

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V JAVNIH IN ZASEBNIH DOMOVIH NA PODLAGI MODELA ZADOVOLJSTVA

47

THE LEVEL OF SATISFACTION AMONG RESIDENTS
OF PUBLIC AND PRIVATE HOMES MEASURED
ON THE BASIS OF A SATISFACTION MODEL

Suzana Bračič, mag. ekon.

*Dom starejših občanov, Trate 40, 9250 Gornja Radgona
bracic.suzana@gmail.com*

Majda Pšunder, dr. ped.

*Filozofska fakulteta, Koroška cesta 160, 2000 Maribor
majda.psunder@uni-mb.si*

POVZETEK

Stari ljudje lahko svoje tretje življenjsko obdobje preživijo v domovih za starejše občane, kjer je poskrbljeno za njihovo zdravstveno in socialno oskrbo. Prikazali smo pomen institucionalnega varstva za starejše in opisali dejavnosti, ki jih domovi ponujajo svojim stanovalcem. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati empirične raziskave, ki smo jo izvedli v 15 zasebnih in 15 javnih domovih za starejše občane, ki so lokacijsko razpršeni po vsej Sloveniji. Cilj raziskave je bil ugotoviti zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu, in sicer z vidika potreb stanovalcev, cene domskega varstva, standarda bivanja in odnosa zaposlenih. Na osnovi opravljene

raziskave so predstavljeni predlogi za izboljšanje načina in organizacije dela s stanovalci, ki naj bi prispevali k njihovem večjemu zadovoljstvu in kakovosti življenja v domovih za starejše občane.

KLJUČNE BESEDE: *staranje, dom starejših občanov, domsko varstvo, potrebe starih ljudi, cena domskega varstva.*

ABSTRACT

Elderly people can live out their autumn years in homes for the elderly, which provide medical and social care. The following paper presents the significance of institutional care for the elderly and describes the activities these institutions offer their residents. Moreover, it presents the results of an empirical study which was carried out in 15 private and 15 public retirement homes located throughout Slovenia. The objective of the study was to determine the level of satisfaction on the part of residents in homes for the elderly, namely in terms of the residents' needs, the costs of residential care, the standard of living and the conduct of the employees. Based on the survey, we have formulated several proposals for improving the work methods and the organisational aspects of working with the residents which are intended to contribute to a higher satisfaction level and improve the quality of life in homes for the elderly.

KEYWORDS: *ageing, home for the elderly, residential care, needs of elderly people, costs of residential care.*

UVOD

V svetu se srečujemo s staranjem družbe in velikimi premiki v demografski strukturi prebivalstva. Povečanje števila starih ljudi je za sodobne družbe velik izziv. V ospredje prihajajo novi problemi, kot so povečanje števila starih ljudi, ki potrebujejo ustrezno zdravstveno nego in oskrbo, osamljenost in odrinjenost vse

večjega števila starih ljudi na družbeno obrobje, večja socialna razslojenost, sprememba vrednot in pogledov na staranje in starost, družine vedno težje poskrbijo za stare ljudi itd. (Starejše prebivalstvo v Sloveniji, 2010). Rešitve je mogoče najti tudi v zagotavljanju potrebnih prostorskih zmogljivosti v okviru institucionalnega varstva starejših.

Vse države članice Evropske unije so zavezane zagotavljanju splošne dostopnosti visokokakovostne in finančno dostopne dolgotrajne oskrbe za svoje državljane. Zaradi staranja prebivalstva je vse težje premagovati finančne in logistične izzive. To velja zdaj, še očitneje pa bo to postalo v prihodnosti, saj morajo vlade delovati v okolju naraščajočih in konkurenčnih potreb z omejenimi viri (Long-term Care in the European Union, 2008).

ŽIVLJENJE V DOMSKEM VARSTVU

Dom za starejše občane je oblika kolektivnega bivanja, ki ga določajo predpisane norme in pravila. „Institucija maksimalno zadovoljuje osnovne življenjske potrebe – prehrano, pranje, likanje, ogrevanje, nego, potrebo po družabnosti in zdravstvenem varstvu.“ (Mali, 2004, str. 106.)

Naloga doma je optimalna zadovoljitev socialnih in zdravstvenih potreb starih ljudi in vključevanje vseh njihovih zmožnosti v različne oblike domskega življenja. Storitve, ki jih domovi ponujajo, so:

- **OSNOVNE STORITVE:** obsegajo osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in nego po predpisih s področja zdravstvenega varstva. Domovi za starejše so dolžni zagotoviti stanovalcem tudi zdravljenje, zdravstveno nego in rehabilitacijo. Zdravljenje organizirajo lokalni zdravstveni zavodi, za primarno zdravstveno nego, tj. zdravstveni domovi, zdravstveno nego in rehabilitacijo pa socialni zavodi (Predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo, 2010).

- **DODATNE STORITVE:** obsegajo različne dodatne storitve za oskrbovance, dnevno varstvo za stare ljudi, oskrbne in zdravstvene storitve za stanovalce oskrbovanih stanovanj, razvoz kosil, začasno varstvo, nudenje zdravstvene nege ter drugih oblik pomoči posamezniku in družini na domu, storitve socialnega servisa na domu ter opravljanje drugih storitev. Domovi za starejše občane lahko po zakonu opravljajo tudi tako imenovane tržne dejavnosti, pridobljena sredstva pa namenjajo za izboljševanje pogojev za izvajanje svoje osnovne dejavnosti (Povzetek kumulativnega statističnega poročila: Pregled področja institucionalnega varstva starejših in odraslih s posebnimi potrebami, 2010).

Dom za starejše občane lahko stanovalci sprejmejo kot veliko breme ali kot najboljšo rešitev za svojo življenjsko situacijo. Od človeka samega, od njegovih svojcev in prijateljev ter od domačega osebja je odvisno, ali bo postal dom za starejše občane zgolj zavod ali tretji dom.

Z uporabnikom, ki je sprejet v dom, podpiše dom dogovor, s katerim se uredijo vsa bistvena vprašanja izvajanja storitve, zlasti pa vrsta oskrbe, začetek izvajanja storitve, obseg storitve, cena storitve, osebe, ki bodo storitev plačevale, in pogoji za spremembe in prenehanje veljavnosti dogovora. Namesto uporabnika lahko dogovor podpiše njegov zakoniti zastopnik oziroma skrbnik. Ob sklenitvi dogovora je treba uporabnika seznaniti z vsemi za življenje v domu pomembnimi zadevami, zlasti z njegovimi pravicami in dolžnostmi, s pravili življenja in dela v domu, ki jih sprejme dom, z zaposlenimi ter z razporeditvijo prostorov. Uporabniku je treba nuditi tudi vse potrebne informacije ter pomoč strokovnih in drugih delavcev zavoda (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, 2007).

„Kakovost človeškega življenja se 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.“ (Ramovš, 2003, str. 87.) Pri merjenju kakovosti življenja so pomembne kognitivne,

čustvene in funkcionalne sposobnosti, ki so pomembne za stare ljudi in njihovo dobro počutje v domovih za starejše občane (Doumit in Ramzi, 2008).

Dober dom za starejše ljudi je torej tisti, v katerem živijo zadovoljni, dejavni (glede na sposobnost), samozavestni, spoštovani ljudje oziroma ljudje, ki v domu nadaljujejo svoje življenje, ne pa ga končujejo. Večina premikov na področju varstva starostnikov v domovih za starejše ljudi je spodbujena z usmerjenostjo na uporabnika (Imperl, 1999).

Potrebe starejših ljudi z leti naraščajo, predvsem v smislu visokokakovostne nege in varstva ter socialne in medicinske oskrbe. Domovi se srečujejo z vse večjimi zahtevami, zato nenehno izboljšujejo in ocenjujejo zadovoljstvo starostnikov ter kakovost opravljenih storitev. V preteklosti so se domovi srečevali s problemom čakalnih vrst, danes pa se potegujejo za pridobitev novih stanovalcev, kar je posledično povezano z vedno večjim številom novo nastalih domov. Socialni vidik problematike domov za starejše je neustrezna razporeditev zmogljivosti, neučinkovito upravljanje, pomanjkanje razvojnih virov, togi in premajhni kadrovski normativi, breme financiranja v celoti na uporabnikih, svojcih in občinah ter zastarela infrastruktura domov. Kot zdravstveni vidik problematike domov za starejše lahko opredelimo vedno zahtevnejše zdravstveno stanje stanovalcev in krčenje sredstev zdravstvenega zavarovanja (Letno poročilo SSZS, 2010).

RAZISKOVALNA METODOLOGIJA

NAMEN RAZISKAVE

Namen raziskave, opravljene v okviru doktorske disertacije, je bil pridobiti čim boljši vpogled v težave, s katerimi se srečujejo stari ljudje na področju skrbi zanje v domskem varstvu. Želeli smo pridobiti mnenje stanovalcev, kakšne spremembe bi bile v prihodnje smiselne na tem področju, z namenom izboljšanja bivanja stanovalcev v domovih za starejše občane.

CILJ RAZISKAVE

Cilj empirične raziskave je bil ugotoviti zdajšnje zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu na podlagi modela zadovoljstva glede na to, ali bivajo v javnem ali zasebnem domu. Model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu vključuje potrebe stanovalcev, ceno domskega varstva, standard bivanja in zaposlene v domovih za starejše občane. Na podlagi rezultatov raziskave smo podali predloge za izboljšanje načina in organizacije dela s stanovalci, ki naj bi prispevali k večjemu zadovoljstvu in kakovosti življenja stanovalcev v domovih za starejše občane.

RAZISKOVALNA METODA

Empirična raziskava je zasnovana na kombinaciji kvantitativnega (uporabili smo deskriptivno in kavzalno – neeksperimentalno metodo) in kvalitativnega pedagoškega raziskovanja. Kot merski inštrument raziskave smo uporabili nestandardizirani anketni vprašalnik. Z željo, da bi pridobili čim boljši vpogled v težave, s katerimi se srečujejo starejši na področju institucionalnega varstva, smo v anketni vprašalnik vključili 13 vprašanj. V prvem delu anketnega vprašalnika smo stanovalcem zastavili splošna vprašanja, s katerimi smo pridobili podatke o socio-demografskih značilnostih anketirancev (spol, starost, izobrazba). V drugem delu smo stanovalcem zastavili specifična vprašanja z namenom pridobitve podatkov o njihovem zadovoljstvu z domskim varstvom.



SLIKA 1: Model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu

Pri ugotavljanju stopnje zadovoljstva stanovalcev v domovih za starejše občane smo oblikovali lastni model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu, ki vključuje potrebe stanovalcev, ceno domskega varstva, standard bivanja in zaposlene v domskem varstvu (SLIKA 1).

S petstopenjsko Likertovo lestvico smo ugotavljali stališča stanovalcev o zadovoljitvi potreb ter o zadovoljstvu s ceno oskrbe, standardom bivanja in zaposlenimi v domovih, kjer pomeni:

- 1 – „sploh se ne strinjam“,
- 2 – „se ne strinjam“,
- 3 – „se strinjam“,
- 4 – „zelo se strinjam“ in
- 5 – „popolnoma se strinjam“.

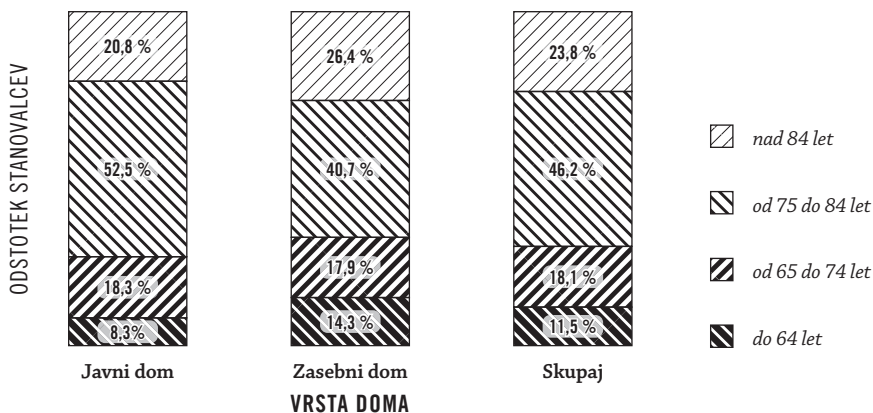
Lestvica stališč bo sproti vsebinsko opisana v rezultatih.

Zbrane podatke smo prenesli v skupni zbirnik podatkov v program SPSS in jih obdelali na ravni deskriptivne statistike in neparametričnih statističnih preizkusov. Zastavljene hipoteze smo preverjali z odvisnimi zvezami med spremenljivkami, z χ^2 -preizkusom, t-preizkusom in Welch-Satterthwaitovo metodo. Povsod v empirični analizi smo računali preizkus za preverjanje homogenosti varianc in glede na rezultat uporabili ustrezen t-test.

VZOREC

V raziskavo, ki je potekala od decembra 2010 do januarja 2011, je bilo vključenih 15 zasebnih in 15 javnih domov (kar je 31,91 % vseh domov), ki so lokacijsko razpršeni po vsej Sloveniji. Od skupaj 300 razdeljenih vprašalnikov je bilo vrnjenih 260, med katerimi jih je bilo 53,8 % iz zasebnih domov. Odziv anketirancev je bil zelo dober, 89,3-odstoten. V empirično raziskavo so bili vključeni stanovalci, ki so bili sposobni odgovarjati na anketna vprašanja. Izpolnjevanje anketnih vprašalnikov so po vnaprejšnjem dogovoru vodile odgovorne osebe v posameznih domovih.

V raziskovalnem vzorcu so prevladovalе ženske (71,2 %). Kot kaže **SLIKA 2**, je največ vzorca stanovalcev starih od 75 do 84 let (46,2 %), sledijo jim stanovalci, stari nad 84 let (23,8 %), nato stanovalci, stari od 65 do 74 let (18,1 %), medtem ko je najmanj stanovalcev tistih, ki so stari do 64 let (11,5 %). V javnih domovih je kar 52,5 % vzorca stanovalcev starih od 75 do 84 let, v zasebnih domovih pa 40,7 %. Relativno visok delež tvorijo stanovalci, ki so starejši od 84 let, kar povezujemo z dejstvom, da se v Sloveniji po demografskih projekcijah življenjska doba prebivalstva podaljšuje (Prebivalstvo se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje, 2008).



SLIKA 2: Strukturni odstotki (f%) vzorca stanovalcev po starosti glede na vrsto doma

RAZISKOVALNE HIPOTEZE

Na podlagi teoretičnega ozadja in zastavljenih anketnih vprašanj smo preverjali naslednje hipoteze:

- H1: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi osnovnih – fizioloških potreb glede na vrsto doma.
- H2: predpostavljamo, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po varnosti glede na vrsto doma.

- H3: predpostavljamo, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po ljubezni in pripadnosti glede na vrsto doma.
- H4: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu glede na vrsto doma.
- H5: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma.
- H6: predpostavljamo, da bodo s ceno domskega varstva bolj zadovoljni stanovalci javnih domov.
- H7: predpostavljamo, da bodo s standardom bivanja bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov.
- H8: predpostavljamo, da bodo z zaposlenimi bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov.

RAZISKOVALNE SPREMENLJIVKE

V empirični raziskavi smo proučevali naslednje spremenljivke:

1. Vrsta doma za starejše
2. Stališče stanovalcev do osnovnih – fizioloških potreb
3. Stališče stanovalcev do potreb po varnosti
4. Stališče stanovalcev do potreb po pripadnosti
5. Stališče stanovalcev do potreb po ugledu
6. Stališče stanovalcev do potreb po samouresničevanju
7. Stališče stanovalcev do cene domskega varstva
8. Stališče stanovalcev do standarda bivanja
9. Stališče stanovalcev do zaposlenih v domskem varstvu

REZULTATI RAZISKAVE IN NJIHOVA INTERPRETACIJA

POTREBE STANOVALCEV

A) fiziološke potrebe

Med fiziološke potrebe smo uvrstili potrebe po hrani, pijači, obleki, spanju, počitku, potrebe po zdravstveni negi, čistoči in socialni oskrbi.

TABELA 1: Zadovoljitev fizioloških potreb glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
FIZIOLOŠKE POTREBE	Aritmetična sredina (M)	3,97	4,00
	Standardni odklon (SD)	0,65	0,73
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 2,291, P = 0,131	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -0,395, g = 258, P = 0,693	

Kot je razvidno iz TABELA 1, je rezultat t-preizkusa pokazal, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljivosti fizioloških potreb. Dobljeni rezultat potrjuje hipotezo H_1 , ki predpostavlja, da ne bo razlike v zadovoljivosti fizioloških potreb glede na vrsto doma. Sklepamo, da domovi, tako javni kot zasebni, v največji meri zadovoljujejo najpomembnejše, fiziološke potrebe stanovalcev. Po Maslowu (1943) so človekove potrebe razporejene v hierarhijo glede na njihovo relativno pomembnost, človekova dejavnost pa je vedno usmerjena navzgor, k privlačnejšim ciljem. Kot kažejo rezultati analize, mora človek najprej zadovoljiti fiziološke potrebe, šele nato lahko zadovoljuje ostale. Življenje posameznika je kakovostno, ko ima ta izpolnjene vse osnovne potrebe in čuti radost do življenje (Lenarčič, 2005).

B) *potrebe po varnosti*

Med potrebe po varnosti smo uvrstili potrebe po osebni varnosti in varnosti premoženja, varnem zavetju, potrebe po zdravstveni in socialni varnosti, potrebe po telesni in duševni varnosti, kot so pravica do lastnine, zaščite in možnosti pritožbenih poti v primeru nezadovoljstva, pravica do informiranja, do obveščanja o svojem zdravstvenem stanju in o vseh dostopnih možnostih zdravljenja in oskrbe, pravica do informacij o vseh dostopnih prostočasnih dejavnostih, bivalnih možnostih in ukrepih socialnega varstva ter finančna varnost.

TABELA 2: Zadovoljitev potreb po varnosti glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO VARNOSTI	Aritmetična sredina (M)	3,96	3,99
	Standardni odklon (SD)	0,65	0,68
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,118, P = 0,731	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -0,309, g = 258, P = 0,758	

Izid t-preizkusa iz TABELE 2 je pokazal, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi potreb po varnosti. Če pogledamo povprečne ocene javnih (M = 3,96) in zasebnih domov (M = 3,99), ugotavljamo, da ni precejšnjih razlik v oceni. S tem zavračamo hipotezo H₂, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po varnosti glede na vrsto doma. Predvidevamo, da so potrebe po varnosti pomembne za življenje starih ljudi in se sprožijo ter postanejo motivacijsko pomembne, šele ko so zadovoljene fiziološke potrebe (Maslow, 1943).

c) potrebe po pripadnosti

Med potrebe po pripadnosti smo uvrstili potrebe po uveljavljanju, po spremembi, simpatiji, družbi, ki se kažejo kot vključevanje stanovalcev v domsko varstvo, razvijanje medčloveških odnosov, ohranjanje stikov z družino, prijatelji in znanci, navezovanje novih stikov s sostanovalci in zaposlenimi v domu, razvijanje medgeneracijskih odnosov in upoštevanje hišnega reda.

Rezultat t-preizkusa je pokazal (TABELA 3), da razlika v zadovoljitvi potreb po pripadnosti ni statistično pomembna. Hipotezo H₃, ki predpostavlja, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po pripadnosti glede na vrsto doma, zavrnilo. Ugotavljamo, da so potrebe po pripadnosti podobno zadovoljene tako v zasebnih kot javnih domovih, le da so povprečne ocene o zadovoljitvi tovrstnih potreb nižje kot pri fizioloških potrebah in potrebah po varnosti.

TABELA 3: Zadovoljitev potreb po pripadnosti glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO PRIPADNOSTI	Aritmetična sredina (M)	3,91	3,92
	Standardni odklon (SD)	0,53	0,61
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 2,165, P = 0,142	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 0,190, g = 258, P = 0,850	

Na osnovi rezultatov aritmetičnih sredin trdimo, da imajo stanovalci v povprečju najbolj zadovoljene fiziološke potrebe, sledijo jim potrebe po varnosti in šele nato potrebe po pripadnosti. Ocene stanovalcev o pomembnosti zadovoljitve njihovih potreb lahko povežemo s hierarhično razvrstitvijo potreb po Maslowu (1943).

D) potrebe po ugledu

Potrebe po ugledu so potreba po samospoštovanju in spoštovanju drugih, potreba po neodvisnosti, svobodi in samoodločanju, želja po prestižu, imetju, priznanjih in pohvalah, pozornosti, pomembnosti in dostojanstvu.

Izid t-preizkusa iz TABELE 4 nam pokaže, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu. Če pogledamo povprečne ocene javnih (M = 3,30) in zasebnih domov (M = 3,25), razberemo, da ni precejšnjih razlik v oceni. S tem sprejmemo hipotezo H₄, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu glede na vrsto doma. Ugotavljamo, da so povprečne ocene o zadovoljitvi potreb po ugledu še nižje kot pri fizioloških potrebah, potrebah po varnosti in pripadnosti, čeprav so v zasebnih in javnih domovih zadovoljene na podobni ravni. Rezultat povezujemo z dejstvom, da si stanovalci javnih in zasebnih domov želijo, da so najprej zadovoljene nižje, fiziološke potrebe, šele nato sledi zadovoljitev višjih potreb, med katere uvrščamo tudi potrebe po ugledu (Maslow, 1943). Zadovoljitev potreb po ugledu se kaže

TABELA 4: Zadovoljitev potreb po ugledu glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO UGLEDU	Aritmetična sredina (M)	3,30	3,25
	Standardni odklon (SD)	0,51	0,53
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,68 , P = 0,41	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 0,699, g = 258, P = 0,485	

v občutku biti koristen in pomemben. Dokler pa te potrebe niso zadovoljene, se pojavijo občutki nemoči, šibkosti, manjvrednosti in nevrotične težnje. Po Maslowu (1943) je pomembno tudi, ali samoocenjevanje sloni na realnih dosežkih (znak realnega ocenjevanja samega sebe) ali pa na osnovi lažnega laskanja (napačna ocena samega sebe, ki se kaže kot oholost posameznika).

E) *potrebe po samouresničevanju*

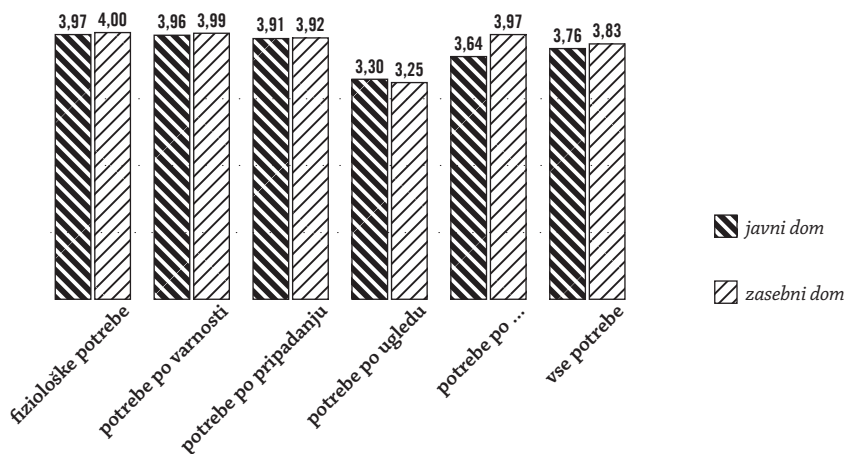
Med potrebe po samouresničevanju smo uvrstili potrebe po izobraževanju, kulturnem udejstvovanju, ustvarjalni dejavnosti, vsestranskem razvijanju posameznika in potrebo po sodelovanju v dnevnih aktivnostih domskega varstva.

Izid t-preizkusa iz TABELE 5 nam pokaže, da je med vrstama domov statistično pomembna razlika v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju. Omenjeno razliko vidimo v povprečni oceni, ki je višja v zasebnih (M = 3,97) kot v javnih domovih (M = 3,64). Dobljeni rezultat zavrača hipotezo H₅, s katero predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma. Ugotavljamo, da so potrebe po samouresničevanju bolj zadovoljene v zasebnih kot javnih domovih. Ker imajo zasebni domovi na razpolago več finančnih sredstev za izvajanje dodatnih dejavnosti, je stanovalcem omogočenih več aktivnosti za preživljanje prostega časa (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008).

TABELA 5: Zadovoljitev potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO SAMOURESNIČEVANJU	Aritmetična sredina (M)	3,64	3,97
	Standardni odklon (SD)	0,52	0,67
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 5,66, P = 0,018	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 4,323, g = 256,31, P = 0,00	

Iz SLIKE 3 je razvidno, da imajo stanovalci najbolj zadovoljene fiziološke potrebe, saj jih ocenjujejo najvišje (povprečna ocena v zasebnih domovih je 4, v javnih domovi pa 3,97). Dobljeni rezultati ne presenečajo, saj je v teoriji (Maslow, 1943) in v praksi namreč uveljavljeno, da je osnovna zadovoljenost nižjih potreb izhodišče za normalno zaznavanje in zadovoljevanje višjih potreb (temeljno načelo hierarhije potreb). Nezadovoljenost fizioloških potreb človek sicer težje prenaša, toda zadovoljene mu ne pomenijo



SLIKA 3: Primerjava potreb glede na vrsto doma

ničesar več. Ljudje, ki trpijo kakršnokoli pomanjkanje (bodisi fizično – lakota – ali psihično – odvzem svobode), so osredotočeni na izravnavanje tega primanjkljaja in ne morejo motivacijsko napredovati, dokler ne zadovoljijo motivov, za katere so prikrajšani (Maslow, 1943). V teoriji je znano, da imajo v starosti prednost potrebe po hrani, obleki, toplem stanovanju, čistoči, zdravljenju bolezni, samostojnosti v gibanju in komunikaciji (Ramovš, 1999).

Ocenjujemo, da imajo stanovalci zasebnih domov povprečno bolj zadovoljene vse potrebe kot stanovalci v javnih domovih. Na osnovi rezultatov aritmetičnih sredin trdimo, da so v zasebnih domovih potrebe stanovalcev bolj zadovoljene, kar povezujemo z dejstvom, da so zasebni domovi bolj usmerjeni k individualnim potrebam stanovalcev in jim tako zagotavljajo kakovostnejše bivanje v domskem varstvu (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008). Sama beseda ‚zasebno‘ ima pozitivno konotacijo, nekakšno višjo raven, beseda ‚javno‘ pa pogosto označuje minimalne standardne storitve, ki smo jih deležni (Zalokar, 2010). Tudi v naši raziskavi se je izkazalo, da so zasebni domovi na višji ravni, saj bolj sledijo pričakovanjem stanovalcev.

CENA DOMSKEGA VARSTVA

Izid aproksimativne Welch-Satterthwaiteove metode iz **TABELE 6** kaže, da v zadovoljstvu s ceno domskega varstva med vrstama domov ni statistično pomembne razlike. Če pogledamo povprečno oceno javnih ($M = 3,71$) in zasebnih domov ($M = 3,61$), razberemo, da ni pomembnih razlik. S tem zavrnamo hipotezo H_6 , ki predpostavlja, da bodo s ceno domskega varstva bolj zadovoljni stanovalci javnih domov. Sklepamo, da imajo stanovalci javnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o zadovoljstvu s ceno domskega varstva, ker imajo javni domovi ugodnejše in s tem nižje cene oskrbe. Podatke povezujemo z dejstvom, da javni domovi v ceni oskrbe ne upoštevajo stroškov financiranja, zaradi česar so njihove cene domskega varstva nižje kot v zasebnih domovih (Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, 2007). Cena oskrbe v domovih bo gotovo vedno bolj odvisna od

TABELA 6: Zadovoljstvo stanovalcev s ceno domskega varstva glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
CENA DOMSKEGA VARSTVA	Aritmetična sredina (M)	3,71	3,61
	Standardni odklon (SD)	0,58	0,78
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 14,231, P = 0,00	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 1,166, g = 253, P = 0,245	

standardne ali nadstandardne gradnje in opreme, predvsem pa od izbranega koncepta izvajanja storitev oskrbe in zdravstvene nege (Artiček idr., 2007).

STANDARD BIVANJA

Rezultat t-preizkusa iz **TABELE 7** pove, da razlika v zadovoljstvu s standardom bivanja ni statistično pomembna. Hipotezo H_7 , ki predpostavlja, da bodo s standardom bivanja bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov, zavrnamo. Predvidevamo, da imajo stanovalci zasebnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o

TABELA 7: Zadovoljstvo stanovalcev s standardom bivanja glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
STANDARD BIVANJA	Aritmetična sredina (M)	4,03	4,10
	Standardni odklon (SD)	0,71	0,78
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 1,37, P = 0,244	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	$t_1 = -0,758, g = 258, \alpha = 0,449$	

zadovoljstvu s standardom bivanja, ker so zasebni domovi grajeni šele v zadnjih desetih letih (Cotman, 2008) in imajo tako na razpolago več enoposteljnih sob, kjer lahko stanovalci ohranjajo svojo zasebnost, identiteto in način življenja. V zasebnih domovih imajo stanovalci sodobnejšo opremo in pripomočke, ki jim omogočajo udobnejše bivanje (Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev, 2006).

ODNOS ZAPOSLENIH

Rezultat t-preizkusa iz **TABELE 8** pove, da razlika v zadovoljstvu z zaposlenimi ni statistično pomembna. S tem zavrnamo hipotezo H8, s katero smo predpostavljali, da bodo z zaposlenimi bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov. Sklepamo, da imajo stanovalci zasebnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o zadovoljstvu z zaposlenimi, ker imajo zasebni domovi več zaposlenega kadra, ki lahko lažje poskrbi za dobro počutje svojih stanovalcev. Uspešno komuniciranje in dobro poznavanje stanovalcev z upoštevanjem individualnih razlik in zmožnost vzpostavljanja pristnih odnosov prispeva h kakovostnejšemu bivanju stanovalcev (Lenarčič, 2005). Iz prakse in teorije je znano, da imajo zasebni domovi na razpolago več sredstev za financiranje izobraževanja zaposlenih, kar omogoča bolj strokovno in fleksibilno delo

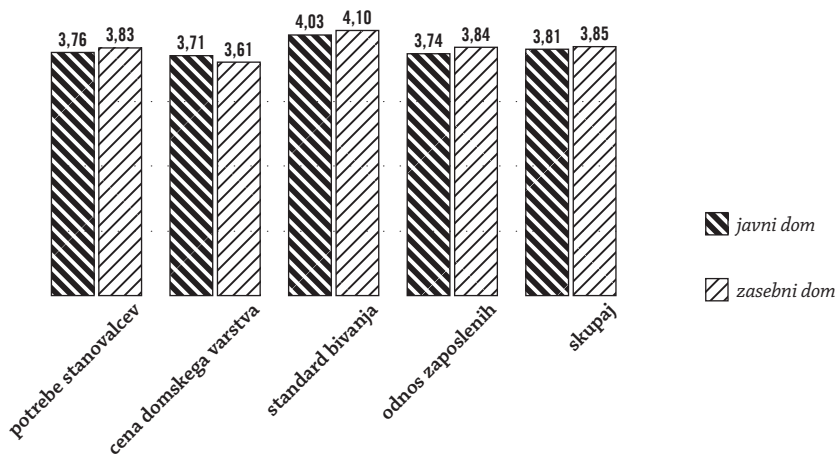
TABELA 8: *Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi glede na vrsto doma*

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
STANDARD BIVANJA	Aritmetična sredina (M)	3,74	3,84
	Standardni odklon (SD)	0,77	0,80
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,264, P = 0,608	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -1,011, g = 258, P = 0,313	

zaposlenih (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008).

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV NA PODLAGI MODELA ZADOVOLJSTVA

Zadovoljstvo stanovalcev v domovih za starejše občane smo preverjali na podlagi modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu. Izračun aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva (**SLIKA 4**) kaže, da so stanovalci zasebnih domov ($M = 3,85$) nekoliko bolj zadovoljni kot v javnih domovih ($M = 3,81$). Stanovalci v zasebnih domovih so obravnavani kot uporabniki storitev z individualnostjo pri uresničevanju njihovih potreb (Stanje na področju institucionalnega varstva starejših v Sloveniji, 2009). Zaradi tega dejstva lahko stanovalci zasebnih domov ob plačilu višje oskrbe upravičeno pričakujejo strokovne in prilagojene storitve, udobno bivanje v sodobno opremljenih prostorih, strokovno usposobljen kader in pestro paletto pristočasnih aktivnosti.



SLIKA 4: Primerjava zadovoljstva stanovalcev na podlagi modela zadovoljstva glede na vrsto doma

PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE ORGANIZACIJE DELA V DOMSKEM VARSTVU

Pomembno je, da so potrebe stanovalcev zadovoljene v največji meri in da se stanovalci v domu počutijo dobro, saj s tem pripomorejo k zdravju in pozitivnejšemu razmišljanju o življenju. Stanovalci imajo pravico, da so obveščeni o svojem zdravstvenem stanju ter o vseh dostopnih možnostih zdravljenja in oskrbe. Zaželeno je vključenost stanovalcev pri sooblikovanju, podajanju pobud in predlogov h kreiranju domskega življenja. Menimo, da bi bilo treba stanovalcem omogočiti čim bolj aktivno in polno življenje. Vključevanje stanovalcev v dnevne življenjske aktivnosti je pomembno, saj se s tem dviga kakovost življenja starostnika. Koristno je redno informiranje stanovalcev o vsakodnevem delu in življenju v domu. Stanovalcem in svojcem je treba omogočiti, da lahko svoje pripombe, predloge, pritožbe in želje podajo v knjigi pohval in pritožb, sporočajo osebju na oddelku ali pa se obrnejo neposredno na vodstvo doma.

Pri gradnji domov bi bilo treba upoštevati urbanistična in arhitekturna pravila, ki predvidevajo standard bivanja, ki je prilagojen za starostnike. Zlasti je pomembno, da je dom na robu mesta, v čudovitem naravnem okolju, blizu zelenih gozdov in urejenih parkov, kjer se lahko posvetijo različnim družabnim in športnim dejavnostim. Velikega pomena je, da so domovi grajeni v domačem okolju, kjer imajo stanovalci svoje prijatelje in svojce. Notranjost domov naj bi bila arhitekturno urejena tako, da se star človek v njej dobro znajde in prijetno počuti. Domovi naj bi bili opremljeni primerno zmogljivostim stanovalcev. Nameščena naj bi bila potrebna držala in ograje na hodnikih, stopniščih in v kopalnicah. Prav tako naj bi bile v kopalnicah nameščene protizdrsne podlage, ki preprečujejo zdrse na mokrih tleh. Vrata dvigal naj bi bila nastavljena tako, da puščajo stanovalcem dovolj časa za varen vstop in izstop. Domovi naj bi nudili sodobno opremo in najnoveše pripomočke, s katerimi bi zagotavljali udobnejše in kakovostnejše bivanje stanovalcev.

Predvidevamo, da odnos zaposlenih do stanovalcev bistveno vpliva na vživljanje in dobro počutje stanovalcev v domskem

varstvu. Stanovalci imajo največ stika z osebjem, ki je na nižji hierarhični lestvici (strežniki, bolničarji, negovalci, zdravstveni tehniki), medtem ko imajo manj stika z vodilnim osebjem. Zaželeno bi bilo, da bi zaposleni nosili delovne obleke, ki bi bile čim bolj podobne domačim oblekam ter bi pomenile večje zblíževanje in zaupanje med stanovalci in zaposlenimi. Osebe v domovih naj bi na oblačilih nosilo identifikacijske kartice, na katerih bi bilo napisano ime, priimek in delovno mesto, ki ga zasedajo, saj komunikacija stanovalcev ob težavah tako lažje poteka.

Zaželeno je, da država kadrovske normative opredeli tako, da je mogoče strukturo zaposlenih prilagajati dejanskim potrebam posameznega izvajalca oz. njegovim uporabnikom. Da bi bili stanovalci še bolj zadovoljni z oskrbo in delom zaposlenega kadra, predlagamo uvedbo novega delovnega mesta – tako imenovano hišno negovalko, ki bi bila ves dan prisotna pri stanovalcih in bi skrbela za celotno gospodinjstvo (pospravljanje, kuhanje, pomivanje, likanje perila, nudenja družabništva, spodbujanje pri športu in hobijih) in za celotno nego, ki ne zahteva zdravstvene specializacije. Vedenje zaposlenih do stanovalcev je bolj osebno, toplo in manj kritično, če je praksa ustanove usmerjena k delu s stanovalci in je manj institucionalizirana (Mali, 2008).

Sklepamo, da imajo stanovalci nizke pokojnine, s katerimi težko plačujejo svoje bivanje v domu. Predlagamo, da se uvede nov sistem financiranja domskega varstva, s katerim bi stanovalce razbremenili finančnih obveznosti. Država naj bi plačala socialno oskrbo v domovih, ki jo zdaj plačujejo uporabniki. Za zdravstveno nego v domovih naj bi denar tudi v prihodnje zagotavljala zdravstvena zavarovalnica.

Predlagamo izenačitev pogojev poslovanja javnih in zasebnih izvajalcev. Država naj pospeši proces zmanjševanja neutemeljenih razlik v ceni oskrbe v javnih in zasebnih domovih ter tudi pri javnih zavodih upošteva stroške financiranja v ceni oskrbe. Zaradi nižje cene javni domovi težje pridobijo finančne vire za razvoj dejavnosti in dvig kakovosti, saj proračunska sredstva, namenjena za investicijo in investicijsko vzdrževanje javnih domov, v zadnji letih vse bolj upadajo. Koprivnikar (2009) pravi, da je največji problem javnih domov prav v omenjenih virih za

tekoče poslovanje, ki komaj omogočajo tekoče vzdrževanje in pokrivanje tekočih obveznosti, zato je ključnega pomena, da bi se javni domovi statusno preoblikovali za vstop zasebnega kapitala. V zadnjih letih so se povečala zasebna vlaganja v izgradnjo domov. Novonastali domovi imajo zasebnega lastnika ter ponujajo uporabnikom enoposteljne in dvoposteljne sobe, kar pomeni večjo zasebnost in intimnost stanovalcev, kot jo imajo stanovalci v javnih domovih, kjer prevladujejo triposteljne sobe (Zalokar, 2010).

SKLEPI

Zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu je povezano s kakovostjo bivanja starih ljudi v domu. Poleg obiskov svojcev so pomembni medosebni odnosi, prostorska ureditev doma, prehrana, postrežba, oskrba in pestrost dodatnih dejavnosti, ki jih ponujajo domovi.

Iz empirične raziskave izhaja, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi fizioloških potreb, potreb po varnosti, po pripadanju in po ugledu. Sklepamo, da domovi v največji meri zadovoljujejo tovrstne potrebe stanovalcev, medtem ko so potrebe po samouresničevanju bolj zadovoljene v zasebnih kot javnih domovih. Predlagamo, da se tudi javni domovi usmerijo k boljšemu uresničevanju potreb po izobraževanju, kulturnem udejstvovanju, ustvarjalni dejavnosti in vsestranskem razvijanju posameznika.

Analiza rezultatov aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu je pokazala, da so stanovalci v zasebnih domovih bolj zadovoljni kot v javnih. Zadovoljstvo stanovalcev je pomemben del poslovne politike domov in kaže, do kakšne mere so bile uresničene potrebe in želje stanovalcev ter prilagojene individualnosti posameznika.

Analiza rezultatov aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu je pokazala, da so stanovalci v zasebnih domovih bolj zadovoljni kot v javnih. Zadovoljstvo stanovalcev je pomemben del poslovne politike domov

in kaže, do kakšne mere so bile uresničene potrebe in želje stanovalcev ter prilagojene individualnosti posameznika.

Le z upoštevanjem osebnih navad in potreb stanovalcev, izboljšanjem bivalnega standarda stanovalcev, delovnih pogojev zaposlenih in kakovosti življenja stanovalcev bodo domovi za starejše občane lahko zadovoljili sedanje in privabili nove stanovalce.

LITERATURA

- Artiček, D., Bradač, B., Brglez, P., Grmek-Štrukelj, D., Čeč Gruden, N., Čokalič, M. idr. (2007). *Praktični vodnik za upokojeence: Pravice, možnosti, priložnosti*. Ljubljana: Maks Viktor.
- Cotman, M. (2008). *Cilj petodstotne vključitve starejših v institucionalno varstvo bo dosežen*. Pridobljeno 14. 7. 2010 s svetovnega spleta: http://www.siol.net/slovenija/novice/2008/03/starejsi_cotmanova.aspx.
- Doumit, J. in Ramzi, N. (2010). Quality of life and wellbeing of the elderly in Lebanese nursing homes. *International journal of health care quality assurance*, 23(1), 72–93.
- Imperl, F. (1999). Ali zagotavljamo kakovost življenja starostnikom v domovih za starejše? *Firis: Strokovno-pravni informator*, 7(11), 33–49.
- Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji?* (2008). Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
- Koprivnikar, B. (2009). *Starejših bo vse več, bo dovolj tudi domov za ostarele?* Pridobljeno 7. 8. 2009 s svetovnega spleta: <http://zlataleta.com/starejsih-bo-vse-vec-bo-dovolj-tudi-domov-za-ostarele/>.
- Lenarčič, B. (2005). Kakovost bivanja starostnikov in predsodki, ki jih imajo starejši v zvezi z domovi za ostarele. *Kakovostna starost*, 8(4), 44–45.
- Letno poročilo SSZS za 2010*. (2010). Ljubljana: SSZS.
- Long-term Care in the European Union [Review of the Long-term care part of the National Reports on Strategies for Social Protection and Social Inclusion 2006–2008 and updates 2007–Memorandum of the Social Protection Committee]*. (2008). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

- Mali, J. (2004). Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43(2–3), 105–115.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev*. (2006–2007). Uradni list RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007.
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialno varstvenih storitev*. (2006). Uradni list RS, št. 67/2006.
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva*. (2007). Uradni list RS 42/2007.
- Prebivalstvo se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje* (2008). Ljubljana: SURS.
- Predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo*. (2010). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- Povzetek kumulativnega statističnega poročila: Pregled področja institucionalnega varstva starejših in odraslih s posebnimi potrebami*. (2010). Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
- Ramovš, J. (1999). *Mreža medgeneracijskih skupin za kakovostno starost v domu za stare ljudi*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Stanje na področju institucionalnega varstva starejših v Sloveniji*. (2009). Ljubljana: SSZS.
- Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. (2010). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Zalokar, N. (2010). *Javno-zasebno partnerstvo: primeri domov za starejše*. Diplomsko delo, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.