanovalcem in njegovimi svojci, ki se nadaljuje še iz prejšnje faze,
- podpora stanovalcu v procesu prilagajanja na življenje v domu (pomoč pri vzpostavljanju nove socialne mreže znotraj doma in ohranjanju stare v domačem okolju,
- podpora svojcem in njihovo angažiranje za sodelovanje pri dejavnostih doma (oblike izobraževanja, delavnice, skupine za samopomoč za premagovanje občutkov krivde ipd.),
- informiranje in svetovanje posameznim stanovalcem in njihovim svojcem,
- posredovanje v konfliktnih situacijah med stanovalci in med stanovalci in delavci,
- razvijanje prostovoljnega dela,
- organizacija in vodenje skupin za samopomoč,
- sodelovanje pri organizaciji različnih interesnih dejavnosti in prireditev (praznovanje rojstnih dni stanovalcev ipd.). (op. cit.: 35)

Naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca

Stanovalec lahko zapusti dom zaradi različnih razlogov, naloga socialnega delavca je, da mu pri tem pomaga in uredi vse potrebne formalnosti v zvezi s prenehanjem bivanja v domu.

Milošević Arnold (2003: 35) navaja naslednje naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca:

- Priprava odpusta stanovalca v domače okolje. Mali (2008: 87) poleg domačega okolja vključuje možnost, da stanovalec odide v drugo institucijo, v novo okolje.
- Obravnava predloga za premestitev stanovalca v drugo institucijo. Glede na poznavanje stanovalca in okoliščin, ki so privedle do predloga za odpust, lahko socialni delavec prevzame vlogo njegovega zagovornika in predlaga preložitve sklepa, v tem času pa ima tudi vlogo svetovalca, ki poskuša pomagati stanovalcu, da bi bolje sprejemal institucionalne norme.

- Urejanje prenehanja bivanja stanovalca zaradi smrti (informiranje svojcev o vseh zadevah, povezanih s smrtjo stanovalca, organizacija slovesa od pokojnika, obveščanje pristojnih služb). (ibid.)

Zagotavljanje dobre klime v domu

Potrebno je zagotavljanje dobrih odnosov med vsemi sistemi, ki se v domovih prepletajo, medsebojno srečujejo in povezujejo. To so stanovalci, svojci in delavci. Pri tem je pomembno, da se ustvarijo pogoji za takšen dialog, ki bo vsakomur omogočal izraziti svoja pričakovanja, želje, potrebe in morebitno nezadovoljstvo, varen za vsakogar ne glede na vrsto sporočila, kjer se torej ne bo treba bati negativnih posledic. (op. cit.: 36)

Spremljanje institucionalnega življenja stanovalcev

Socialni delavec stanovalca popelje v novo življenjsko okolje in nov način življenja. To napravi skupaj z uporabnikom in na njemu primeren način. Cilj doma za stare je skrbeti za množico starih ljudi, pri tem pride do neskladnosti vloge socialnega dela z zahtevami in cilji institucije, saj v takih razmerah ni prostora za posameznikove individualne potrebe, želje in interese. Prav te pa odkriva socialni delavec, ker je usmerjen v posameznika in njegovo prilagajanje na institucionalni način življenja. Socialni delavec tako pogosto pride v protisloven položaj s sodelavci, ki imajo zvečine medicinski profil, in s prevladujočo filozofijo institucije. (Mali 2008: 88–89)

V socialno usmerjenih domovih obstaja drugačen model socialnega dela kot v medicinsko usmerjenih domovih, razlika je v metodah socialnega dela, ki se porajajo v različnih fazah bivanja stanovalca v domu pa tudi v vlogah socialnega dela na različnih področjih dela s stanovalci, svojci in osebjem.

V socialno usmerjenih ustanovah je socialni delavec sopotnik starega človeka od njegovega prvega stika z institucijo, popelje ga v institucionalno življenje in ga spremlja v času bivanja v domu, navzoč je ob zaključevanju stika stanovalca z domom oziroma ob njegovem odhodu iz doma.

V medicinskih ustanovah temeljne značilnosti socialnega dela nadomesti administrativno delo, ki je neosebno, dopušča distanco, nevpletenost socialnega delavca v odnose. Vodi v

rutino in birokratizacijo dela, omogoča pa merljivost učinkovitosti socialnega dela. (Mali 2008: 236)

Socialno delo v domovih za stare je povezano z gerontologijo, saj je razvoj domov temeljil na socialnogerontoloških načelih. Gerontološko socialno delo je sledilo profesionalizaciji socialnega dela in je danes pomembna specialnost socialnega dela. (op.cit.: 59–60)

1.8 Dom starejših občanov Fužine

Dom starejših občanov Fužine je javni socialnovarstveni zavod, ustanovljen leta 2005. Osnovna dejavnost doma je institucionalno varstvo oseb, starejših od 65 let in mlajših invalidnih oseb. Dom ima kapaciteto 171 mest, od tega je ena garsonjera, enoposteljnih sob je 26, dvoposteljnih sob je 56, štiriposteljnih sob je 8. Vse sobe so opremljene s kopalnico in sanitarijami. (Dom starejših občanov Fužine 2012)

Sobe so razporejene v osmih bivalnih enotah. Vsaka bivalna enota je opremljena z dnevnim prostorom in čajno kuhinjo, ki je prilagojena potrebam stanovalcev na invalidskih vozičkih in je namenjena pripravi toplih napitkov, priboljškov, predvsem pa prijetnemu druženju. (ibid.)

V sklopu osnovne dejavnosti v domu zagotavljajo:

- namestitev oz. bivanje v opremljenih eno-, dvo- in štiriposteljnih sobah,
- redno zagotavljanje primerne in zdravstvenemu stanju prilagojene prehrane,
- čiščenje prostorov, pranje in vzdrževanje perila,
- osebno pomoč, socialno oskrbo in varstvo,
- zdravstveno nego in osnovno ter specialistično ambulantno dejavnost,
- fizioterapevtske storitve,
- različne dejavnosti in aktivnosti, ki stanovalcem omogočajo aktivno, ustvarjalno in kakovostno preživljanje prostega časa,
- dnevno varstvo starejših,
- naloge priprave okolja, družine in posameznikov na starost. (ibid.)

Sklepanje novih prijateljstev, druženje s stanovalci in obiskovalci, kramljanje in prijazen klepet potekajo v letnem vrtu in kavarni, ki se nahaja v pritličju. Ob vzhodnem pročelju doma se razteza urejen domski park brez arhitektonskih ovir, namenjen vsem stanovalkam in stanovalcem za sprostitev in dnevno rekreacijo na svežem zraku. (ibid.)

V socialni službi je zaposlena socialna delavka, ki daje bodočim stanovalcem vse informacije v zvezi s sprejemom v dom in urejanjem potrebne dokumentacije. Pomaga novim stanovalcem in njihovim svojcem pri prilagajanju na domsko življenje, vodi osebno kartoteko in ostalo dokumentacijo stanovalcev doma ter sklepa dogovore o izvajanju storitev. Stanovalci se lahko ob stiskah in težavah s prošnjami, željami in pritožbami obračajo na socialno delavko, ki jim bo pomagala, ali pa bo prošnje, predloge in pritožbe posredovala drugim pristojnim službam v domu oziroma komisiji za obravnavo vlog. Socialna delavka sodeluje z ostalimi službami v domu in se povezuje z drugimi institucijami izven doma pri uveljavljanju posameznih pravic stanovalcev. Poleg individualnega dela s stanovalci vodi tudi skupinske oblike pomoči. V primeru izselitve iz doma ali smrti stanovalca pomaga pri urejanju postopkov, ki so s tem povezani. (ibid)

Poleg socialne službe v domu delujejo še:

- služba zdravstvene nege in oskrbe,
- služba prehrane,
- delovna terapija,
- fizioterapija,
- receptorska služba,
- pralnica in šivalnica,
- vzdrževanje in čiščenje,
- računovodska služba. (ibid.)

1.9 E-QALIN

E-Qalin® je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše, centrih za socialno delo, varstveno-delovnih centrih, zavodih za usposabljanje in podobnih socialnovarstvenih ustanovah. Razvoj modela je v okviru sklada Leonarno da Vinci podprla Evropska skupnost. (Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o. 2011: 6)

Sistem upravljanja s kakovostjo oz. doseganja poslovne odličnosti vključuje strukture, procese in rezultate ustanove. Kakovost vseh treh področij se preverja s pomočjo samoocenjevanja. Del samoocenjevanja je tudi postavljanje ciljev glede na rezultate, ki jih spremljajo merski instrumenti - vprašalniki. Spremljanje trendov in benchmarking, torej primerjava doma s konkurenco, je ključnega pomena za upravljanje s kakovostjo. (ibid.)

Predvideni učinki upravljanja kakovosti po EQalinu® so predvsem:

- boljša kakovost storitev za uporabnike,
- večja motiviranost in zadovoljstvo zaposlenih,
- nacionalna ter mednarodna primerljivost ustanov. (ibid.)

Izrazoslovje v raziskavi je zaradi navezave na E-Qalin le-temu nekoliko prilagojeno, kar pa v osnovi nima bistvenega pomena pri branju rezultatov in pri obravnavi ozadja le-teh. Ker E-Qalin na evropskem nivoju vsaka tri leta sprejme določene izboljšave, jih upošteva tudi raziskava zadovoljstva. Spremembe v modelu E-Qalin 2009 zadevajo nekatera drugačna poimenovanja delovnih področij, drugačne povezave (sicer obstoječih) vprašanj v skupke oz. kazalnike. (ibid.)

Pri skupini stanovalcev se spremlja 8 kazalnikov oz. 8 različnih področij delovanja, ki so sestavljeni iz elementov oz. mikropodročij.

Tabela 1: Prikaz kazalnikov oz. področij delovanja z elementi oz. mikropodročji

Zap. št.	Kazalniki oz. področja delovanja	Elementi oz. mikropodročja
1	Standard nege in oskrbe	<ul style="list-style-type: none"> – Bivalni pogoji – Prehrana – Storitve pralnice – Čiščenje in vzdrževanje – Popravila okvar
2	Dodatne dejavnosti	<ul style="list-style-type: none"> – Ponudba izletov in sprehodov – Ponudba prireditev in praznovanj
3	Komunikacija	<ul style="list-style-type: none"> – Možnost pogovora z osebjem – Razumevanje težav s strani osebja – Možnost izražanja kritike – Odziv osebja na kritiko – Odnos osebja
4	Avtonomija	<ul style="list-style-type: none"> – Odločanje o času prehranjevanja – Izbira jedi – Odločanje o prostoru prehranjevanja – Možnost udeleževanja izven doma
5	Potek dneva	<ul style="list-style-type: none"> – Samostojno oblikovanje vsakdanjika – Uresničevanje lastnih sposobnosti – Vključevanje v družbene in rekreativne igre – Odločanje o času počitka
6	Upoštevanje želja	<ul style="list-style-type: none"> – Upoštevanje želja – čas nege – Upoštevanje želja – pogostost nege – Upoštevanje želja – dnevne aktivnosti
7	Zasebnost	<ul style="list-style-type: none"> – Zagotavljanje zasebnosti – Odprtost za različna prepričanja – Možnost umika – Spoštovanje osebnega dostojanstva
8	Zdravstvena nega	<ul style="list-style-type: none"> – Domski zdravnik – Zdravstvena nega v domu

2 Problem

Prebivalstvo Slovenije, Evrope in sveta se sooča s staranjem, kar s sabo prinaša vedno večjo potrebo po institucionalnem varstvu starejših oseb v domovih za stare. Zagotavljanje kakovostne socialne in zdravstvene oskrbe, ki jo nudijo domovi, je potrebno za dostojno in kvalitetno življenje starih ljudi.

Stari ljudje se morajo po prihodu v institucijo prilagoditi drugem okolju. Zaradi tega se znajdejo v stiski, saj se soočajo z neznanim, tujim okoljem, ki je drugačno od njihovega doma. Prehod v institucijo spremlja hud stres, še posebno če odločitev za odhod v dom za stare ni temeljila na njihovi lastni želji. V novem življenjskem okolju starejša oseba ne more živeti, kot je bila navajena, in ohraniti življenjskega stila.

Stanovalci v domu za stare zavzamejo skromno držo. Ne razmišljajo o tem, da bi zaposleni lahko bolj upoštevali njihove želje, zahteve, interese. Raje se prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o tem, da bi izražali svoje želje. Taka skromna drža jim omogoči dobro počutje in zadovoljstvo v domu prenašajo jo tudi na nove stanovalce. (Mali 2008: 182)

Možnosti za bivanje v enoposteljnih sobah so omejene s pomanjkanjem prostora nasploh in še bolj z dejstvom, da je v naših domovih le skromno število enoposteljnih sob, ki bi ljudem zagotavljale vsaj minimalno zasebnost. Poleg tega pa je namestitev v enoposteljne sobe za mnoge tudi cenovno nedostopna. (Milošević Arnold 2006: 30)

Večina sob v domovih je dvoposteljnih, tako da mora posameznik tudi najožji bivalni prostor deliti z neznano osebo. Skupni prostori (kot npr. knjižnica, klubska soba, kotiček za popoldanski počitek) pa so namenjeni predvsem druženju in družabnim aktivnostim in ne zasebnosti posameznika. (Hojnik-Zupanc 1989: 409)

Potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni pomeni poseganje tuje osebe v intimnost starejših ljudi. S tem se človek le težka sprijazni in tudi spoznanje, da je za oskrbovalce to zgolj rutinsko opravilo, mu položaja ne olajša. (Milošević Arnold 2006: 38)

Z domom za stare ter s socialnim delom s starimi sem se prvič srečala med prakso v domačem kraju. Tam sem od uporabnikov slišala različne zgodbe o tem, kako vidijo dom za stare, ki so si med seboj celo nasprotovale. Nekateri od njih so bili zelo nezadovoljni, nekaterim od njih pa je bilo bivanje v domu povsem prijetno. Ko so DSO Fužine iskali anketarje za Raziskavo merjenja zadovoljstva stanovalcev po modelu E-Qalin, ki je osnovan na merjenju dveh dimenzij: zadovoljstvu s storitvijo in pomembnostjo storitve za uporabnika, sem se povabilu odzvala.

Zastavila sem si naslednje hipoteze:

H1: Stanovalci, ki so zelo zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu, so na splošno bolj zadovoljni z domom.

H2: Stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti, so bolj zadovoljni z zasebnostjo kot stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let.

H3: Stanovalci, ki potrebujejo nego in bivajo v enoposteljni sobi, so na splošno bolj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki potrebujejo nego in bivajo v dvo- ali večposteljni sobi.

H4: Stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let, so na splošno manj zadovoljni kot stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti.

H5: Stanovalci, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, so v poprečju manj zadovoljni kot stanovalci, ki te pomoči sploh ne potrebujejo.

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvantitativna in deskriptivna. Pri kvantitativni raziskavi zbiramo številčne podatke o pojavih, ki nas zanimajo. Te podatke nato preštujemo in jih kvantitativno analiziramo. (Mesec 1997: 40) Namen deskriptivne raziskave je kvantitativno opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava ali ugotoviti obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi. (op. citat: 38)

3.2 Merski instrument

Merski instrument je standardiziran vprašalnik zaprtega tipa in uporabila sem metodo anketiranja. Uporabila sem vprašalnik podjetja Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o.

Vprašalnik za stanovalce meri dve dimenziji: zadovoljstvo s storitvijo in pomembnost določene storitve za stanovalca. Namen takšnega načina merjenja je poleg ugotovitve stanja zadovoljstva še ugotovitev stopnje izpolnjenih pričakovanj, ki se vežejo na vrednote uporabnikov. Zadovoljstvo uporabnikov storitev je namreč odvisno tudi od ponudbe storitev in bolj kot je ponudba v skladu s potrebami uporabnikov, večje je zadovoljstvo.

V modelu zato rezultate zoperstavimo obema dimenzijama hkrati: stopnji zadovoljstva in stopnji pomembnosti, ki jo stanovalci, svojci ali zaposleni pripisujejo različnim področjem. To je pomembno za identificiranje tistih elementov storitev, ki ne dosegajo zadovoljive stopnje izpolnjevanja pričakovanj in jih je potrebno v prihodnosti nujno izboljšati. (Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o. 2011: 4)

Vprašalnik je sestavljen iz dveh sklopov, v prvem delu so vprašanja o zadovoljstvu oz. nezadovoljstvu s stanjem, kakršno je po mnenju starih ljudi v domu v času anketiranja, drugi sklop pa sprašuje, kakšen pomen ima posamezna lastnost oz. storitev za stare ljudi. Vsak sklop je sestavljen iz 29 vprašanj. Pri izražanju ocene stanja imajo anketiranci na voljo naslednjo petstopenjsko lestvico:

1 (zelo nezadovoljen), 2 (nezadovoljen), 3 (srednje zadovoljen), 4 (zadovoljen), 5 (zelo zadovoljen).

Pri izražanju pomena lastnosti imajo anketiranci na voljo lestvico:

1 (nepomembno), 2 (komaj pomembno), 3 (srednje pomembno), 4 (pomembno), 5 (zelo pomembno).

Na koncu dveh sklopov je 5 splošnih vprašanj ter eno vprašanje odprtega tipa, kamor so lahko stanovalci zapisali predloge in pripombe.

3.3 Populacija

Populacija je 171 starih ljudi, ki bivajo v Domu starejših občanov Fužine. Vzorec sestavlja 84 stanovalcev, ki so v decembru 2011 odgovorili na vprašalnik. Vzorec je bil priročen, saj je dom sam sestavil seznam stanovalcev za anketiranje. Izbral je stanovalce, katerih zdravstveno stanje je bilo dovolj dobro, da so bili sposobni sodelovati, tako da naj bi na podlagi njihovih odgovorov dobili realne rezultate. Ker anketirani niso bili izbrani na slučajnostni način, torej da bi vsaka enota populacije (vsak stanovalec) imela enako verjetnost, da bo izbrana v vzorec, teh podatkov ne moremo posplošiti na vse stanovalce v domu. Dobljeni rezultati veljajo le za anketirane stanovalce.

3.4 Zbiranje podatkov

V DSO Fužine so iskali študente, ki bi želeli sodelovati pri anketiranju. Skupaj še z dvema študentoma smo v decembru 2011 anketirali stanovalce. Vsak od nas je anketiral dva oddelka. Kontaktna oseba je bila Katarina Zajec, socialna delavka v Domu starejših občanov Fužine.

Socialna delavka je pred anketiranjem stanovalce opozorila, da se bo v domu izvajalo anketiranje in me peljala na oddelek ter me predstavila. Poudarila je, da sem zunanja spraševalka in da nisem zaposlena v domu. Dobila sem priponko z imenom. Opazila sem, da so bili stanovalci na začetku rahlo zadržani in večinoma z vsem zadovoljni, tekom anketiranja pa so se večinoma sprostiti in bili pripravljeni povedati tudi, kaj jih moti.

Anketirala sem s pomočjo vnaprej pripravljenega vprašalnika v dopoldanskem času v prostorih DSO Fužine. Stanovalce sem anketirala v skupnih prostorih ali pa v njihovih sobah. Z anketiranjem sem začela 6. 12. 2011, končala pa 21. 12. 2011.

Stanovalci so bili anketirani osebno z individualnim spraševanjem. Stanovalcem sem razložila namene anketiranja, povedala sem jim, da sodelovanje ni obvezno, da je anonimno in zaupno, ter da sem zunanja spraševalka. Na začetku anketiranja sem pojasnila strukturo vprašalnika ter način odgovarjanja na vprašanja. Vprašalnik je bil dolg in precej zahteven, zato sem s podvprašanji pomagala stanovalcu pri razumevanju.

Prednosti ustnega spraševanja so: omogoča odkriti in odpraviti nesporazume; intervjuvar lahko opazuje tudi neverbalno vedenje respondenta in kontrolira celotno situacijo. Njegove pomanjkljivosti so: obstaja nevarnost, da bi intervjuvar vplival na odgovore (različni intervjuvarji bi dobili različne odgovore od istega človeka); intervjuvarje je treba usposobiti ali izbrati že usposobljene; tak intervju traja dalj ter je zato daljši. (Mesec 1997: 116)

3.5 Obdelava podatkov

Vprašalnike je socialna delavka poslala v nadaljnjo obdelavo podjetju Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o. Analizirane podatke v obliki poročila in zbirnik podatkov v Excelovi tabeli sem dobila vrnjene za nadaljnjo obdelavo.

V zbirnik je bilo vnesenih 84 vprašalnikov, ki niso bili v celoti izpolnjeni, ter v zbirniku označeni s številko 9. Pri kontroli polnoštevilnosti odgovorov sem izločila dva vprašalnika, prvi je bil izpolnjen do dvajsetega vprašanja, drugi pa je bil v celoti neizpolnjen. Realizacija je bila 82 vprašalnikov.

Pri prikazu povprečnega zadovoljstva in povprečne pomembnosti po elementih povprečje sem izračunala tako, da sem seštela vse odgovore, ki so jih stanovalci podali ter jih delila s številom stanovalcev, ki so odgovorili na vprašanje.

Pri prikazu odgovorov po kazalnikih oz. področjih delovanja sem za posamezne elemente izračunala povprečje zadovoljstva in pomembnosti. To povprečje sem nato prikazala v

razvrstilnem paličnem grafikonu. Elementi so prikazani rastoče z večanjem povprečnega zadovoljstva.

Pri razkoraku sem odštela povprečno pomembnost od povprečnega zadovoljstva posameznega elementa. Razkorak nam pove, kakšna je razlika med zadovoljstvom s posameznim elementom in pomembnostjo, ki jo stanovalci pripisujejo tem elementu. Če je razkorak negativen, to pomeni, da je zadovoljstvo nižje od pomembnosti, če je pozitiven, je zadovoljstvo višje od pomembnosti.

Dvodimenzionalno pozicioniranje kazalnikov in elementov hkrati predstavlja povprečno pomembnost in zadovoljstvo kazalnikov in elementov, na grafu je označeno povprečje celotne pomembnosti in celotnega zadovoljstva.

Pri grafu, ki prikazuje kazalnike, sem izračunala povprečno pomembnost in zadovoljstvo kazalnikov ter jih vnesla v X Y raztreseni grafikon. Na grafu je označeno tudi povprečje celotne pomembnosti in zadovoljstva, kar nam omogoča identificiranje tistih elementov storitev, ki ne dosegajo zadovoljive stopnje izpolnjevanja pričakovanj in jih je potrebno v prihodnosti nujno izboljšati.

Pri prikazu rezultatov, ki so se nanašali na dnevne aktivnosti in nego telesa in osebno higieno, sem upoštevala samo tiste stanovalce, ki delno ali zmeraj potrebujejo pomoč pri izvajanju dnevnih aktivnosti in pomoč pri negi telesa in osebni higieni. Stanovalce, ki so odgovorili, da te pomoči ne potrebujejo, sem izločila, čeprav so nekateri podali odgovor na vprašanja, ki se nanašajo na pomoč pri izvajanju dnevnih aktivnosti in negi telesa in osebni higieno.

V primeru, da je anketirani ni odgovoril na eno vprašanje od dveh, ki sem jih primerjala pri preverjanju hipotez, nisem upoštevala odgovora, ki ga je podal pri drugem vprašanju. Ko sem predstavljala podatke, sem upoštevala vse podane odgovore.

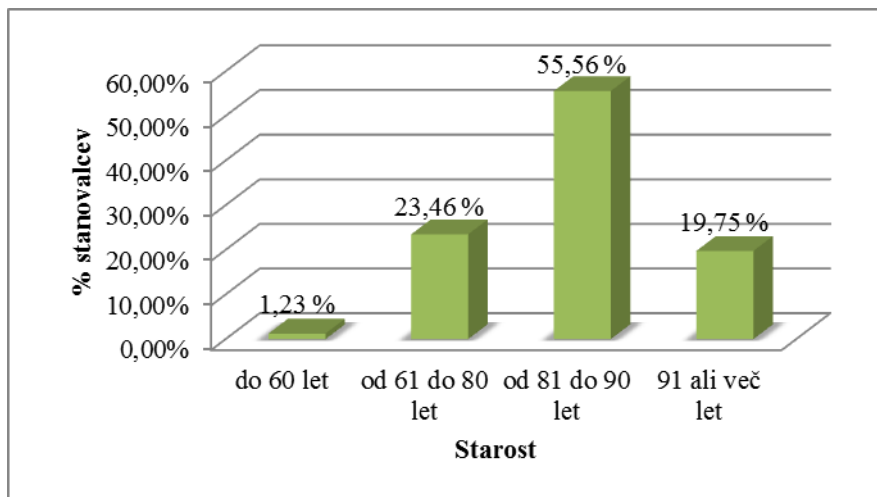
Pri primerjanju hipotez sem odgovore uvrstila v dva razreda. Za zadovoljne sem štela tiste stanovalce, ki so odgovorili, da so zelo zadovoljni ali zadovoljni, in so podali oceno 5 ali 4.

Za nezadovoljne sem štela tiste stanovalce, ki so odgovorili, da so srednje zadovoljni, nezadovoljni in zelo nezadovoljni, in so podali oceno 3, 2 in 1.

4 Rezultati

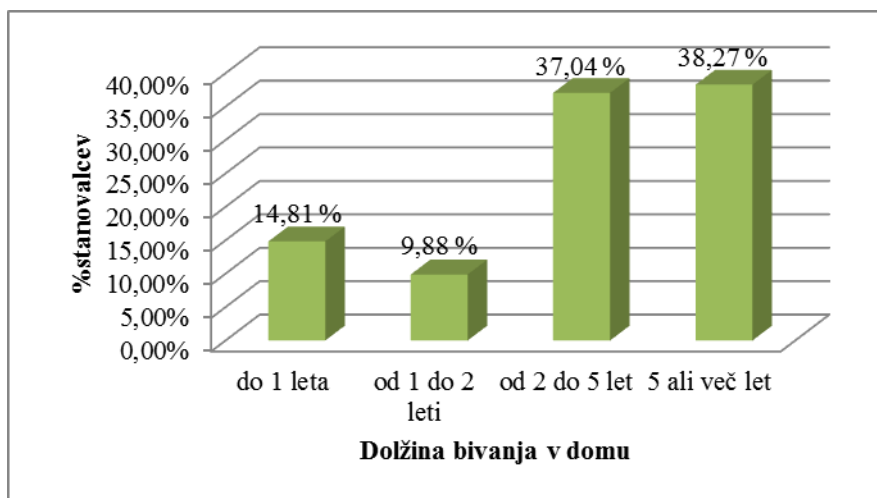
4.1 Splošni podatki o stanovalcih

Graf 1: Struktura stanovalcev po starosti



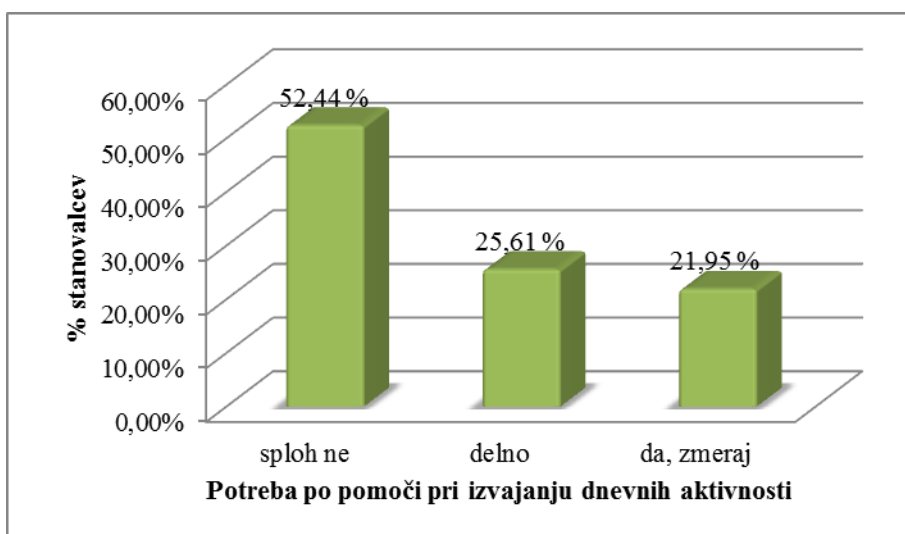
Iz grafa 1 je razvidno, da je 1,23 % anketiranih stanovalcev starih do 60 let, 23,46 % je starih od 61 do 80 let, 55,56 % je starih od 81 do 90 let, 19,75 % stanovalcev pa je starih 91 ali več let. Prevladujejo stanovalci, ki so stari od 81 do 90 let.

Graf 2: Struktura dolžine bivanja v domu



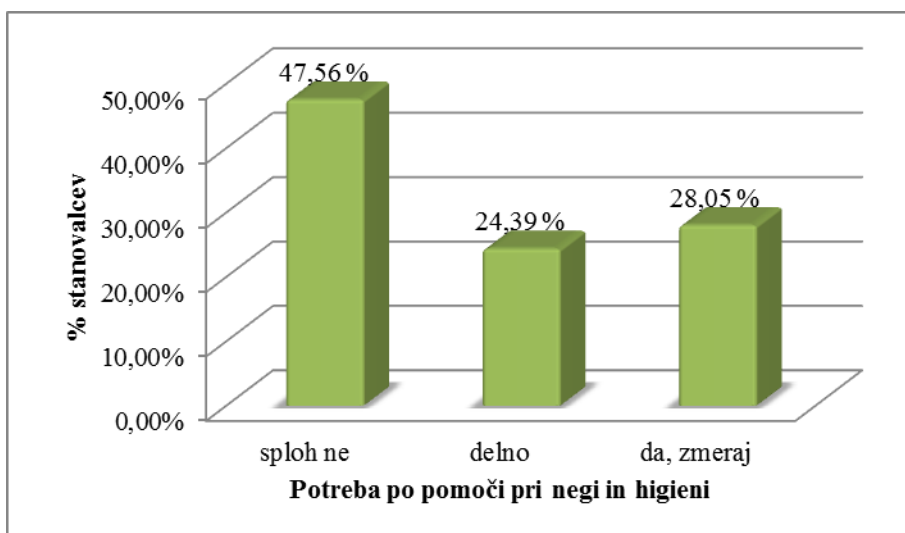
14,81 % stanovalcev biva v domu do 1 leta, 9,88 % biva v domu od 1 leta do 2 let, 37,04 % biva v domu od 2 do 5 let, 38,27 % anketirancev pa biva v domu 5 ali več let. Prevladujejo stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti.

Graf 3: Struktura stanovančev glede na pomoč izvajanju dnevnih aktivnosti



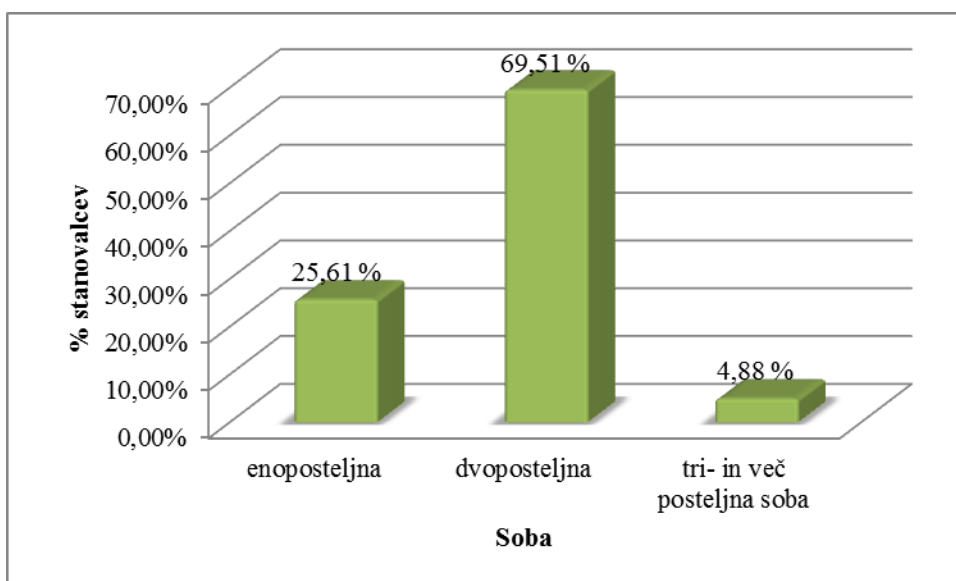
52,44 % stanovancev ne potrebuje pomoči pri izvajanju dnevnih aktivnosti (hoja, oblačenje, vstajanje), 25,61 % anketirancev potrebuje delno pomoč, 21,95 % tako pomoč potrebuje vedno.

Graf 4: Struktura stanovančev glede na pomoč pri negi telesa in osebni higieni



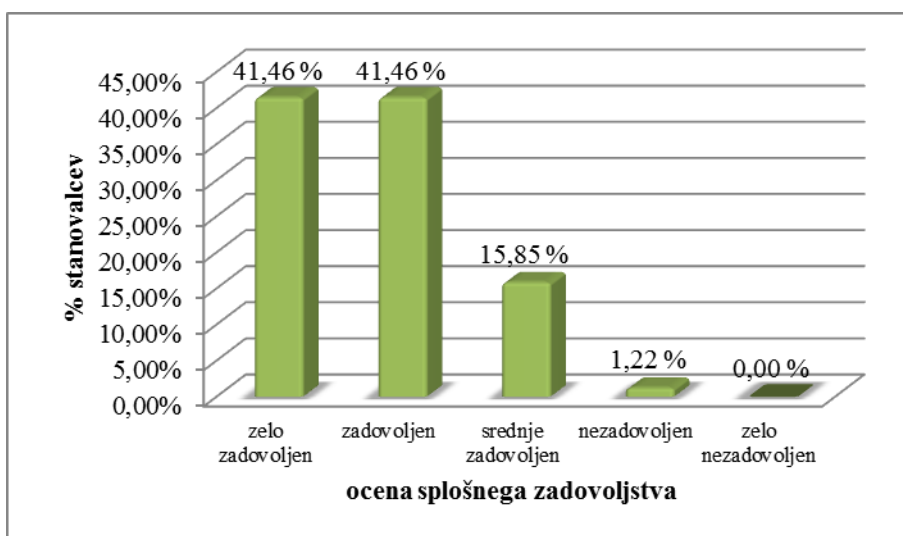
47,56 % stanovancev ne potrebuje pomoči pri negi telesa in osebni higieni, 24,39 % potrebuje delno pomoč, 28,05 % je takih, ki vedno potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni.

Graf 5: Struktura stanovalcev glede na velikost sobe



25,6 % stanovalcev biva v enoposteljni sobi, 69,51 % biva v dvoposteljni sobi, 4,88 % biva v tri- ali večposteljnih sobah. Prevladuje nastanitev v dvoposteljnih sobah, saj v njih biva več kot 2/3 stanovalcev.

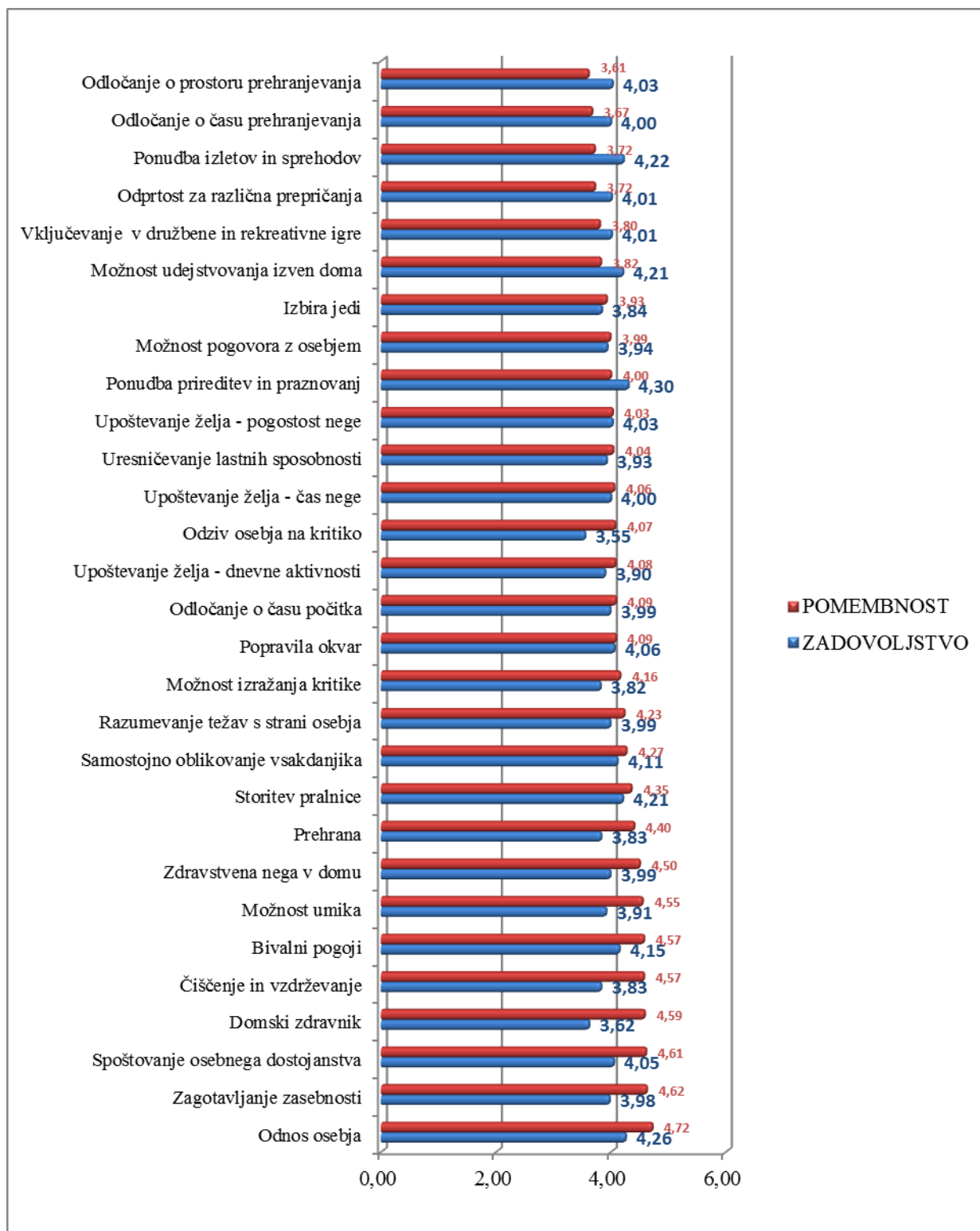
Graf 6: Splošno zadovoljstvo z bivanjem v domu



41,46 % stanovalcev je zelo zadovoljnih z bivanjem v domu, 41,46 % je zadovoljnih, 15,85 % je srednje zadovoljnih, 1,22 % pa je nezadovoljnih. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen. Štirje stanovalci od petih stanovalcev so na splošno zelo zadovoljni ali zadovoljni.

4.2 Prikaz odgovorov po kazalnikih oz. področjih delovanja

Graf 7: Prikaz povprečnega zadovoljstva in povprečne pomembnosti po elementih



Stanovanci so v povprečju najbolj zadovoljni s ponudbo prireditev in praznovanj, sledijo odnos osebja, ponudba izletov in sprehodov, možnost udejstvovanja izven doma in storitve

pralnice. Najmanj so zadovoljni s prehrano, čiščenjem in vzdrževanjem, možnostjo izražanja kritike, domskim zdravnikom in odzivom osebja na kritiko.

Stanovalcem se zdi najbolj pomembni odnos osebja, zagotavljanje zasebnosti, spoštovanje osebnega dostojanstva, dober domski zdravnik ter čiščenje in vzdrževanje. Najmanj se jim zdijo pomembni vključevanje v družbene in rekreativne igre, odprtost za različna prepričanja, ponudba izletov in sprehodov, odločanje o času prehranjevanja in odločanju o prostoru prehranjevanja.

Graf 8: Razkorak med povprečnim zadovoljstvom in pomembnostjo



Razvidno je, da je razkorak samo pri prvih sedmih elementih pozitiven. To pomeni, da je zadovoljstvo večje od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo posameznem elementu. Pri

upoštevanju želja glede pogostosti izvajanja nege je zadovoljstvo enako kot pomembnost, ki jo stanovalci pripisujejo temu elementu. Pri ostalih dvaindvajsetih elementih je zadovoljstvo manjše.

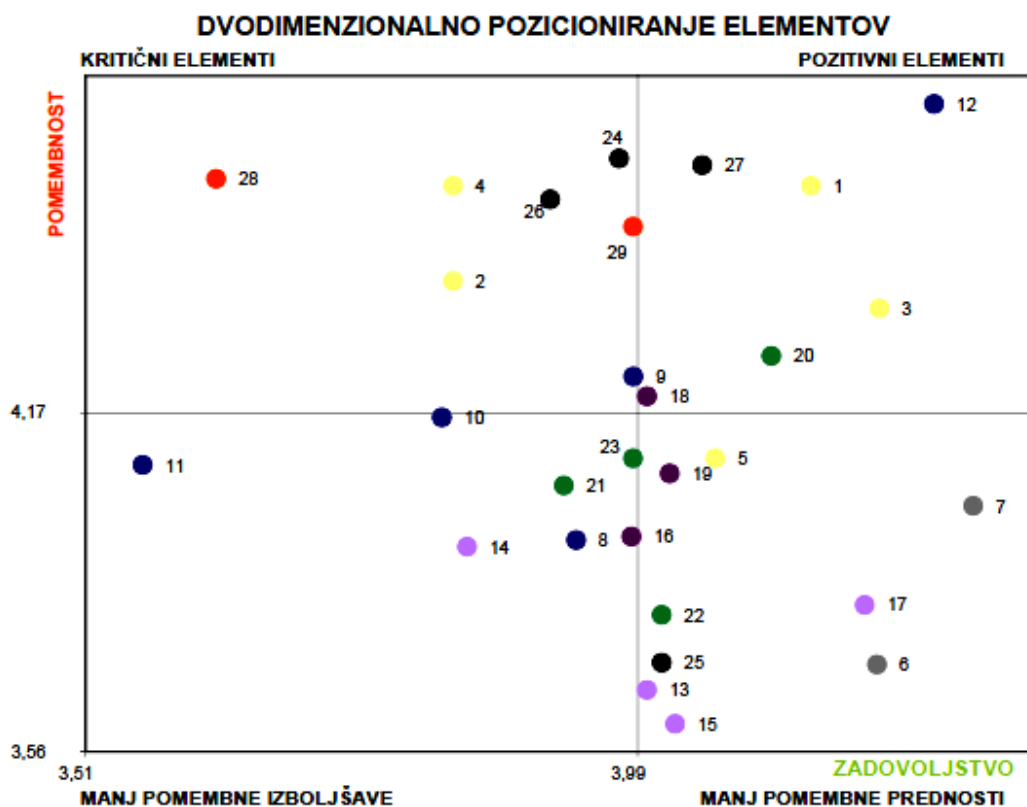
Razkorak med zadovoljstvom z domskim zdravnikom in pomembnostjo, ki jo stanovalci pripisujejo temu, da je domski zdravnik dober je $-0,97$, kar pomeni, da je zadovoljstvo manjše za $0,97$ od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo temu elementu.

Pri elementu ponudba izletov in sprehodov je razkorak med zadovoljstvom s ponudbo izletov in sprehodov in pomembnostjo, ki jo stanovalci pripisujejo pestri ponudbi izletov in sprehodov $0,50$, kar pomeni, da je zadovoljstvo za $0,50$ večje od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo temu elementu.

Največji razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo, kjer je zadovoljstvo manjše od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo določenem elementu, je pri domskem zdravniku, čiščenju in vzdrževanju, zagotavljanju zasebnosti, možnosti umika ter prehrani.

Največji razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo, kjer je zadovoljstvo večje od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo določenem elementu, je pri ponudbi izletov in sprehodov, odločanju o prostoru prehranjevanja, možnosti udeleževanja izven doma, odločanju o času prehranjevanja ter ponudbi prireditev in praznovanj.

Graf 9: Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov



LEGENDA	STANDARD NEGE IN OSKRBE		AVTONOMIJA	
	1	Bivalni pogoji	13	Odločanje o času prehranjevanja
	2	Prehrana	14	Izbira jedi
	3	Storitev pralnice	15	Odločanje o prostoru prehranjevanja
	4	Čiščenje in vzdrževanje	17	Možnost udeleževanja izven doma
	5	Popravila okvar	POTEK DNEVA	
	DODATNE DEJAVNOSTI		20	Samostojno oblikovanje vsakdanjika
	6	Ponudba izletov in sprehodov	21	Uresničevanje lastnih sposobnosti
	7	Ponudba prireditev in praznovanj	22	Vključevanje v družbene in rekreativne igre
	KOMUNIKACIJA		23	Odločanje o času vstajanja in lege k počitku
	8	Možnost pogovora z osebjem	UPOŠTEVANJE ŽELJA	
	9	Razumevanje težav s strani osebja	18	Upoštevanje želja glede časa nege
	10	Možnost izražanja kritike	19	Upoštevanje želja glede pogostosti nege
	11	Odziv osebja na kritiko	18	Upoštevanje želja glede dnevnih aktivnosti
	12	Odnos osebja	ZASEBNOST	
	ZDRAVSTVENA NEGA		24	Zagotavljanje zasebnosti
	28	Domski zdravnik	25	Odpriost doma za različna prepričanja
	29	Zdravstvena nega v domu	26	Možnost umika
			27	Spoštovanje osebnega dostojanstva

Številke pri elementih se skladajo s številkami vprašanj v anketnem vprašalniku.

(Vir: Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o. 2011:25)

Med ključne kritične elemente, ki jih mora dom izboljšati, spadajo domski zdravnik, prehrana, čiščenje in vzdrževanje in možnost umika. Med pozitivne elemente, za katere stanovalci

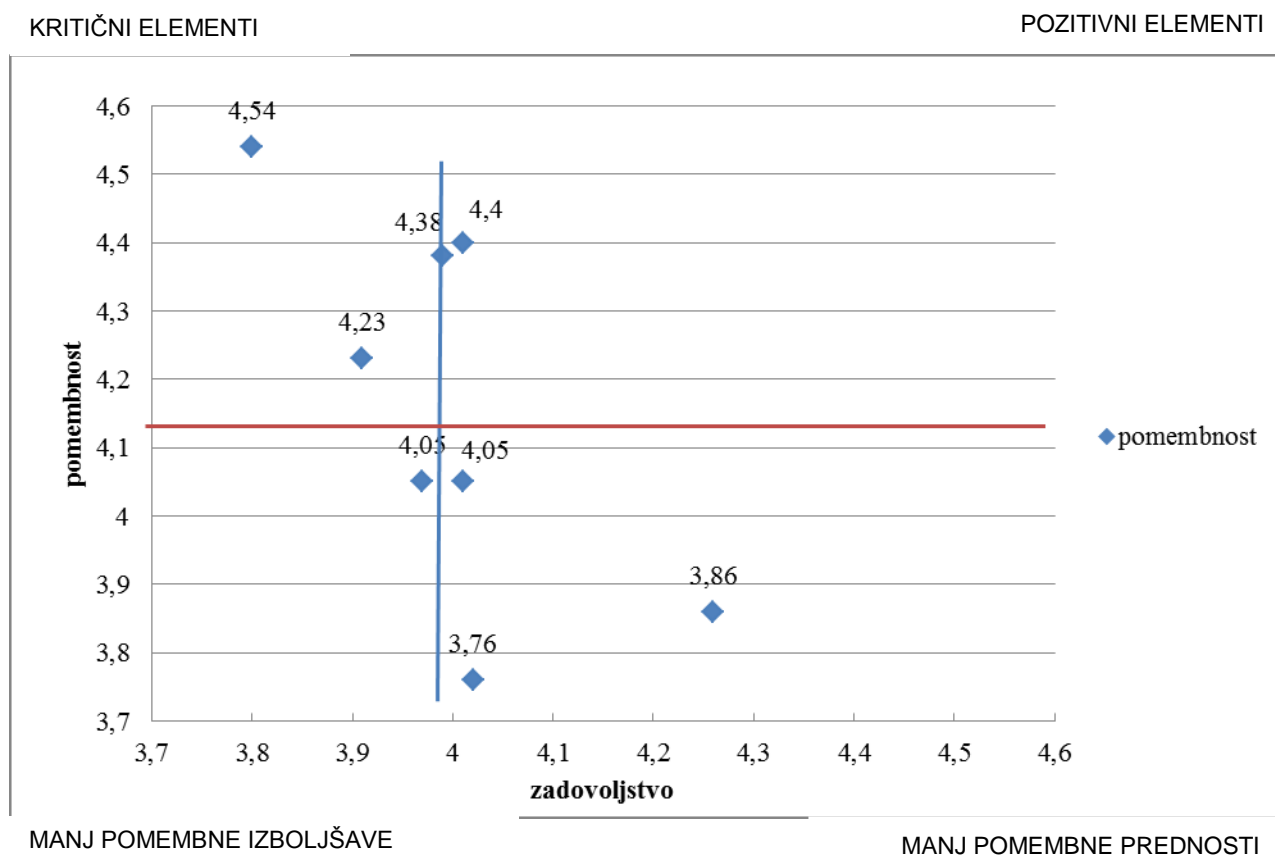
menijo, da so pomembni in so hkrati zadovoljni z njimi, spadajo odnos osebja, spoštovanje osebnega dostojanstva, bivalni pogoji, storitev pralnice, samostojno oblikovanje vsakdanjika ter upoštevanje želja glede upoštevanja nege. Med manj pomembne izboljšave, katerim stanovalci namenjujejo podpovprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti, spadajo odziv osebja na kritiko, možnost izražanja kritike, izbira jedi, uresničevanje lastnih sposobnosti, možnost pogovora z osebjem, odločanje o času vstajanja in lege k počitku in upoštevanje želja glede dnevnih aktivnosti. Med manj pomembne prednosti, katerim so stanovalci namenili nadpovprečne ocene zadovoljstva in podpovprečne ocene pomembnosti, pa spadajo popravila okvar, upoštevanje želja glede pogostosti nege, ponudba prireditev in praznovanj, možnost udeleževanja zunaj doma, vključevanje v družbene in rekreativne igre, odprtost doma za različna prepričanja, ponudba izletov in sprehodov, odločanje o času in prostoru prehranjevanja.

Elementi so razporejeni po področjih delovanja in razvidno je, da so razporejeni po vsem grafu, le zdravstvena nega (zavzema področje kritičnih elementov) in dodatne dejavnosti (zavzema področje manj pomembne prednosti) sta pozicionirana znotraj enega področja.

Tabela 2: Povprečno zadovoljstvo in pomembnost kazalnikov oz. področij delovanja

Kazalniki oz. področja delovanja	Povprečno zadovoljstvo	Povprečna pomembnost
Standard nege in oskrbe	4,01	4,4
Dodatne dejavnosti	4,26	3,86
Komunikacija	3,91	4,23
Avtonomija	4,02	3,76
Potek dneva	4,01	4,05
Upoštevanje želja	3,97	4,05
Zasebnost	3,99	4,38
Zdravstvena nega	3,8	4,54
Povprečna vrednost	4,00	4,16

Graf 10: Dvodimenzionalno pozicioniranje kazalnikov.



Kritična področja delovanja, ki jih morajo v domu zboljšati, so zdravstvena nega, zasebnost in komunikacija. Med pozitivne elemente, ki imajo nadpovprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti, spada standard nege in oskrbe. Med manj pomembne izboljšave spada upoštevanje želja. Med manj pomembne prednosti spadajo potek dneva, avtonomija in dodatne dejavnosti. Pri pozicioniranju elementov izstopata zlasti zdravstvena nega in dodatne dejavnosti.

4.3 Preverjanje hipotez

Hipoteza 1: Stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu, so na splošno bolj zadovoljni z domom.

Tabela 3: Primerjava zadovoljstva z zagotavljanjem zasebnosti s splošnim zadovoljstvom z domom.

Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti	Splošno zadovoljstvo z domom		skupaj
	Zadovoljni (4, 5)	Nezadovoljni (3, 4, 5)	
zadovoljni	59	7	66
% po vrstici	89,39 %	10,61 %	100,00 %
% po koloni	86,76 %	53,85 %	81,48 %
nezadovoljni	9	6	15
% po vrstici	60,00 %	40,00 %	100,00 %
% po koloni	13,24 %	46,15 %	18,52 %
Skupaj	68	13	81
% po vrstici	83,95 %	16,05 %	100,00 %

Z zagotavljanjem zasebnosti je zadovoljnih 81,48 % stanovalcev, od tega je 89,39 % na splošno zadovoljnih z domom, 10,61 % stanovalcev pa nezadovoljnih. 18,52 % anketirancev ni zadovoljnih z zagotavljanjem zasebnosti v domu, od tega je 60 % zadovoljnih, 40 % pa nezadovoljnih. Stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti in so na splošno zadovoljni z domom, prevladujejo, saj jih je kar 89,39 %. Stanovalcev, ki so na splošno zadovoljni z domom, niso pa zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti, je 13,24 %.

Tabela 4: izračun hi-kvadrata

f	f'	(f-f')	(f-f') ² /f'
59	55,40740741	3,592593	0,218758
7	10,59259259	-3,59259	1,843817
9	12,59259259	-3,59259	1,43408
6	2,407407407	3,592593	2,15112
			Σ=5,647776

Razlika je statistično značilna na nivoju 5 %. Tako zavrnem ničelno hipotezo in potrdim prvo hipotezo. Stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu, so na splošno bolj zadovoljni z domom.

Hipoteze 2, da so stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti, bolj zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti, kot stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let, ni bilo mogoče potrditi ($H_i^2 = 0,4003$, $sp = 1$, $p > 0.05$)¹.

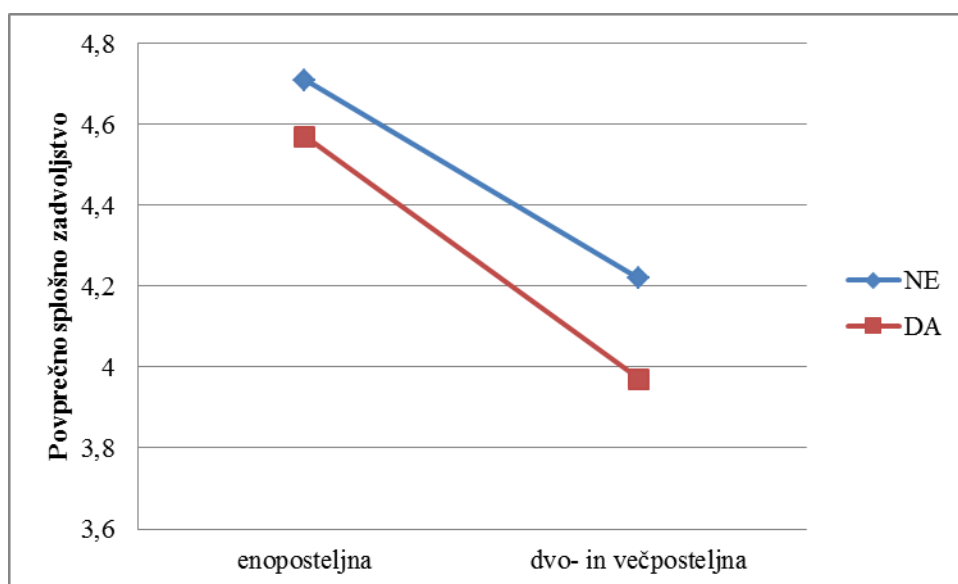
Hipoteza 3: Stanovalci, ki potrebujejo nego in bivajo v enoposteljni sobi, so v poprečju na splošno bolj zadovoljni z domom, kot stanovalci, ki potrebujejo nego in bivajo v dvo- ali večposteljni sobi.

Tabela 5: Povprečno splošno zadovoljstvo glede na potrebo po pomoči pri negi telesa in osebni higieni in tip sobe

soba	Pomoč pri negi telesa in osebni higieni				skupaj
	ne	Povprečno splošno zadovoljstvo	da	Povprečno splošno zadovoljstvo	
enoposteljna	7	4,71	14	4,57	21
dvo- in večposteljna	32	4,22	29	3,97	61
skupaj	39		43		82

¹ Izračun med prilogami

Graf 11: Prikaz razlike v zadovoljstvu glede na pomoč pri negi telesa in osebni higieni in tip sobe



Povprečno splošno zadovoljstvo je višje pri stanovalcih, ki bivajo v enoposteljni sobi. Pri stanovalcih, ki bivajo v enoposteljni sobi in ne potrebujejo pomoči pri negi telesa in osebni higieni, povprečno splošno zadovoljstvo znaša 4,71, pri stanovalcih, ki potrebujejo nego pa 4,57. Razvidno je, da je povprečno splošno zadovoljstvo pri stanovalcih, ki bivajo v enoposteljni sobi, nižje pri stanovalcih, ki nego potrebujejo. Pri anketirancih, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, povprečno splošno zadovoljstvo znaša 4,22, pri tistih, ki nege ne potrebujejo, pa povprečno splošno zadovoljstvo znaša 3,97.

Hipotezo 3 lahko potrdim, saj je povprečno splošno zadovoljstvo pri stanovalcih, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni in bivajo v enoposteljni sobi, višje kot pri stanovalcih, ki bivajo v dvo- in večposteljni sobi.

Hipoteze 4, da so stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let, na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti, ni bilo mogoče potrditi ($H_i^2 = 1,106$, $sp = 1$, $p > 0.05$)².

Hipoteze 5, da so stanovalci, ki zmeraj potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki te pomoči sploh ne potrebujejo, ni bilo mogoče potrditi ($H_i^2 = 0,4003$, $sp = 1$, $p > 0.05$)³.

² Izračun med prilogami

³ Izračun med prilogami

5 Razprava

V domu prevladujejo stanovalci, ki so stari od 81 do 90 let. Večina stanovalcev biva v domu več kot dve leti. Več kot polovica stanovalcev ne potrebuje pomoči pri izvajanju dnevnih aktivnosti. Več kot polovica stanovalcev potrebuje pomoč pri negi telesa in osebni higieni. V domu prevladujejo dvoposteljne postelje, enoposteljnih je le četrтина. Z domom je zelo zadovoljnih in zadovoljnih enak odstotek stanovalcev, skupno več kot štiri petine.

Stanovalci so v povprečju najbolj zadovoljni s ponudbo prireditev in praznovanj, sledi odnos osebja, ponudba izletov in sprehodov, možnost udejstvovanja izven doma in storitve pralnice. Najmanj so zadovoljni s prehrano, čiščenjem in vzdrževanjem, možnostjo izražanja kritike, domskim zdravnikom in odzivom osebja na kritiko.

Stanovalcem se zdi najbolj pomemben odnos osebja, zagotavljanje zasebnosti, spoštovanje osebnega dostojanstva, dober domski zdravnik ter čiščenje in vzdrževanje.

Najmanj se jim zdi pomembno vključevanje v družbene in rekreativne igre, odprtost za različna prepričanja, ponudba izletov in sprehodov, odločanje o času prehranjevanja in odločanju o prostoru prehranjevanja.

Največji razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo, kjer je zadovoljstvo manjše od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo določenemu elementu, je pri domskem zdravniku, čiščenju in vzdrževanju, zagotavljanju zasebnosti, možnosti umika ter prehrani. Stanovalci so v zvezi s čiščenjem povedali, da bi bilo lahko boljše, bolj temeljito in pogosto, da so zaposleni preveč površni, da so tla dolgo mokra in takrat ne morejo v sobo. Glede domskega zdravnika pa so povedali, da si vzame premalo časa, je premalokrat v domu, da se domski zdravniki preveč menjajo. V zvezi z zagotavljanjem zasebnosti so povedali, da si želijo enoposteljno sobo, da se ne razumejo s sostanovalko, da nihče ne trka, preden vstopi, ter da štiriposteljne sobe niso primerne in so nedostojne. Možnosti umika nimajo stanovalci, ki bivajo v dvo- ali večposteljni sobi, kjer je tudi manjša zasebnost. Za prehrano menijo, da je slaba, da je preveč juh in čorbic, da bi lahko bila boljša; želijo si, da z obroki ne bi zamujali, da bi bila hrana bolj kvalitetna.

Največji razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo, kjer je zadovoljstvo večje od pomembnosti, ki jo stanovalci pripisujejo določenemu elementu, je pri ponudbi izletov in

sprehodov, odločanju o prostoru prehranjevanja, možnosti udejstvovanja izven doma, odločanju o času prehranjevanja ter ponudbi prireditev in praznovanj. Za te elemente je v domu dobro poskrbljeno, stanovalci so zadovoljni s stanjem, ki je v domu, ne zdijo se jim pa elementi zelo pomembni. Veliko je stanovalcev, ki so nepomični, ter se izletov in sprehodov ne udeležujejo, prav tako se ne udejavljajo izven doma, pestra ponudba prireditev in praznovanj pa jim ni pomembna, saj pri tem potrebujejo spremljevalca. Zadovoljni so z urnikom prehrane, prav tako s prostorom, v katerem se prehranjujejo; sklepam, da so se prilagodili na urnik prehrane ter jim prostor ustreza, saj so obroki ob isti uri in na istem mestu.

Med kritičnimi elementi, kjer so nujne izboljšave, najbolj izstopa domski zdravnik. Pri pozitivnih elementih, dejavnikih, ki privabljajo, izstopa odnos osebja. Z odnosom osebja so stanovalci zadovoljni in se jim zdi tudi pomemben. Med nepomembne elemente, pri katerih so izboljšave manj pomembne, sodi odziv osebja na kritiko, izbira jedi, možnost pogovora z osebjem. Med manj pomembne prednosti, kamor v domu vlagajo preveč energije glede na pomembnost, ki jo stanovalci pripisujejo tem elementom, pa izstopa ponudba prireditev in praznovanj, sem spada tudi možnost udejstvovanja izven doma ter ponudba izletov in praznovanj. Elementi so razporejeni po področjih delovanja in razvidno je, da so razporejeni po vsem grafu, le zdravstvena nega (zavzema področje kritičnih elementov) in dodatne dejavnosti (zavzema področje manj pomembne prednosti) sta pozicionirana znotraj enega področja.

Med kritičnimi področji delovanja najbolj izstopa zdravstvena nega, sem sodita še komunikacija in zasebnost. Ta področja zahtevajo nujne izboljšave, saj jim v domu posvečajo premalo pozornosti in časa. Standard nege in oskrbe je pozitiven element, dejavnik, ki privablja. Za standard nege in oskrbe lahko trdim, da je v domu dobro poskrbljeno. Stanovalci so nadpovprečno zadovoljni z njim, prav tako mu pripisujejo nadpovprečno pomembnost. Upoštevanje želja spada med nepomembne elemente, tu so potrebne manj pomembne izboljšave. Med manj pomembnimi prednostmi, pri katerih stanovalci izražajo nadpovprečno zadovoljstvo, tem področjem delovanja pa pripisujejo podpovprečno pomembnost, izstopajo dodatne dejavnosti, sem spadata tudi potek dneva in avtonomija. Tem dejavnostim namenjajo preveč pozornosti in časa, saj se stanovalcem ne zdijo pomembne.

Stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu, so na splošno bolj zadovoljni z domom. Zasebnost je torej pomemben element bivanja v domu za stare. Če imajo stari ljudje v domu zagotovljeno osebno, lahko po Willcocks et al. (1987: 4) prikrivajo ali odkrivajo nekatere informacije. Ta zasebnost je v lastnem domu zavarovana z otipljivo izključitvijo preostalega sveta. Mali (2008: 168) pravi, da je usmerjenost institucije ključni dejavnik pri zagotavljanju zasebnosti. V socialno usmerjeni instituciji ima socialna delavka po besedah Milošević Arnold (2006: 27) ključno vlogo pri zboljšanju kvalitete življenja stanovalcev. Socialna delavka namreč pri strokovnih opravilih uporablja takšne koncepte in metode dela, ki lahko prispevajo k zmanjšanju vpliva totalne institucije. Milošević Arnold (ibid.) je izpostavila pomembno dejstvo, da bi morale za dosego socialnega modela biti tako naravnano celotno življenje v domu in delovanje vseh njegovih delavcev. Kazalnik zasebnost je umeščen med kritične elemente, ki jih mora dom izboljšati. Čeprav Dom starejših občanov Fužine deluje kot socialna institucija, v njem prevladuje medicinski kader. V domovih za stare se soočajo z omejeno kapaciteto enoposteljnih sob. Kljub temu pa to ne more biti izgovor za nezagotavljanje zasebnosti, saj se zasebnost lahko delno zagotovi že s trkanjem na vrata sobe ter z zavedanjem, da soba stanovalcu predstavlja zavetje, dom.

Med stanovalci, ki v domu bivajo do dveh let, in tistimi, ki bivajo v domu več kot dve leti, ni razlik glede zadovoljstva oz. nezadovoljstva z zagotavljanjem zasebnosti, prav tako ni razlik glede splošnega zadovoljstva z domom. Dolžina bivanja ne vpliva na zadovoljstvo z zasebnostjo in splošno zadovoljstvo z domom. Smiselno bi bilo, da bi pri preverjanju hipoteze vzela dobo bivanja v domu, krajšo od enega leta, saj sklepam, da se stanovalci navadijo na novo bivanjsko okolje v krajšem času od dveh let.

Povprečno splošno zadovoljstvo pri stanovalcih, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni in bivajo v enoposteljni sobi, je višje kot pri stanovalcih, ki bivajo v dvo- in večposteljni sobi. Milošević Arnold (2006: 38) pravi, da pri negi telesa in osebni higieni tuja oseba posega v intimnost starega človeka. Ta poseg je višji, če star človek biva v dvo- ali večposteljni sobi, saj prostor deli še z ostalimi osebami. Če oseba ni prostorsko mobilna, to pomeni, da se ne more umakniti, če si želi miru, ter kot pravi Hojnik Zupanc (1999: 32), ne more samostojno nadzirati dostopa drugih do sebe in izbirati subjektov komuniciranja in druženja. V dvo- ali večposteljni sobi si stari ljudje delijo najožji prostor s tujo osebo, s katero

se lahko ujamejo in se razumejo, lahko pa temu ni tako. V dvoposteljni sobi imajo lahko stanovalci družbo, lahko so pa zelo nesrečni, saj se lahko s sostanovalcem ne razumejo. Enoposteljne sobe se dražje in si jih nekateri ne morejo privoščiti, glede štiriposteljnih sob pa se moram pridružiti mnenju stanovalke, ki biva v štiriposteljni sobi: štiriposteljne sobe so neprimerne, nedostojne.

Med stanovalci, ki zmeraj potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni in stanovalci, ki te pomoči sploh ne potrebujejo, ni razlik glede splošnega zadovoljstva z domom. Dejstvo, da star človek potrebuje pomoč pri negi telesa in osebni higieni, ne vpliva na njegovo splošno zadovoljstvo. Hojnik Zupanc (1999: 70) pravi, da je preselitev v starosti za posameznika ugodno dejanje, če je le-ta usklajena z njegovimi željami in je prostovoljna. Hojnik Zupanc (ibid.) navaja Carp (1970), ki ugotavlja, da je prilagoditev novemu okolju povezana z inteligenco, telesnim in umskim zdravjem, sociabilnostjo, aktivnostjo, samopodobo, optimizmom, sedanjim ekonomskim stanjem in socialnoekonomskim statusom preteklih let ter z življenjem s partnerjem.

Menim, da bi bilo bolj primerno, da bi stanovalci sami odgovarjali na vprašalnik, saj bi se lahko na ta način zagotovila popolna anonimnosti. Zdi se mi, da sta moja prisotnost in spodbujanje zaposlenih, da stanovalci odgovorijo na vprašalnik, vplivalo na odgovore. Prav tako predvidevam, da je na odgovore vplivala prisotnost zaposlenih, namreč ko sem anketirala v skupnem prostoru, je bilo prisotno medicinsko osebje, ki mi je tudi predstavilo stanovalce ter jih spodbujalo pri odgovarjanju na vprašalnik. Zanimivo je bilo, da so bili nekateri stanovalci nad vsem zadovoljni oz. zelo zadovoljni in je bilo zelo malo odstopanj glede na različna vprašanja.

Vprašalnik je bil predolg, anketa je trajala približno pol ure. Nekateri stanovalci so bili na koncu že zelo utrujeni. Večina stanovalcev je že na koncu prvega sklopa spraševala, če še ne bo konec spraševanja. V vprašalniku sta bili dve vprašanji, ki sta se navezovali na nego telesa (Kako ste zadovoljni z upoštevanjem vaših želja glede časa izvajanja nege? Kako ste zadovoljni z upoštevanjem vaših želja glede pogostosti izvajanja nege?). Ta vprašanja so bila povsem nerelevantna za tiste stanovalce, ki nege ne potrebujejo.

Kvantitativna raziskava je po eni strani primerna za raziskovanje zadovoljstva v domu, saj omogoča analizo velikih vzorcev. Po drugi strani pa pri kvalitativni raziskavi dobimo bolj

točne rezultate, intervjuji so bolj poglobljeni ter lahko dobimo bolj realen in poglobljen vpogled v zadovoljstvo v domu. Menim, da bi pri raziskavi zadovoljstva morali vključiti tudi kvalitativno raziskavo, saj bi ravno kombinacija obeh pristopov omogočila dobiti realno sliko zadovoljstva z bivanjem v domu za stare.

6 Sklepi

- Stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu, so na splošno bolj zadovoljni z domom.
- Povprečno splošno zadovoljstvo je pri stanovalcih, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni in bivajo v enoposteljni sobi višje kot pri stanovalcih, ki bivajo v dvo- in večposteljni sobi.
- Dolžina bivanja v domu ne vpliva na splošno zadovoljstvo z domom ter zadovoljstvo z zasebnostjo.
- Med kritičnimi elementi, pri katerih so potrebne nujne izboljšave, najbolj izstopa domski zdravnik. Med manj pomembne prednosti najbolj izstopa ponudba prireditev in praznovanj.
- Med kritičnimi področji delovanja najbolj izstopa zdravstvena nega. Med manj pomembne prednosti izstopajo dodatne dejavnosti.
- Potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni ne vpliva na splošno zadovoljstvo z domom.
- Stanovalci so v povprečju najbolj zadovoljni s ponudbo prireditev in praznovanj, sledi odnos osebja, ponudba izletov in sprehodov, možnost udejstvovanja izven doma in storitve pralnice. Najmanj so zadovoljni s prehrano, čiščenjem in vzdrževanjem, možnostjo izražanja kritike, domskim zdravnikom in odzivom osebja na kritiko.
- Stanovalcem se zdi pri bivanju v domu najbolj pomemben odnos osebja, zagotavljanje zasebnosti, spoštovanje osebnega dostojanstva, dober domski zdravnik ter čiščenje in vzdrževanje. Najmanj se jim zdi pomembno vključevanje v družbene in rekreativne igre, odprtost za različna prepričanja, ponudba izletov in sprehodov, odločanje o času prehranjevanja in odločanju o prostoru prehranjevanja.

7 Predlogi

- Usposabljanje zaposlenih, da spoštujejo zasebnost stanovalcev, je ključnega pomena. Socialna delavka bi lahko tu prevzela ključno vlogo ter zavzela pozicijo med stanovalci in medicinskim kadrom. Zasebnost stanovalcev bi se lahko povečala že s trkanjem na vrata sob ter spoštovanjem življenjskega prostora stanovalcev.
- Presežek resursov, ki jih vlagajo v ponudbo dodatnih dejavnosti, naj v domu namenijo področju zdravstvene nege. Ponudba toliko prireditev in praznovanj je izguba časa, saj ne dosega visoke pomembnosti, domski zdravnik, s katerim stanovalci niso zadovoljni, pa dosega visoko pomembnost.
- Vprašalnik za anketiranje stanovalcev je predolg in preveč zahteven. Predlog je skrajšan in bolj preprost vprašalnik, ki bi ga lahko stanovalci reševali sami, na ta način bi se zagotovila tudi večja verodostojnost odgovorov.
- Smiselno bi bilo, da bi bili elementi, ki tvorijo kazalnike delovanja, v kazalnike razporejeni glede na logiko stanovalcev in ne logiko stanove. Pri E-Qalinu bi se lahko osredotočili na to, kako stanovalci doživljajo posamezne elemente in jih ne bi tvorili skupaj le na podlagi organizacije dela.
- V vprašalnik bi lahko pri vprašanju o dolžini bivanja dodali kategorijo do treh mesecev. Na ta način bi bilo možno raziskovati, kako dolžina bivanja v domu vpliva na zadovoljstvo, kakšne so razlike med stanovalci, ki so že "institucionalizirani" in stanovalci, ki so v procesu prilagajanja na institucionalno življenje.

8 Uporabljena literatura

- Accetto, B. (1987), *Starost in staranje. Osnove medicinske gerontologije*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Birsa, M. (1976), *Srečanje z Abrahamom*. Maribor: Založba obzorja Maribor.
- Birsa, M. (1992), *Življenje po šestem križu*. Murska Sobota: Pomurska založba.
- Brumec, M. (1997), Skupine za samopomoč - presejanje stisk in težav starih ljudi v domu. *Obzornik zdravstvene nege*, 31, 1/2: 65–69.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2,: 91–96.
- Dragoš, S. (2000), Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39, 4/5: 293–314.
- Dom starejših Fužine, URL: <http://www.dso-fuzine.si/> (dostopno 14. 4. 2012)
- Flaker, V. (1998), *Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba.
- 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.
- Haralambos, M., Holborn, M. (1999), *Sociologija: teme in pogledi*. Ljubljana, DZS.
- Hojnik-Zupanc, I. (1989). Institucionalna oblika kolektivnega bivanja kot nesamostojnost in nepovezanost starostnikov. *Socialno delo*, 28, 4: 405–411.
- Hojnik-Zupanc, I. (1999). *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana, Fakulteta za družbene vede.
- Kladnik, T., Florjančič Kristan, J., Knific, B., Ramovš, J. (1992). Skupine za samopomoč starih, *Socialno delo*, 31, 1/2.: 199–200.
- Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41, 6:317–323.
- Mali, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1–2: 17–27.
- Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2009), Spremembe v institucionalnem varstvu starejših. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Dialogi: humanistična in družboslovna zbirka: (2–10).

- Mali, J. (2011), Uvajanje zagovorništva starejših. V: Tratnik Volasko M. (ur.), *Zagovorništvo starejših*. Zbornik referatov in razprav. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije
- Mesec, B. (1986), Proti predsodkom o starosti. *Socialno delo*, 25, 2: 130–133.
- Mesec, B. (1997), Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi* (Izbrani članki in referati). Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2006) *Socialno delo s starimi ljudmi* (Izbrani članki in referati). Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (2012). Institucionalno varstvo. URL:http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/institucionalno_varstvo/ (14. 4. 2012).
- Pečjak, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
- Požarnik H. (1981), *Umetnost staranja. Leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.
- Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d. o. o. (2011), Raziskava merjenja zadovoljstva stanovalcev, svojcev in zaposlenih v DSO Fužine.
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije (SSZS). Splošno o domovih in posebnih zavodih. URL: <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=2361E17F> (14. 4. 2012)
- Tanner D., Harris J. (2008), *Working with older people*. Routledge.
- Willcocks, D., Peace S., Kellaher L. (1987), *Private Lives in Public Places. A research-based critique of residential life in local authority old people's homes*.
- Zakonu o socialnem varstvu, Ur.l. RS, št. 54/1992 (56/1992 popr.), Ur.l. RS, št. 42/1994 Odl.US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl.US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004 (7/2004 popr.), 36/2004-UPB1, 21/2006 Odl.US: U-I-116/03-22, 105/2006, 114/2006-ZUTPG, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje. Ljubljana: Študentska založba

9 Priloge

9.1 Zbirnik

ime doma	Leto anketiranja	id ankete	Kako ste zadovoljni z bivalnimi pogoji v domu (soba, oprema, sanitarije, okolje, skupni prostori...)?	Kako ste zadovoljni s hrano v domu?	Kako ste zadovoljni s pranjem in menjava osebnega in posteljnega perila?	Kako ste zadovoljni s čiščenjem in vzdrževanje m bivalnih prostorov (soba, predprostor, WC)?	Kako ste zadovoljni s popravili okvar in nudenjem drugih drobnih uslug?	Kako ste zadovoljni s ponudbo izletov in sprehodov?	Kako ste zadovoljni s ponudbo prireditev in praznovanj v domu?	Ali ste zadovoljni z možnostjo, da se z nekom od osebja osebno pogovorite?	Ali ste zadovoljni z razumevanjem e vaših težav, s strani osebnega sogovornika (s strani osebja)?	Ali ste zadovoljni z možnostjo izražanja kritike, ko s čim niste zadovoljni?	Kako ste zadovoljni z odzivom osebja na kritiko, ki ji izrazite?	Ali se odnosom osebja do vas (spoštovanj e, prijaznost...)?	Ali ste zadovoljni z možnostjo sodelovanja, o tem kdaj boste jedli?	Kako ste zadovoljni z izbiro jedi?	
dom	Leto	id	SA01	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	SA6	SA7	SA8	SA9	SA10	SA11	SA12	SA13	SA14
DSO FUŽIN	2011	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	6	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	7	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	10	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	12	3	4	2	4	4	4	9	4	3	3	3	3	3	4	2
DSO FUŽIN	2011	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	14	3	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	16	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	18	3	3	2	4	4	4	9	9	4	4	4	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	20	4	3	2	3	4	4	9	4	4	4	4	4	5	3	3
DSO FUŽIN	2011	21	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4
DSO FUŽIN	2011	22	5	5	5	5	5	5	9	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	23	4	4	4	3	4	3	4	4	9	2	2	9	3	4	4
DSO FUŽIN	2011	24	5	5	4	5	5	5	9	5	5	5	5	4	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	25	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	26	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	27	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	29	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	30	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	31	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3
DSO FUŽIN	2011	32	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3
DSO FUŽIN	2011	33	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
DSO FUŽIN	2011	34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
DSO FUŽIN	2011	35	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
DSO FUŽIN	2011	36	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	39	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4
DSO FUŽIN	2011	40	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
DSO FUŽIN	2011	41	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
DSO FUŽIN	2011	42	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
DSO FUŽIN	2011	43	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
DSO FUŽIN	2011	44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	45	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
DSO FUŽIN	2011	46	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	47	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
DSO FUŽIN	2011	49	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4
DSO FUŽIN	2011	50	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	51	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	52	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	54	2	3	3	4	4	4	9	9	3	3	3	2	3	3	3
DSO FUŽIN	2011	55	3	3	4	4	2	2	5	5	3	3	3	2	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	56	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4
DSO FUŽIN	2011	57	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	58	5	1	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	59	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	60	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
DSO FUŽIN	2011	61	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	62	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	63	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3
DSO FUŽIN	2011	64	4	4	3	5	4	4	4	4	9	4	4	3	5	4	3
DSO FUŽIN	2011	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	66	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	68	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
DSO FUŽIN	2011	69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
DSO FUŽIN	2011	70	5	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4
DSO FUŽIN	2011	71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
DSO FUŽIN	2011	72	5	5	5	4	9	5	5	5	9	4	4	9	5	5	9
DSO FUŽIN	2011	73	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DSO FUŽIN	2011	74	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	75	4	4	1	4	3	5	9	9	4	4	3	3	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	76	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
DSO FUŽIN	2011	77	4	4	2	5	5	5	9	4	4	4	3	2	3	2	1
DSO FUŽIN	2011	78	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
DSO FUŽIN	2011	79	5	4	9	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
DSO FUŽIN	2011	80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4
DSO FUŽIN	2011	81	3	5	2	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	4	3
DSO FUŽIN	2011	82	4	5	4	5	4	4	9	4	2	4	4	2	3	3	2
DSO FUŽIN	2011	83	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4
DSO FUŽIN	2011	84	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Kakšen pomen pripisujete čiščenju in vzdrževanju m bivalnih prostorov (boba, predprostor ,WC)?	Kakšnega pomena so za vas različne drobne izdelave in popravila?	Kako pomembna je za vas pestra ponudba izdelov in sprehodov?	Kako pomembna je za vas pestra ponudba prireditiv in praznovanj?	Kako pomembno je za vas, da se lahko z nekom od osebja osebno pogovorite?	Kako pomembno je za vas, da je vaši osebni sogovornik pripravljen razumeti vaše težave?	Kako pomembno je za vas, da lahko izrazite nezadovoljstvo?	Kako pomembno je za vas, da se osebje pozitivno odzove na izraženo kritiko?	Kako pomemben je za vas, da imate možnost, da vas (spoštovani) prijaznostno prizna?	Kako pomembno je za vas, da imate možnost, da lahko sami odločate o tem, kdaj boste jedli?	Kako pomembno je za vas, da imate možnost, da lahko sami odločate o tem, kdaj boste jedli?	Kako pomembna je za vas, da imate možnost, da lahko sami odločate o tem, kdaj boste jedli pri obrokih?	Kako pomembno se vam zdi, da lahko sami spivate na to, v katerem prostoru se prehranjuje te?	Kako pomembno je za vas, da imate možnost, da imate možnost udejstvovanja (vstajanje, hoja, oblačenje)?	Kako pomembno je za vas, da imate možnost, da imate možnost udejstvovanja (vstajanje, hoja, oblačenje)?	Kako pomembno je za vas, da osebje upošteva vaše želje glede pogostosti izvajanja nege?	Kako pomembno je za vas, da osebje upošteva vaše želje glede pogostosti izvajanja nege?	Kako pomembna je za vas, da sami oblikujete svoj vsakdanji (ali boste počeli)?	Kako pomembno je za vas, da lahko v domu uresničujete svoje sposobnosti in interese (veščine, hobije)?
SB4	SB5	SB6	SB7	SB8	SB9	SB10	SB11	SB12	SB13	SB14	SB15	SB16	SB17	SB18	SB19	SB20	SB21	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	9	4	5	
5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	
5	3	1	1	3	4	4	4	5	4	3	1	1	3	9	9	4	4	
4	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	
4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	9	9	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	9	4	5	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	9	9	4	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	9	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	
5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	9	5	5	4	5	
4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	9	9	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	9	5	5	
5	5	1	3	2	5	4	4	4	2	3	5	2	3	5	2	4	2	
5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	2	4	1	5	4	
5	4	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	2	4	4	5	
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	9	2	9	4	
4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	5	2	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	9	5	9	9	5	4	
5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	9	9	5	4	
5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	2	9	9	4	
3	5	3	4	4	5	3	5	5	1	3	3	4	5	4	4	4	5	
5	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	4	
3	5	4	4	4	5	3	5	5	1	4	2	4	5	4	4	4	5	
5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	9	9	4	4	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	5	
5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	9	9	5	
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	
5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	2	4	3	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	2	4	9	3	9	9	4	4	
5	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
5	4	4	4	4	2	4	3	3	5	1	4	1	3	5	9	9	5	
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	9	4	9	9	5	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	9	5	9	9	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	9	9	4	5	
4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	9	9	4	4	
5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	9	9	5	
5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	9	9	5	5	
4	4	9	9	4	4	4	4	5	4	3	2	2	9	9	2	2	2	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	
4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	
5	5	1	2	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	3	4	
4	4	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	9	9	4	3	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	

Kako pomembno je za vas vključevanje v družabne in rekreativne dejavnosti?	Kako pomembno je za vas, da sami odločate o tem kdaj žutraj vstanete in greste zvečer spat?	Kako pomembno je za vas, da imate v domu zagotovljen o zasebnost?	Kako pomembno se vam zdi, da lahko stanovnici svobodno izražajo verska in druga prepričanja?	Kako pomembno je za vas, da se lahko umaknete ko želite miru?	Kako pomembno je za vas, da v domu spoštujete vaše osebno dostojanstvo?	Kako pomemben je za vas dober domski zdravnik?	Kako pomembna je za vas dobra zdravstvena nega v domu?	ALI POTREBUJETE POMOČ PRI IZVAJANJU DNEVNIH AKTIVNOSTI?	ALI POTREBUJETE POMOČ PRI NEGI TELESIA IN OSEBNI HIGIENI?	VAŠA STAROST	KAKO DOLGOSTE ŽE V DOMU?	KAKŠNO SOBO IMATE V DOMU?	
SB22	SB23	SB24	SB25	SB26	SB27	SB28	SB29	S_pomoc	S_nega	S_star	S_dolzina	S_soba	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	4	1
3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	4	1
1	4	5	1	4	5	4	4	4	1	1	2	2	2
3	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	3	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2
5	4	5	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	2
5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	2	2
4	4	4	3	4	4	4	5	1	1	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	2
4	4	4	2	4	4	5	5	2	1	3	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	2	2
4	4	5	3	5	5	4	4	2	1	2	4	2	2
4	4	5	4	5	5	5	5	1	1	3	1	1	1
4	4	5	3	5	5	4	4	1	1	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	1	1
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	1	1
4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	1	1
3	3	5	3	5	4	1	4	1	2	3	4	1	1
5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	4	1	1
4	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	4	2	2
5	1	4	1	5	5	5	5	1	1	2	1	2	2
4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	3	3	2	2
4	5	5	3	5	5	5	5	1	1	3	4	2	2
3	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	3	1	1
4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2
4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	3	3	1	1
4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2
4	4	5	4	5	5	5	5	1	1	3	4	1	1
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	2	3	3
3	5	5	3	5	5	5	5	1	1	3	3	1	1
5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	5	5	1	2	3	3	2	2
4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	4	1	2	2
4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	1	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	2	2
4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2
3	4	5	3	5	5	5	5	2	1	3	4	2	2
4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2
4	4	5	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2
4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2
4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	1	1
5	5	5	4	5	4	5	4	1	1	2	4	2	2
5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	2	2	2
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2
4	4	5	4	5	4	5	5	1	1	4	4	1	1
2	3	4	2	4	4	2	3	2	2	4	1	2	2
3	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	1	1
4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	3	3	2	2
5	5	5	4	5	5	5	5	1	2	4	1	3	3
2	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	3	2	2
3	5	5	3	5	5	5	5	2	3	3	4	1	1
4	4	5	4	5	5	5	5	1	1	3	1	2	2
4	3	5	4	5	5	5	5	1	1	3	4	2	2
4	5	5	4	5	5	5	5	1	2	3	3	2	2
1	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	1	2	2
4	4	5	3	5	5	5	5	1	1	3	4	2	2
5	3	4	1	5	5	5	5	1	1	3	3	2	2
2	4	5	4	5	5	5	5	1	1	3	3	2	2
1	5	5	3	5	4	5	5	1	2	2	3	2	2
1	5	5	3	5	5	5	5	1	2	3	1	1	1
4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	2	2
5	5	5	4	5	4	5	4	1	1	3	3	2	2
2	5	5	4	4	4	5	5	1	1	2	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	3	2	2
4	5	5	4	5	5	5	4	1	2	3	3	2	2
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2
5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	1	1
4	3	5	4	5	5	5	4	2	3	2	9	2	2
2	4	5	4	4	4	4	4	2	1	3	3	2	2
5	5	5	3	4	4	5	5	2	2	4	4	1	1
5	4	5	5	5	4	4	4	1	1	9	4	1	1
2	3	5	3	5	5	4	4	1	1	3	1	2	2
4	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	1	2	2
4	4	5	4	5	5	5	5	2	1	4	4	2	2
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

9.2 Vprašalnik



VPRAŠALNIK ZA STANOVALCE

2011

DOM STAREJŠIH OBČANOV FUŽINE

SPOŠTOVANA STANOVALKA, SPOŠTOVANI STANOVALEC!

NA VAS SE OBRAČAMO S PROŠNJO, DA ODGOVORITE NA NEKAJ VPRAŠANJ. Z VAŠIMI ODGOVORI NAM BOSTE POMAGALI ŠE BOLJE PRILAGODITI NAŠE STORITVE VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM. VSE VAŠE NAVEDBE SO SEVEDA ANONIMNE IN OBRAVNAVANE KOT ZAUPNE.

VPRAŠALNIK V PRVEM DELU SPRAŠUJE PO VAŠEM ZADOVOLJSTVU OZ. NEZADOVOLJSTVU S STANJEM, KAKRŠNO JE PO VAŠEM MNENJU V DOMU V TEM ČASU, V DRUGEM DELU PA, KAKŠEN POMEN IMA POSAMEZNA LASTNOST OZ. STORITEV ZA VAS.

ODGOVARJAJTE TAKO, DA OBKROŽITE ŠTEVILKO PRI IZBRANEM ODGOVORU NA POSAMEZNO VPRAŠANJE.

VPRAŠALNIK LAHKO IZPOLNITE SAMI ALI OB POMOČI DRUGE OSEBE.

HVALA ZA SODELOVANJE!

ANKETNI VPRAŠALNIK [VPREGOSTAN]© JE AVTORSKO ZAŠČITEN PRI AVTORSKI AGENCIJI ZA SLOVENIJO PO ZAKONU O AVTORSKIH IN SORODNIH PRAVICAH. RAZMNOŽEVANJE VPRAŠALNIKOV BREZ DOVOLJENJA AVTORJEV JE ZAKONSKO KAZNOVANO.

Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. • Prešernova 28 • 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com

Ocenite z ocenami od 1 do 5 STANJE, kot ga doživljate!

01.	Kako ste na splošno zadovoljni z domom?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A1.	Kako ste zadovoljni z bivalnimi pogoji v domu (soba, oprema, sanitarije, okolje, skupni prostori...)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A2.	Kako ste zadovoljni s hrano v domu?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A3.	Kako ste zadovoljni s pranjem in menjavo osebne in posteljne perila?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A4.	Kako ste zadovoljni s čiščenjem in vzdrževanjem bivalnih prostorov (soba, predprostor, WC)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A5.	Kako ste zadovoljni s popravili okvar in nujenjem drugih drobnih uslug?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A6.	Kako ste zadovoljni s ponudbo izletov in sprehodov?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A7.	Kako ste zadovoljni s ponudbo prireditev in praznovanj v domu?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A8.	Ali ste zadovoljni z možnostjo, da se z nekom od osebja osebno pogovorite?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A9.	Ali ste zadovoljni z razumevanje vaših težav, s strani osebnega sogovornika (s strani osebja)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A10.	Ali ste zadovoljni z možnostjo izražanja kritike, ko s čim niste zadovoljni?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen

A11.	Kako ste zadovoljni z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazite?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A12.	Ali se zadovoljni z odnosom osebja do vas (spoštovanje, prijaznost...)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A13.	Ali ste zadovoljni z možnostjo odločanja, o tem kdaj boste jedli?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A14.	Kako ste zadovoljni z izbiro jedi?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A15.	Kako ste zadovoljni z možnostjo izbire prostora, v katerem se prehranjujete?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A16.	Kako ste zadovoljni z upoštevanjem vaših potreb in želja pri dnevni aktivnosti (vstajanje, hoja, oblačenje)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A17.	Ali ste zadovoljni z možnostjo udejstvovanja zunaj doma?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A18.	Kako ste zadovoljni z upoštevanjem vaših želja glede časa izvajanja nege?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A19.	Kako ste zadovoljni z upoštevanjem vaših želja glede pogostosti izvajanja nege?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A20.	Ali ste zadovoljni z možnostjo, da sami oblikujete svoj vsakdanjik (kaj boste počeli)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A21.	Ali ste zadovoljni z možnostjo, da v domu uresničujete svoje sposobnosti in interese (veščine, hobiji)?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen

A22.	Ali ste zadovoljni z možnostjo vključevanja v družbene in rekreativne igre?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A23.	Ali ste zadovoljni z odločanjem, kdaj zjutraj vstanete in greste zvečer spat?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A24.	Kako ste zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti v domu?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A25.	Kako ste zadovoljni z odprtostjo doma pri sprejemanju vaših verskih in svetovno nazorskih prepričanj?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A26.	Ste zadovoljni z možnostjo, da se umaknete, ko želite miru?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A27.	Ste v domu zadovoljni s spoštovanjem vašega osebnega dostojanstva?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A28.	Ste zadovoljni z domskim zdravnikom?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen
A29.	Kako ste zadovoljni z zdravstveno nego v domu?				
	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 srednje zadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen

Ocenite z ocenami 1 do 5, kakšen POMEN ima dana lastnost za Vas!

B1.	Kako pomembni so za vas bivalni pogoji (soba, oprema, sanitarije, okolje, skupni prostori...) za vaše dobro počutje?				
	1 nepomembni	2 komaj pomembni	3 srednje pomembni	4 pomembni	5 zelo pomembni
B2.	Kako pomembna je za vas dobra hrana v domu?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B3.	Kako pomembna je za vas kakovostna oskrba z osebnim in posteljnim perilom?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B4.	Kakšen pomen pripisujete čiščenju in vzdrževanju bivalnih prostorov (soba, predprostor, WC)?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B5.	Kakšnega pomena so za vas različne drobne usluge in popravila?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B6.	Kako pomembna je za vas pestra ponudba izletov in sprehodov?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B7.	Kako pomembna je za vas pestra ponudba prireditev in praznovanj?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B8.	Kako pomembno je za vas, da se lahko z nekom od osebja osebno pogovorite?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B9.	Kako pomembno je za vas, da je vaš osebni sogovornik pripravljen razumeti vaše težave?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B10.	Kako pomembno je za vas, da lahko izrazite nezadovoljstvo?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno

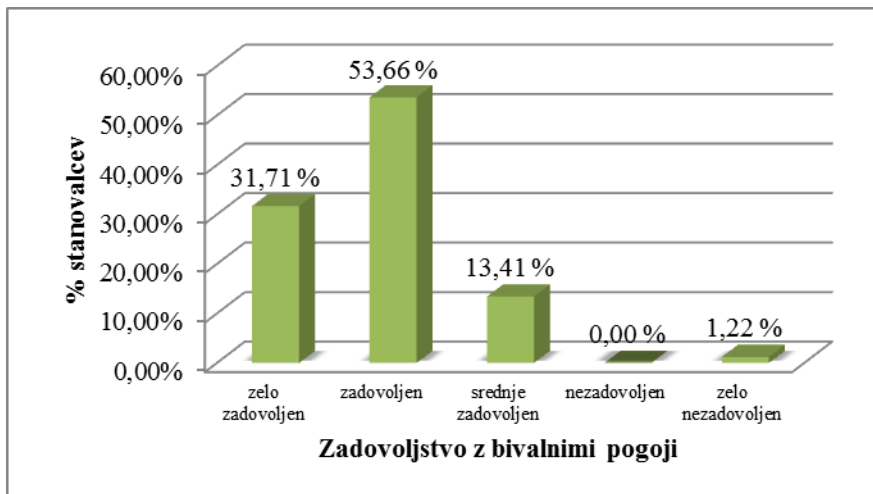
B11.	Kako pomembno je za vas, da se osebje pozitivno odzove na izraženo kritiko?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B12.	Kako pomemben je za vas dober odnos osebja do vas (spoštovanje, prijaznost...)?				
	1 nepomemben	2 komaj pomemben	3 srednje pomemben	4 pomemben	5 zelo pomemben
B13.	Kako pomembno se vam zdi, da lahko sami odločate o tem, kdaj boste jedli?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B14.	Kako pomembna je za vas pestra izbira jedi pri obrokih?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B15.	Kako pomembno se vam zdi, da lahko sami vplivate na to, v katerem prostoru se prehranujete?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B16.	Kako pomembno je za vas upoštevanje vaših želja in potreb pri dnevni aktivnosti (vstajanje, hoja, oblačenje)?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B17.	Kako pomembno je za vas, da imate možnost udejstvovanja zunaj doma?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B18.	Kako pomembno je za vas, da osebje upošteva vaše želje glede časa izvajanja nege?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B19.	Kako pomembno je za vas, da osebje upošteva vaše želje glede pogostosti izvajanja nege?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B20.	Kako pomembna je za vas možnost, da sami oblikujete svoj vsakdanjik (kaj boste počeli)?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna
B21.	Kako pomembno je za vas, da lahko v domu uresničujete svoje sposobnosti in interese (veščine, hobiji)?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno

B22.	Kako pomembno je za vas vključevanje v družabne in rekreativne dejavnosti?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B23.	Kako pomembno je za vas, da sami odločate o tem kdaj zjutraj vstanete in greste zvečer spat?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B24.	Kako pomembno je za vas, da imate v domu zagotovljeno zasebnost?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B25.	Kako pomembno se vam zdi, da lahko stanovalci svobodno izražajo verska in druga prepričanja?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B26.	Kako pomembno je za vas, da se lahko umaknete ko želite miru?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B27.	Kako pomembno je za vas, da v domu spoštujejo vaše osebno dostojanstvo?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B28.	Kako pomemben je za vas dober domski zdravnik?				
	1 nepomembno	2 komaj pomembno	3 srednje pomembno	4 pomembno	5 zelo pomembno
B29.	Kako pomembna je za vas dobra zdravstvena nega v domu?				
	1 nepomembna	2 komaj pomembna	3 srednje pomembna	4 pomembna	5 zelo pomembna

9.2. Grafični prikaz zadovoljstva z elementi oz. mikropodročji

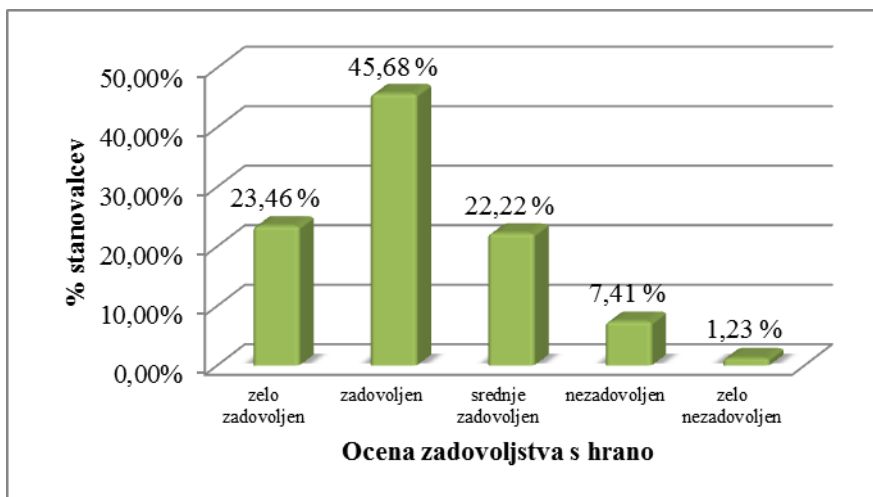
9.2.1 Standard nege in oskrbe

Graf 12: Zadovoljstvo z bivalnimi pogoji v domu



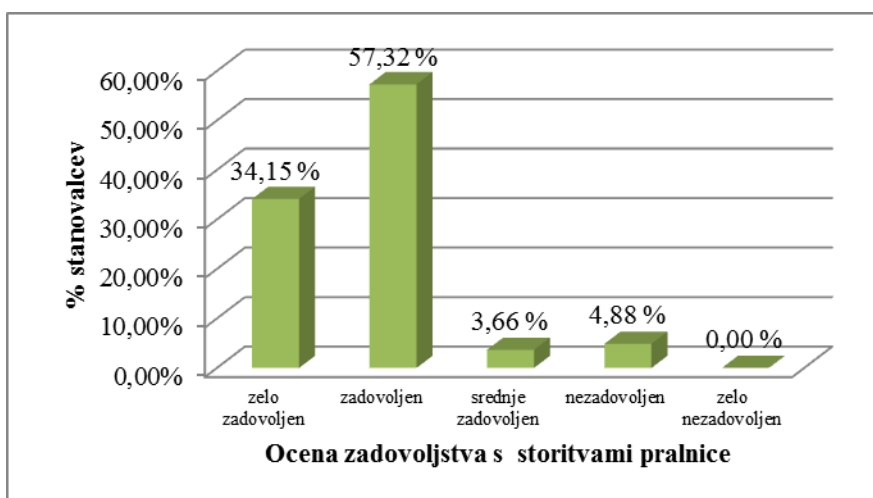
31,71 % anketiranih stanovalcev je zelo zadovoljnih z bivalnimi pogoji v domu, 53,66 % je zadovoljnih, 13,41 % je srednje zadovoljnih, 1,22 % stanovalcev pa je zelo nezadovoljnih. Prevladujejo stanovalci, ki so zadovoljni z bivalnimi pogoji v domu.

Graf 13: Zadovoljstvo s prehrano v domu



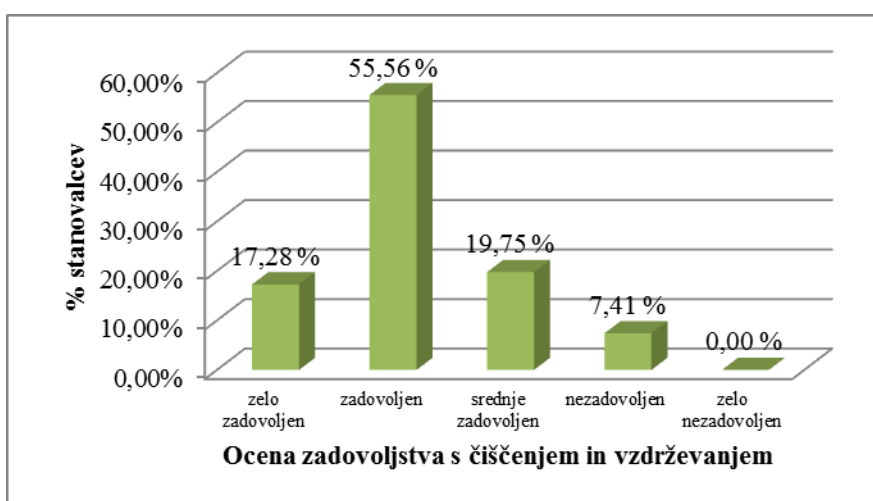
S prehrano je zadovoljnih 23,46 % stanovalcev, 45,68 % je zelo zadovoljnih. Srednje zadovoljnih je 22,22 % stanovalcev, 7,41 % je nezadovoljnih, 1,23 % pa je zelo nezadovoljnih. Skoraj 70 % anketirancev je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s hrano v domu.

Graf 14: Zadovoljstvo s storitvami pralnice



S storitvami pralnice je zelo zadovoljnih 34,15 % stanovalcev, 57,32 % je s storitvami pralnice zadovoljnih, srednje zadovoljnih je 3,66 % stanovalcev, nezadovoljnih je 4,88 %. Nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen s storitvami pralnice. S storitvami pralnice je srednje zadovoljen ali nezadovoljen vsak deseti anketiranec.

Graf 15: Zadovoljstvo s čiščenjem in vzdrževanjem bivalnih prostorov



S čiščenjem in vzdrževanjem bivalnih prostorov je zelo zadovoljnih 17,28 % stanovalcev, 55,56 % je zadovoljnih, 19,75 % srednje zadovoljnih in 7,41 % stanovalcev je nezadovoljnih. Nihče od stanovalcev ni nezadovoljen. Več kot ena četrtnina anketiranih stanovalcev je srednje zadovoljnih ali nezadovoljnih s čiščenjem in vzdrževanjem bivalnih prostorov.

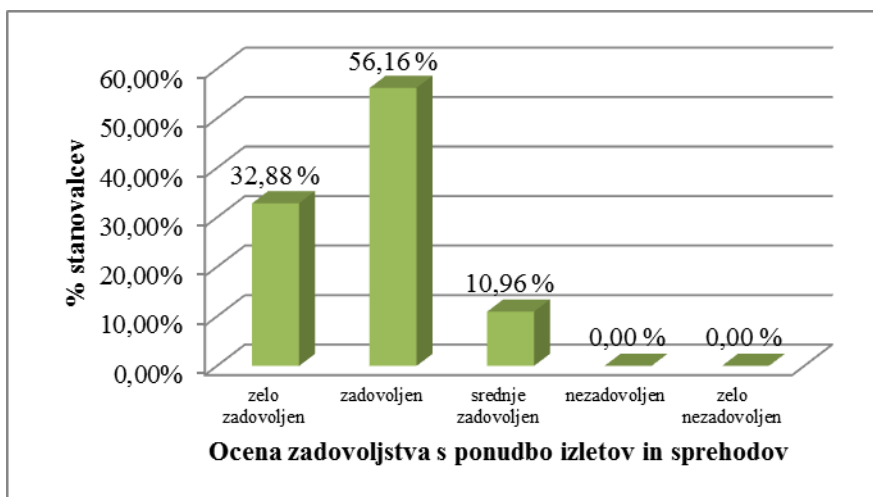
Graf 16: Zadovoljstvo s popravili okvar in nudenjem drugih drobnih uslug



S popravili okvar in nudenjem drugih drobnih uslug je zelo zadovoljnih 26,83 % stanovalcev, 54,88 % je zadovoljnih, 15,85 % je srednje zadovoljnih in 2,44 % je nezadovoljnih. Nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen. Več kot 4/5 anketirancev je s popravili okvar in nudenjem drugih drobnih uslug zelo zadovoljnih ali zadovoljnih.

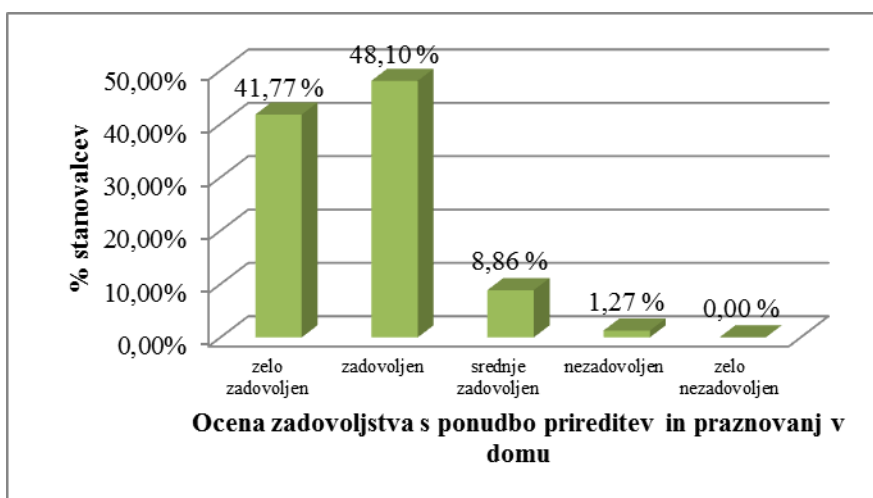
9.2.2 Dodatne dejavnosti

Graf 17: Zadovoljstvo s ponudbo izletov in sprehodov



S ponudbo izletov in sprehodov je zelo zadovoljnih 32,88 % stanovalcev, 56,16 % je zadovoljnih, 10,96 % stanovalcev pa srednje zadovoljnih. Nihče od anketirancev ni nezadovoljen ali zelo nezadovoljen. Skoraj vsak deveti stanovalec od desetih je zelo zadovoljen ali zadovoljen s ponudbo izletov in sprehodov.

Graf 18: Zadovoljstvo s ponudbo prireditev in praznovanj



S ponudbo prireditev in praznovanj v domu je zelo zadovoljnih 41,77 % stanovalcev, 48,10 % je zadovoljnih, 8,86 % je srednje zadovoljnih in 1,27 % stanovalcev je nezadovoljnih. Nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen. Vsak deseti stanovalec je srednje zadovoljen ali nezadovoljen s ponudbo prireditev in praznovanj.

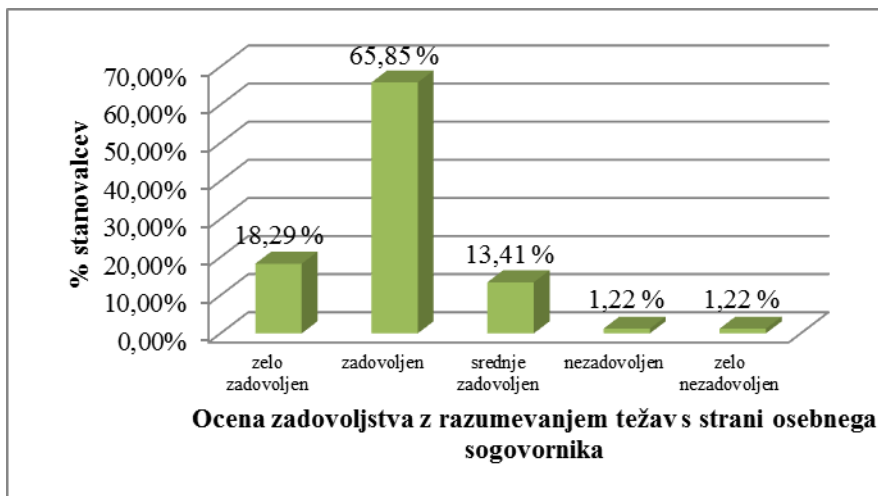
9.2.3 Komunikacija

Graf 19: Zadovoljstvo z možnostjo pogovora z osebjem



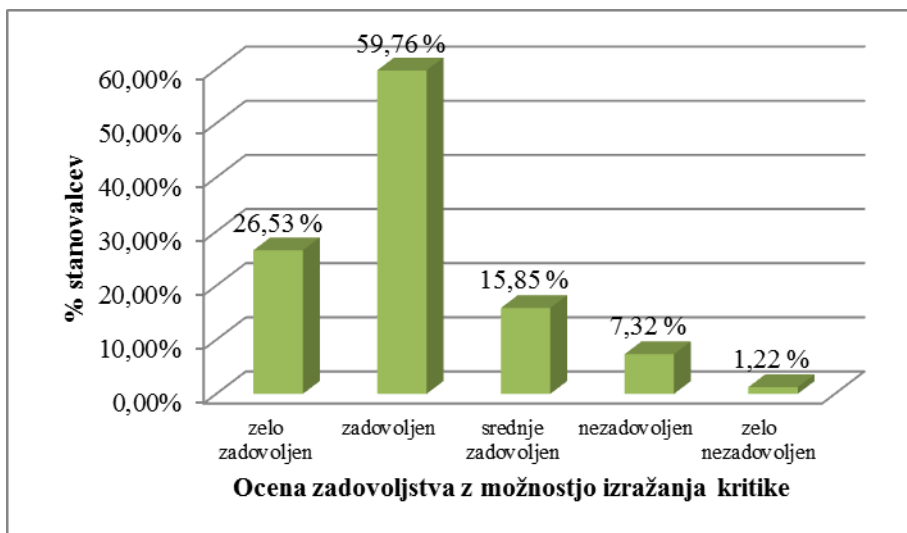
21,52 % stanovalcev je zelo zadovoljnih z možnostjo, da se z nekom od osebja osebno pogovorijo in mu zaupajo svoje osebne težave, 56,96 % stanovalcev je s to možnostjo zadovoljnih, 16,46 % je srednje zadovoljnih z možnostjo, da se z nekom od osebja osebno pogovorijo, 3,80 % je nezadovoljnih ter 1,27 % zelo nezadovoljnih nad možnostjo, da se z nekom od stanovalcev osebno pogovorijo.

Graf 20: Zadovoljstvo z razumevanjem težav s strani osebja



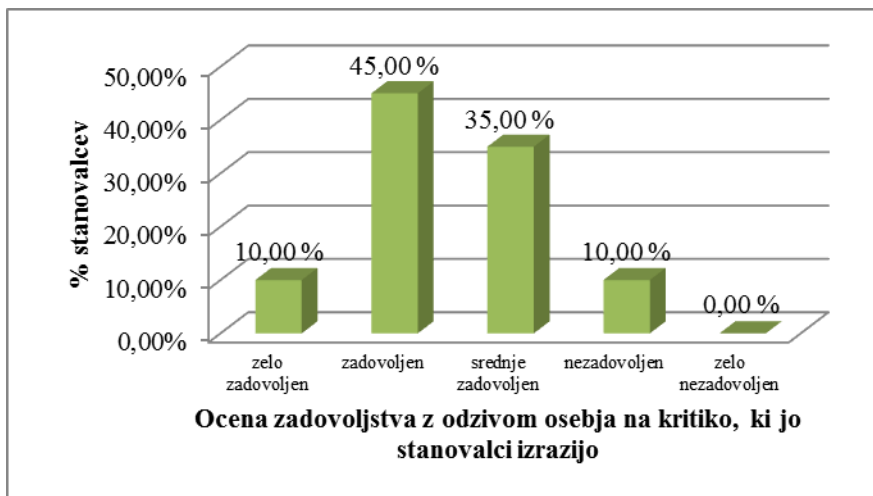
18,29 % stanovalcev je zelo zadovoljnih nad razumevanjem težav s strani osebja, 68,85 % je zadovoljnih, 13,41 % srednje zadovoljnih, 1,22 % anketirancev pa nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih nad razumevanjem težav s strani osebja. Prevladujejo stanovalci, ki so zadovoljni z razumevanjem težav s strani osebja.

Graf 21: Zadovoljstvo z možnostjo izražanja kritike



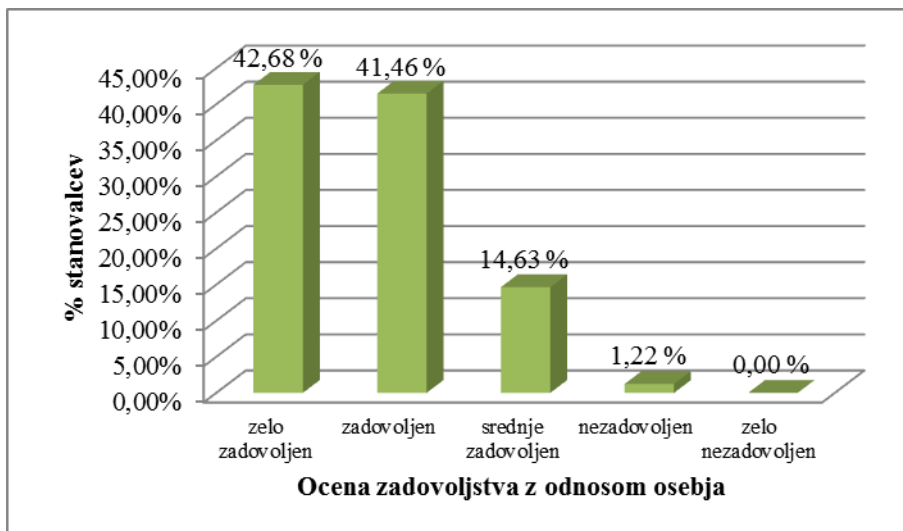
26,53 % stanovalcev je zelo zadovoljnih z možnostjo izražanja kritike, 59,76 % je zadovoljnih nad to možnostjo. 15,85 % anketirancev je srednje zadovoljnih, 7,32 % je nezadovoljnih, 1,22 % stanovalcev pa zelo nezadovoljnih nad možnostjo izražanja kritike, ko s čim niso zadovoljni.

Graf 22: Zadovoljstvo z odzivom osebja na kritiko



Z odzivom osebja na kritiko je zelo zadovoljnih 10 % stanovalcev, zadovoljnih je 45 %, 35 % stanovalcev je srednje nezadovoljnih, 10 % pa je nezadovoljnih. Nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen nad odzivom osebja na kritiko. Malo več kot polovica anketirancev je nad odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo, zelo zadovoljnih ali zadovoljnih.

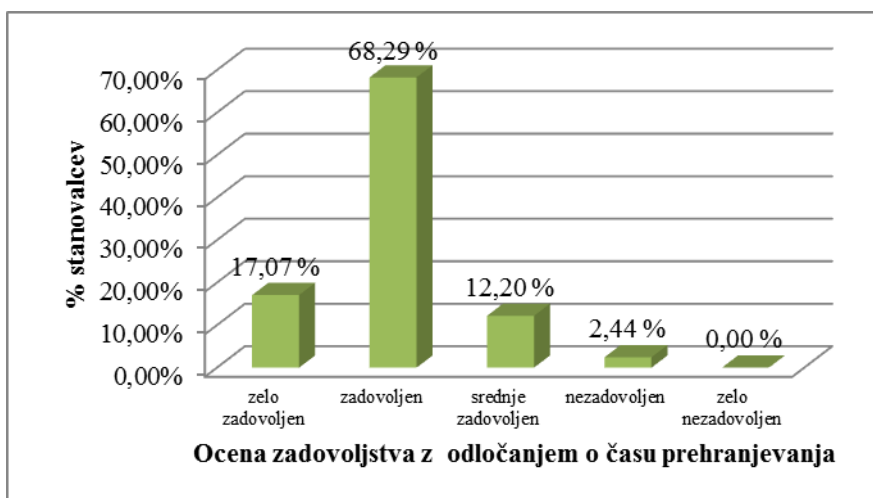
Graf 23: Zadovoljstvo z odnosom osebja



42,68 % stanovalcev je zelo zadovoljnih, 41,46 % pa zadovoljnih z odnosom osebja do njih, kar pomeni, da so zaposleni do njih prijazni in imajo stanovalci občutek, da jih spoštujejo. 14,63 % stanovalcev je srednje zadovoljnih, 1,22 % pa nezadovoljnih. Nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen.

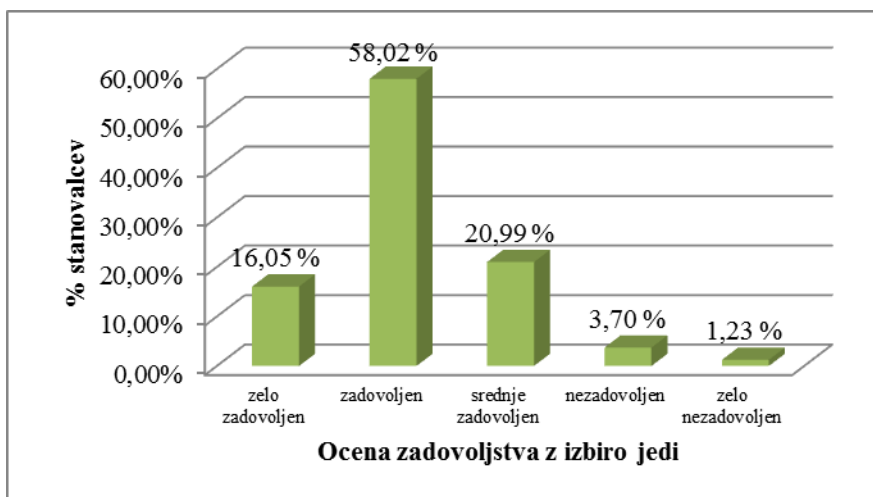
9.2.4 Avtonomija

Graf 24: Zadovoljstvo z odločanjem o času prehranjevanja



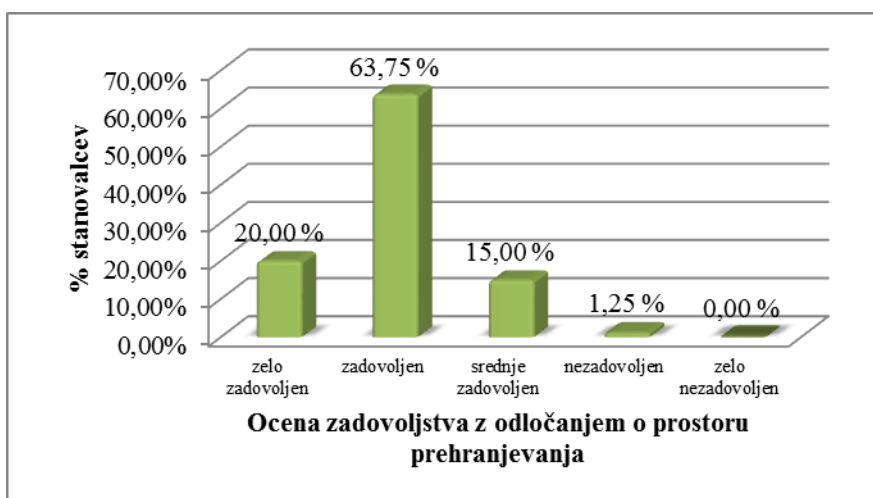
Z odločanjem o času prehranjevanja je zelo zadovoljnih 17,07 % stanovalecev, zadovoljnih je 68,29 %, 12,20 % je srednje zadovoljnih in 2,44 % stanovalecev je nezadovoljnih. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen. Več kot 85 % stanovalecev je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih z odločanjem o času prehranjevanja.

Graf 25: Zadovoljstvo z izbiro jedi



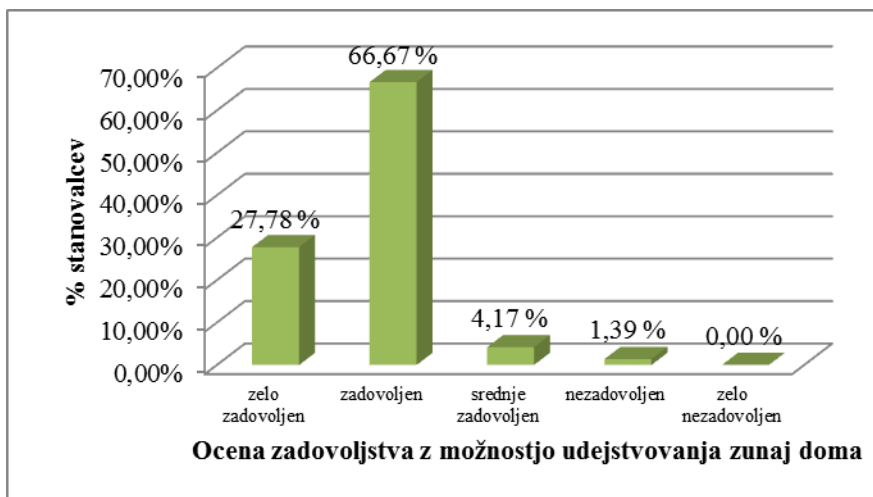
Z izbiro jedi je zelo zadovoljnih 16,05 % stanovalecev, 58,02 % je zadovoljnih, srednje zadovoljnih je 20,99 %, 3,70 % stanovalecev je nezadovoljnih, 1,23 % pa je zelo nezadovoljnih. Skoraj tri četrtine anketirancev je z izbiro jedi zelo zadovoljnih ali zadovoljnih.

Graf 26: Zadovoljstvo z odločanjem o prostoru prehranjevanja



Z odločanjem o prostoru prehranjevanja je zelo zadovoljnih 20 % stanovalecev, 63,75 % je zadovoljnih, 15 % je srednje zadovoljnih in 1,25 % stanovalecev je nezadovoljnih. Nihče od anketiranih stanovalecev ni zelo nezadovoljen z odločanjem o prostoru prehranjevanja. Več kot štiri petine stanovalecev je z odločanjem o prostoru prehranjevanja zelo zadovoljnih ali zadovoljnih.

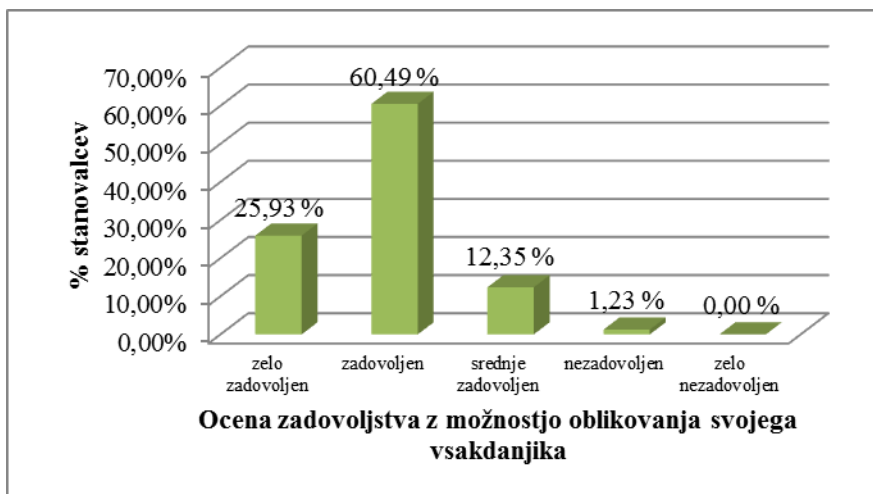
Graf 27: Zadovoljstvo z možnostjo udeleževanja izven doma



Z možnostjo udeleževanja je zelo zadovoljnih 27,78 % stanovalecev, 66,67 % je zadovoljnih, 4,17 % je srednje zadovoljnih in 1,39 % stanovalecev je nezadovoljnih. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen z možnostjo udeleževanja zunaj doma. Zelo zadovoljnih in zadovoljnih je 94 % stanovalecev.

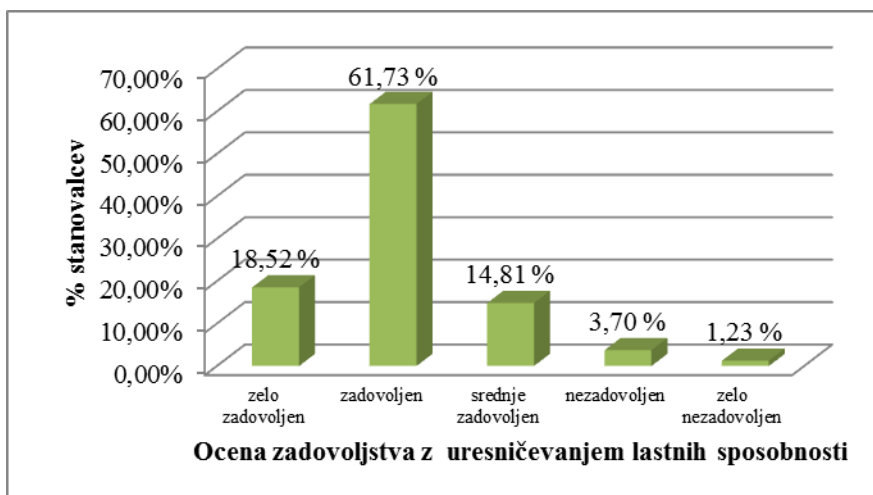
9.2.5 Potek dneva

Graf 28: Zadovoljstvo z možnostjo samostojnega oblikovanja vsakdanjika



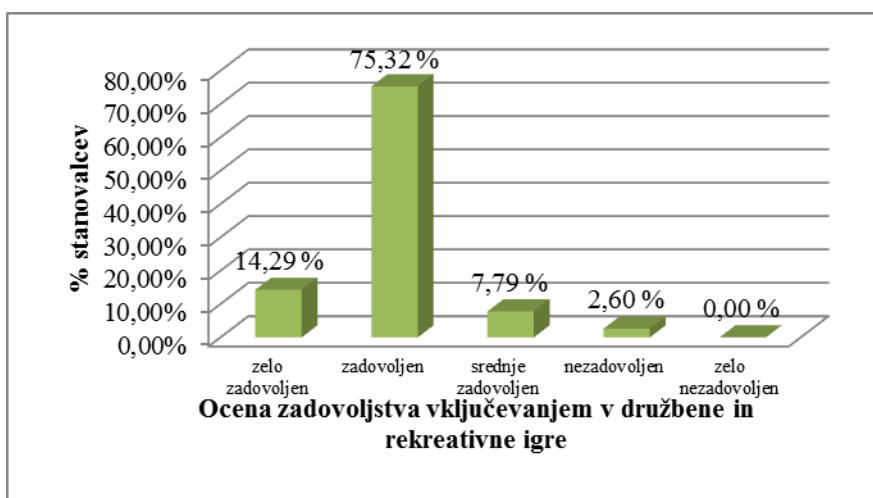
Z možnostjo samostojnega oblikovanja vsakdanjika je zelo zadovoljnih 25,93 % stanovalcev, 60,49 % je zadovoljnih, 12,35 % stanovalcev je srednje zadovoljnih, 1,23 % pa je nezadovoljnih nad to možnostjo. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen z možnostjo samostojnega oblikovanja vsakdanjika.

Graf 29: Zadovoljstvo z uresničevanjem lastnih sposobnosti



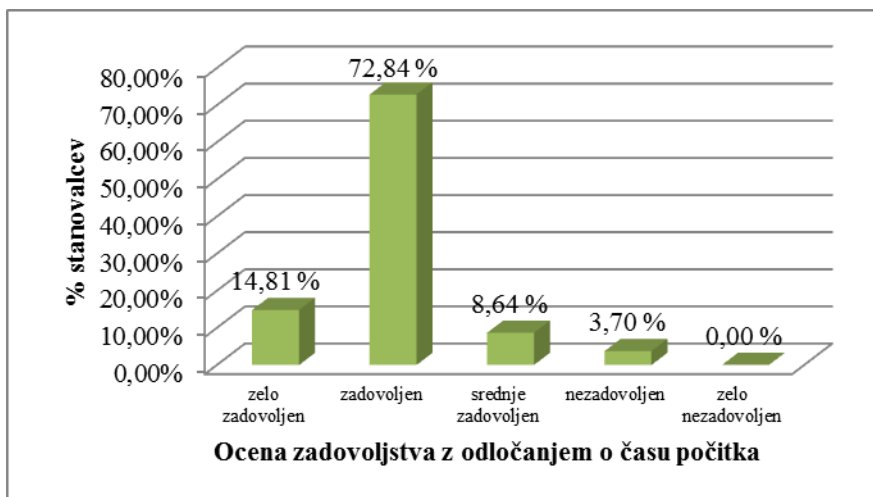
Z uresničevanjem lastnih sposobnosti je zelo zadovoljnih 18,52 % stanovalcev, 61,73 % je zadovoljnih, 14,81 % je srednje zadovoljnih, 3,70 % stanovalcev je nezadovoljnih in 1,23 % je zelo nezadovoljnih nad to možnostjo. Več kot tri četrtine stanovalcev je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih.

Graf 30: Zadovoljstvo z vključevanjem v družbene in rekreativne igre



Z vključevanjem v družbene in rekreativne igre je zelo zadovoljnih 14,29 % stanovalec, 75,32 % je zadovoljnih, 7,79 % je srednje zadovoljnih in 2,60 % stanovalec je nezadovoljnih s to možnostjo. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen z možnostjo vključevanja v družbene in rekreativne igre. Vsak deseti stanovalec je srednje zadovoljen ali nezadovoljen nad možnostjo vključevanja v družbene in rekreativne igre.

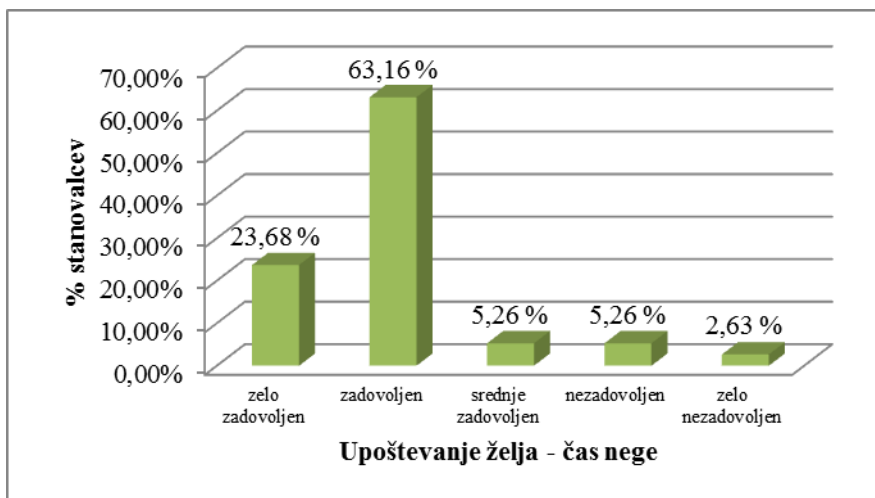
Graf 31: Zadovoljstvo z odločanjem o času počitka



14,81 % stanovalec je zelo zadovoljnih z odločanjem o času počitka, 72,84 % je zadovoljnih, 8,64 % je srednje zadovoljnih in 3,70 % stanovalec je nezadovoljnih nad to možnostjo. Nihče od stanovalec ni zelo nezadovoljen z odločanjem o času počitka.

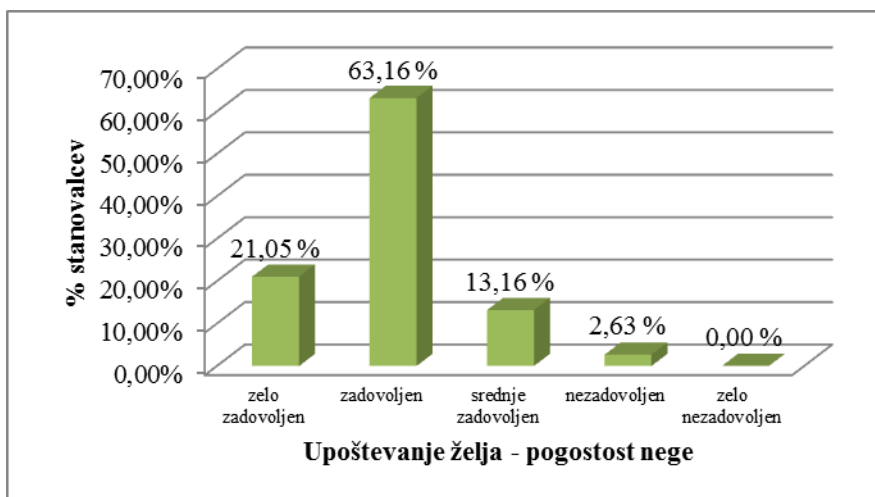
9.2.6 Upoštevanje želja

Graf 32: Zadovoljstvo z upoštevanjem časa izvajanja nege



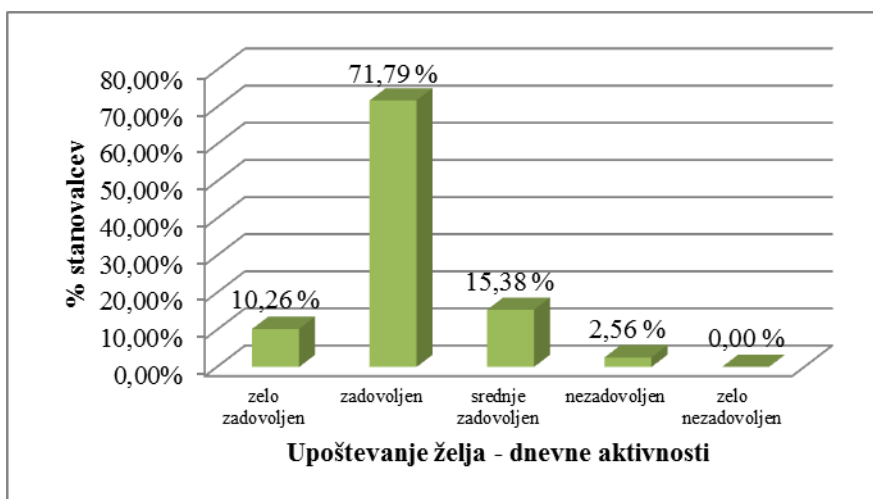
Z upoštevanjem želja pri času nege je zelo zadovoljnih 23,68 % stanovancev, 63,16 % je zadovoljnih, kar pomeni, da zaposleni upoštevajo želje stanovancev glede časa izvajanja nege. Upoštevajo jih, če nego potrebujejo ob različnih terminih ter poskrbijo zanje tudi takrat, ko to ni na urniku. 5,26 % stanovancev je srednje zadovoljnih, 5,26 % je nezadovoljnih ter 2,63 % stanovancev je zelo nezadovoljnih z upoštevanjem njihovih želja glede časa izvajanja nege.

Graf 33: Zadovoljstvo z upoštevanjem želja glede pogostosti izvajanja nege



Z upoštevanjem želja pri pogostosti nege je zelo zadovoljnih 21,05 % stanovancev, 63,16 % je zadovoljnih, kar pomeni, da zaposleni upoštevajo njihove želje, če potrebujejo nego večkrat. 13,16 % anketirancev je srednje zadovoljnih, 2,63 % pa je nezadovoljnih z upoštevanjem njihovih želja glede pogostosti izvajanja nege. Nihče od stanovancev ni zelo nezadovoljen z upoštevanjem njihovih želja glede pogostosti izvajanja nege.

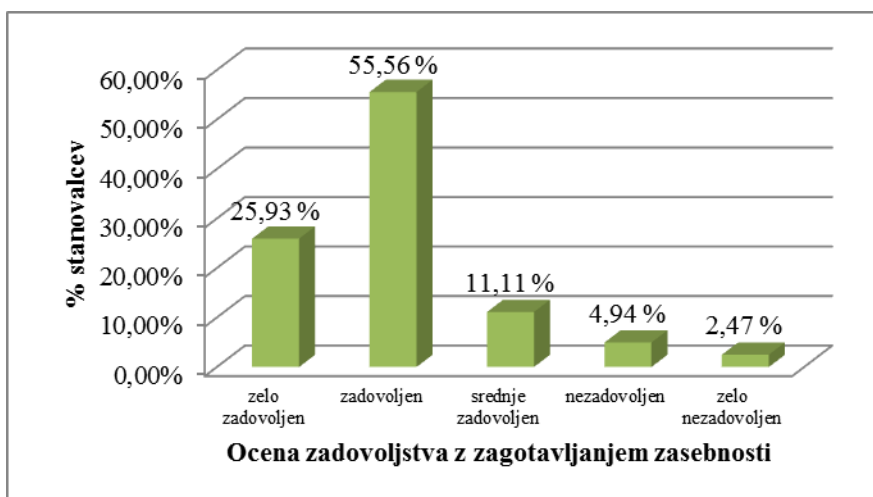
Graf 34: Zadovoljstvo z upoštevanjem želja pri izvajanju dnevnih aktivnosti.



Z upoštevanjem želja pri izvajanju dnevnih aktivnosti je zelo zadovoljnih 10,26 % stanovalcev, 71,79 % je zadovoljnih, kar pomeni, da zaposleni upoštevajo njihove želje, ko jim pomagajo pri vstajanju, pri oblačenju in pri hoji, ko želijo na sprehod. 15,38 % anketirancev je srednje zadovoljnih, 2,56 % je nezadovoljnih in nihče od stanovalcev ni zelo nezadovoljen z upoštevanjem želja pri izvajanju dnevnih aktivnosti.

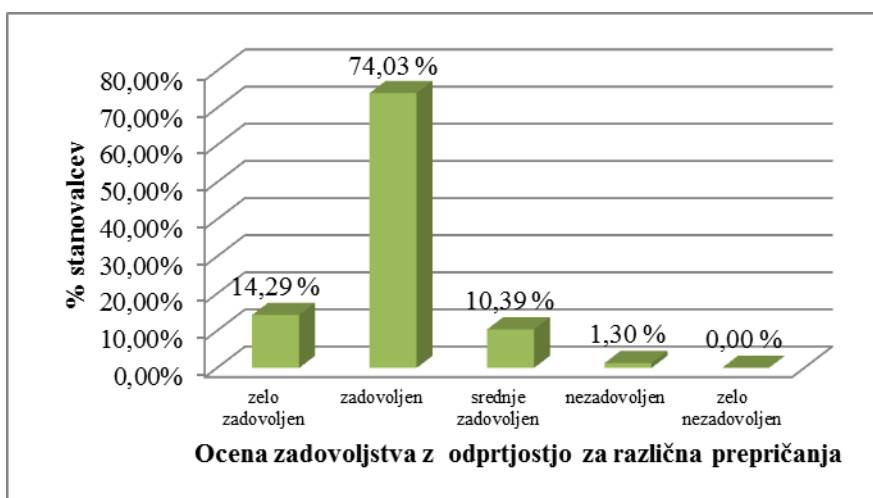
9.2.7 Zasebnost

Graf 35: Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti v domu



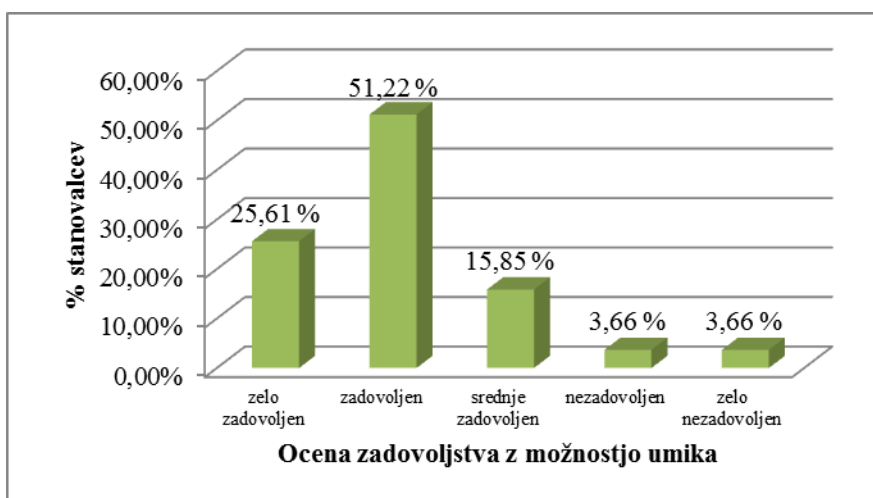
Z zagotavljanjem zasebnosti v domu je zelo zadovoljnih 25,93 % stanovalcev, 55,56 % je zadovoljnih, 11,11 % je srednje zadovoljnih, 4,94 % nezadovoljnih, 2,47 % stanovalcev pa je nezadovoljnih z zagotavljanjem zasebnosti v domu.

Graf 36: Zadovoljstvo z odprtostjo doma za različna prepričanja



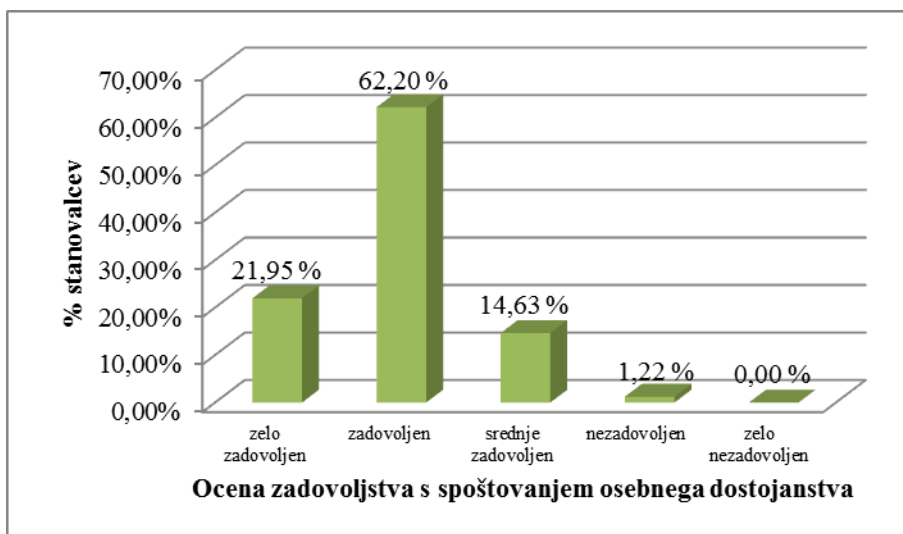
Z odprtostjo doma za različna prepričanja je zelo zadovoljnih 14,29 % stanovalcev, 74,03 % je zadovoljnih, 10,39 % je srednje zadovoljnih in 1,30 % stanovalcev je nezadovoljnih s to možnostjo. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen. Prevladujejo stanovalci, ki so zadovoljni z odprtostjo doma za različna prepričanja.

Graf 37: Zadovoljstvo z možnostjo umika



25,61 % je zelo zadovoljnih, 51,22 % stanovalcev pa zadovoljnih z možnostjo, da se umaknejo, ko si želijo miru, kar pomeni, da imajo prostor, kamor se lahko umaknejo, ko bi radi bili sami. 15,85 % anketirancev je srednje zadovoljnih, 3,66 % je nezadovoljnih, 3,66 % anketiranih stanovalcev pa zelo nezadovoljnih z možnostjo, da se umaknejo, ko si želijo miru.

Graf 38: Zadovoljstvo s spoštovanjem osebnega dostojanstva



21,95 % je zelo zadovoljnih, 62,20 % stanovalcev pa zadovoljnih s spoštovanjem osebnega dostojanstva, kar pomeni, da se v domu počutijo spoštovani kot človek in niso ponižani. 14,63 % anketirancev je srednje zadovoljnih, 1,22 % pa nezadovoljnih s spoštovanjem njihovega osebnega dostojanstva.

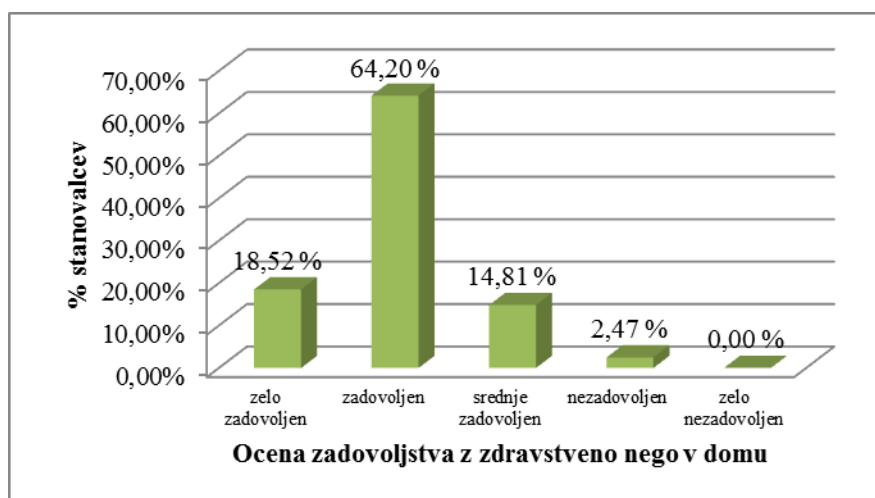
9.2.8 Zdravstvena nega

Graf 39: Zadovoljstvo z domskim zdravnikom



Z domskim zdravnikom je zelo zadovoljnih 21,52 % stanovalcev, zadovoljnih je 32,91 %, srednje zadovoljnih je 32,91 %, 11,39 % je nezadovoljnih in 1,27 % stanovalcev je zelo nezadovoljnih. Več kot polovica stanovalcev je z domskim zdravnikom zadovoljna.

Graf 40: Zadovoljstvo z zdravstveno nego v domu



Z zdravstveno nego v domu je 18,52 % stanovalcev zelo zadovoljnih, 64,20 % je zadovoljnih, 14,81 % srednje zadovoljnih ter 2,47 % stanovalcev nezadovoljnih. Nihče od anketirancev ni zelo nezadovoljen. Prevladujejo stanovalci, ki so z zdravstveno nego v domu zadovoljni.

9.3 Izračuni za preverjanje hipotez

9.3.1 Izračuni H2: Stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti, so bolj zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti kot stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let.

Tabela 6: Primerjava dolžine bivanja v domu z zadovoljstvom z zagotavljanjem zasebnosti.

Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti	Dolžina bivanja v domu		skupaj
	do 2 leti	več kot 2 leti	
zadovoljni	14	52	66
% po vrstici	21,21 %	78,79 %	100,00 %
% po koloni	70,00 %	86,67 %	82,50 %
nezadovoljni	6	8	14
% po vrstici	42,86 %	57,14 %	100,00 %
% po koloni	30,00 %	13,33 %	17,50 %
Skupaj	20	60	80
% po vrstici	25,00 %	75,00 %	100,00 %

Z zagotavljanjem zasebnosti je zadovoljnih 82,50 % stanovalcev, od tega 21,21 % biva v domu do dveh let, 78,79 % pa več kot dve leti. Z zagotavljanjem zasebnosti ni zadovoljnih 17,50 % stanovalcev, od tega 42,86 % anketirancev biva v domu do dveh let, 57,14 % pa več kot dve leti. Stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti in so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti, prevladujejo, saj jih je kar 86,67 %. Stanovalcev, ki so v domu več kot dve leti in so nezadovoljni, je 13,33 % in jih je tudi najmanj.

Tabela 7: Izračun hi-kvadrata

f	f'	(f-f')	$(f-f')^2/f'$
14	16,5	-2,5	0,378788
52	49,5	2,5	0,126263
6	3,5	2,5	1,785714
8	10,5	-2,5	0,595238
			2,886003

S 5 %-im tveganjem lahko potrdim ničelno hipotezo. Normirani odklon med odstotkoma je manjši od kritične vrednosti pri stopnji 0,05. Med stanovalci, ki v domu bivajo do dveh let in

tistimi, ki bivajo v domu več kot dve leti, ni razlik glede zadovoljstva oz. nezadovoljstva z zagotavljanjem zasebnosti. Dolžina bivanja ne vpliva na zadovoljstvo z zasebnostjo.

9.3.2 Izračun H4 :Stanovalci, ki bivajo v domu do dveh let, so na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki bivajo v domu več kot dve leti.

Tabela 8: Primerjava splošnega zadovoljstva z domom glede na dolžino bivanja v domu

Zadovoljstvo	Dolžina bivanja v domu		skupaj
	do dveh let	več kot dve leti	
zadovoljni	15	52	67
% po vrstici	22,39 %	77,61 %	100,00 %
% po koloni	75,00 %	85,25 %	82,72 %
nezadovoljni	5	9	14
% po vrstici	35,71 %	64,29 %	100,00 %
% po koloni	25,00 %	14,75 %	17,28 %
Skupaj	20	61	81
% po vrstici	24,69 %	75,31 %	100,00 %

24,69 % stanovalcev v domu biva do dveh let, od tega jih je 75 % na splošno zadovoljnih z domom, 25 % pa nezadovoljnih. 75,31 % stanovalcev biva v domu več kot dve leti, od tega je 85,25 % na splošno zadovoljnih z domom, 14,75 % pa nezadovoljnih. Na splošno je z domom zadovoljnih 82,72 % anketirancev, 17,28 % pa je nezadovoljnih.

Tabela 9: Izračun Hi-kvadrata

f	f'	(f-f')	$(f-f')^2/f'$
15	16,54320988	1,543209877	0,143956
52	50,45679012	1,543209877	0,047199
5	3,456790123	1,543209877	0,688933
9	10,54320988	1,543209877	0,22588
			1,105968

S 5 %-im tveganjem lahko potrdim ničelno hipotezo. Normirani odklon med odstotkoma je manjši od kritične vrednosti pri stopnji 0,05. Med stanovalci, ki v domu bivajo do dveh let in

tistimi, ki bivajo v domu več kot dve leti, ni razlik glede splošnega zadovoljstva z domom. Dolžina bivanja ne vpliva na splošno zadovoljstvo z domom.

9.3.3 Izračun H5: Stanovalci, ki zmeraj potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, so na splošno manj zadovoljni z domom, kot stanovalci, ki te pomoči sploh ne potrebujejo.

Tabela 10: Primerjava splošnega zadovoljstva glede na potrebo po pomoči pri negi telesa in osebni higieni

splošno zadovoljstvo	Potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni			
	zmeraj	delno	ne	skupaj
zadovoljni	18	17	33	68
% po vrstici	26,47 %	25,00 %	48,53 %	100,00 %
% po koloni	78,26 %	85,00 %	84,62 %	82,93 %
nezadovoljni	5	3	6	14
% po vrstici	35,71 %	21,43 %	42,86 %	100,00 %
% po koloni	21,74 %	15,00 %	15,38 %	17,07 %
Skupaj	23	20	39	82
% po vrstici	28,05 %	24,39 %	47,56 %	100,00 %

Pomoč pri negi telesa in osebni higieni zmeraj potrebuje 28,05 %, delno pomoč potrebuje 24,39 %, 47,56 % stanovalcev pa te pomoči ne potrebuje. Med stanovalci, ki zmeraj potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, je 78,26 % zadovoljnih, 21,74 % pa nezadovoljnih. Med stanovalci, ki ne potrebujejo nikakršne pomoči pri negi telesa in osebni higieni, je 82,62 % stanovalcev zadovoljnih, 15,38 % pa nezadovoljnih.

Tabela 11: Izračun Hi-kvadrata

f	f'	(f-f')	$(f-f')^2/f'$
18	18,91935	-0,91935	0,044675
33	32,08065	0,919355	0,026347
5	4,080645	0,919355	0,207127
6	6,919355	-0,91935	0,122152
			0,4003

S 5 %-im tveganjem lahko potrdim ničelno hipotezo. Normirani odklon med odstotkoma je manjši od kritične vrednosti pri stopnji 0,05. Med stanovalci, ki zmeraj potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, in stanovalci, ki te pomoči sploh ne potrebujejo, ni razlik glede splošnega zadovoljstva z domom.

10 POVZETEK

Obstaja več teorij o starosti in pomembno je, da stroka socialnega dela selektivno izbira in sestavlja te teorije. Na ta način pri delu s starimi ljudmi ne bodo rutinsko odreagirali, ampak se bodo prilagajali posamezniku. Socialni delavci potrebujejo za delo s starimi ljudmi znanja o procesu staranja, socialni politiki do starih ljudi, o različnih pristopih in metodah. Potrebujejo tudi različne strokovne spretnosti. Socialni delavci imajo v domovih za stare različne vloge. Bistvo vloge socialnega delavca je zagotavljanje vsega, kar stanovalec potrebuje za kvalitetno življenje v domu.

Dom za stare je ena izmed oblik institucionalnega varstva starih ljudi. Institucionalno varstvo obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo. V domu za stare poteka zadovoljevanje potreb, ki si jih posameznik ni zmožen več zadovoljiti. Z institucionalizacijo je zagotovljeno zadovoljevanje vseh osnovnih življenjskih potreb in lajšanje zdravstvenih težav. Kakovost človeškega življenja je odvisna od zadovoljevanja človekovih potreb.

Pri zasebnosti gre za prikrivanje ali odkrivanje nekaterih informacij o sebi, za človekovo potrebo po obvladljivosti dostopnosti do sebe oz. ločenost od drugih. Zasebnost omogoča ljudem, da se počutijo varne in imajo popolno kontrolo nad okolico.

Pri totalnih ustanovah lahko izpostavimo tri temeljne značilnosti: zaprtost pred zunanjim svetom, racionalizacijo vsakdanjega življenja in organizacijsko birokratizacijo. V domu za stare so prisotne nekatere značilnosti totalnih ustanov, ki pa ne obstajajo v idealni obliki.

E-Qalin se v domovih za stare ukvarja z upravljanjem kakovosti in vključuje strukture, procese in rezultate ustanove.

V raziskavi sem želela ugotoviti, ali zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti vpliva na splošno zadovoljstvo, kakšen vpliv ima dolžina bivanja na zadovoljstvo z zasebnostjo in splošno zadovoljstvo, ali so stanovalci, ki potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni in bivajo v enoposteljni sobi, bolj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki bivajo v dvo- ali večposteljni sobi. Zanimalo me je tudi, če potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni vpliva na povprečno zadovoljstvo.

Raziskavo sem v domu starejših občanov Fužine opravljala s pomočjo standardiziranega vprašalnika, uporabila sem metodo anketiranja. Vprašalnik za stanovalce meri dve dimenziji: zadovoljstvo s storitvijo in pomembnost določene storitve za stanovalca.

Rezultati raziskave so pokazali, da so stanovalci, ki so zadovoljni z zagotavljanjem zasebnosti, na splošno bolj zadovoljni z domom. Stanovalci, ki bivajo v enoposteljni sobi in potrebujejo pomoč pri negi telesa in osebni higieni, so na splošno bolj zadovoljni kot stanovalci, ki bivajo v dvo- in večposteljni sobi. Dolžina bivanja v domu ne vpliva na splošno zadovoljstvo z domom ter zadovoljstvo z zasebnostjo. Na splošno zadovoljstvo z domom prav tako ne vpliva potreba po pomoči pri negi telesa in osebni higieni.

Domski zdravnik je element, kjer so nujno potrebne izboljšave, saj so stanovalci z njim nezadovoljni, hkrati pa mu pripisujejo velik pomen. Ponudba prireditev in praznovanj spada med manj pomembne prednosti, saj se stanovalcem ne zdijo pomembne, so pa z njimi zadovoljni. Predlagam, da presežek resursov, ki jih vlagajo v ponudbo dodatnih dejavnosti, namenijo področju zdravstvene nege.