

## 25 LET SOCIALNEGA DELA V DOMU UPOKOJENCEV MARIBOR

## IZKUŠNJE IN RAZVOJ

**ZAČETEK SOCIALNEGA DELA  
V DOMU UPOKOJENCEV MARIBOR  
(DUM)**

Prva socialna delavka v DUM je bila danes že upokojena Vanda Vidovič. V dom na Pobrežju je prišla leta 1974, tri mesece po njegovem odprtju. Po njenem pripovedovanju je bil Dom Danice Vogrinec takrat eden izmed najlepših domov v Sloveniji, z velikimi svetlimi hodniki, večnamenskimi prostori, zelo ugodnimi bivalnimi prostori, katerih večina je imela tudi balkone. Maribor in Mariborčani so bili ponosni nanj in ga niso jemali kot ustanove, v kateri naj bi ljudje čakali na konec svoje življenjske poti, ampak kot dom, kjer še mlajši upokojenci aktivno preživljajo jesen življenja.

Sprva so vanj prihajali večinoma mlajši upokojenci v sorazmerno dobrem telesnem in duševnem stanju v primerjavi s poznejšo starostno strukturo stanovalcev tega doma.

Sredi sedemdesetih let je bilo v Sloveniji 34 domov za stare ljudi in zelo malo zaposlenih socialnih delavcev. Vendar pa o socialnem delu v DUM tudi v tistem začetnem obdobju nikakor ne moremo govoriti zgolj kot o upravno-administrativnem socialnem delu. Socialna delavka se je ukvarjala z ljudmi pri njihovem vživetju v domovsko življenje; pripravi na sprejem v dom je takrat lahko namenila več časa, nekatere starostnike je celo obiskala na njihovih domovih (nekaj let je imel DUM samo okoli 100 oskrbovancev). Za to prvo obdobje je bilo značilno, da ni bilo vrst čakajočih, ki bi želeli živeti v njem.

Imeli so svoj kulturni odbor za pripravo kulturnih prireditev, prirejali so okrogle mize ipd. V dom so že takrat radi prihajali znani gledališki umetniki (Borštnikovo srečanje), znani kulturni delavci ter najrazličnejši glasbeniki in skupine. Izdajali so tudi svoj časopis, prirejali likovne razstave in še bi lahko naštevali.

Struktura stanovalcev doma se je glede na potrebe po oskrbi začela v osemdesetih letih počasi

spreminjati. V dom je prihajalo čedalje več ljudi, ki so potrebovali poleg osnovne še dodatno oskrbo, nastajale so vrste čakajočih za sprejem, zato so zgradili dodatni stolpnici, najprej za dementne starostnike, pozneje tudi za nepokretne.

Žal ti stolpnici, predvsem slednja (za nepokretne stanovalce) nista bili več grajeni tako »razkošno« kot prvi stolpič, torej z dnevnimi prostori in enoposteljnimi sobami.

**SOCIALNO DELO V DUM DANES****PRIPRAVA OZ. POSTOPEK  
ZA SPREJEM NOVEGA STANOVALCA  
V DOM**

Socialni delavec v DUM ima kot strokovnjak pomembno vlogo, njegov prvi stik s stanovalcem doma se začne s pripravo starega človeka na dom.

Postopek sprejema nalaga socialnemu delavcu zbiranje potrebne dokumentacije in razgovore s prosilcem in njegovimi sorodniki. Pomembno je, da si prosilec dom ogleda in ga tako bolje spozna, socialni delavec pa ga že pred sprejemom obširno seznani z življenjem v njem, s hišnim redom, z možnostmi, ki mu jih dom ponuja. Tako prosilcu kot tudi njegovim svojcem posveti ustrezno mero pozornosti in časa. Zavedati se moramo, da je za starejšega človeka prihod v dom pomemben dogodek njegovega življenja. Ne gre samo za preselitev v drugo stanovanje, ampak za pomembno spremembo v njegovem dotedanem življenju. Zapustiti mora namreč ne samo svoje stanovanje in pohištvo, ampak tudi družinske člane, sosede, prijatelje, skratka, svoje socialno okolje.

Prosilci, ki so še pokretni, lahko vse potrebno za sprejem v dom uredijo sami. Navadno se na sprejem pripravljajo že dalj časa, pred prihodom v dom so praviloma večkrat v stikih s socialnim delavcem in se za to dejanje najpogosteje odločajo sami.

O dobri pripravi starega človeka na prihod v dom bi težko govorili takrat, kadar na hitro sprejemamo »nujne« primere iz bolnišnic ali drugih zavodov, pa tudi iz domačega okolja. Slaba priprava na odhod v dom zagotovo negativno odseva na poznejše počutje in sprejemanje domovskega življenja. Navadno gre za ljudi, ki so nepokretni, nekateri tudi brez sorodnikov, ali pa so jim svojci zamolčali prihod v dom, češ da gredo v bolnišnico na rehabilitacijo itn.

Nezadovoljivo pripravo v domačem okolju na poznejše življenje v domu bi lahko rešili tako, da bi socialni delavec doma prosilca obiskal že poprej ter z njim in njegovimi svojci navezal stik. Tako je mogoče ublažiti stisko starejšega človeka ob prihodu v dom, socialni delavec mu lažje predstavi življenje v njem in mu tudi ne obljublja česa, česar pozneje ne bi bilo mogoče uresničiti.

O sprejemu v dom odloča komisija za sprejem in odpust oskrbovancev, ki jo sestavljajo direktorica, glavna sestra oziroma vodja zdravstvenonegovalne službe in socialni delavec, ki zbere in pripravi vso potrebno dokumentacijo, jo uredi po zaporedju in po nujnosti sprejema.

Naraščajoče potrebe po varstvu v domu so povzročile dolge čakalne dobe za sprejem v DUM v obeh enotah. Take razmere povzročajo nevzdržen pritisk na njegovo socialno službo. Dogaja se namreč, da se moramo zaradi takega položaja odločati le za nujne sprejeme, pri katerih je v ospredju huda zdravstvena in socialna problematika. Vsi ostali prosilci čakajo na sprejem tudi po dve leti in več.

Na območju Maribora smo že leta 1993 ustanovili koordinacijsko telo vseh socialnih služb (CSD Maribor, Ruše in Pesnica, socialna služba Splošne bolnišnice, socialna služba patronaže, oddelek za psihiatrijo Splošne bolnišnice), ki rešuje zadeve, povezane z varstvom starejših v domu na območju širše mariborske regije.

Na tej koordinaciji predstavimo nujne primere za sprejem in izdelamo njihov seznam. Komisija za sprejem in odpust upošteva dogovor koordinacije o nujnih sprejemih, ki se jim pridružijo še prosilci, ki si urejajo sprejem mimo omenjenih institucij.

S koordinacijo smo zmanjšali pritisk med institucijami, s katerimi urejamo namestitve v dom, in izboljšali komunikacijo med strokovnimi delavci, saj smo se pri tem podrobneje seznanili tudi z delovanjem vsake izmed njih.

Socialne delavke načrtujemo sprejem novih

oskrbovancev doma-ob dnevih, ko nimamo uradnih ur za zunanje stranke. Tako lahko več časa namenimo na novo sprejetemu starostniku, njegovim sorodnikom ali drugim spremljevalcem. Najprej je treba izpolniti osebno kartoteko, urediti začasno prijavo ter dogovor o načinu plačevanja oskrbnine in pranju osebne garderobe.

Pri sprejemu sodeluje tudi vodja zdravstvenonegovalne službe, ki je pozoren na določene navede in potrebe na novo sprejetega glede oskrbe, prehrane in zdravil, seznanen pa se tudi z njegovimi sorodniki.

Že prvega dne predstavimo na novo sprejetemu oskrbovancu njegove najbližje sostanovalce, pokažemo mu prostor v jedilnici, čajno kuhinjo in ambulanto. Zaželeno je, da so prvi dan z njim čim dlje tudi njegovi svojci, ki mu pomagajo pri ureditvi sobe, garderobe ipd.

#### POMOČ PRI VKLJUČEVANJU NA NOVO SPREJETEGA STANOVALCA V DOMOVSKO ŽIVLJENJE

Starejši človek sprejema spremembe zelo težko. Kljub pripravam za sprejem in njegovim delnim predstavam o novem življenju, ki je pred njim, je dom zanj tuje okolje, ki omejuje njegovo svobodo in poveča stopnjo odvisnosti. Poleg tega je moral zapustiti svoje domače okolje in sprejeti nov način življenja, kar je zanj huda preizkušnja.

Dom ne more nadomestiti domačega okolja, lahko pa se mu približa, tako da čim bolj upošteva in spoštuje posameznikove potrebe ter njegovo zasebnost. Prisluhniti je treba želji posameznika, da si sobico opremi po svoje, tudi z lastnim pohištvo, da si jo popleska po svoji želji, stene poljubno okraši (fotografije, slike, ogledalo, ura itn.).

Socialni delavec predstavi na delovnem sestanku na novo sprejetega stanovalca drugim strokovnim sodelavcem doma in se z njimi pogovori o njegovih željah, potrebah in navadah ter možnostih, kako se jim čim bolj približati.

Pogosto ponudimo na novo sprejetemu možnost vključitve v skupino za samopomoč, ki mu lahko sčasoma nadomesti izgubljeno socialno okolje ali družino, oziroma prostovoljca za individualno druženje, ki mu pomagati premagati osamljenost. Glede na njegove interese obstajajo seveda tudi druge možnosti. Tako ga lahko vključimo v katero izmed drugih dejavnosti, ki potekajo v domu.

Socialni delavec sprva pogosteje obiskuje na novo sprejete in v pogovorih z njimi poskuša ugotoviti njihove potrebe pa tudi stiske in težave. K uspešnejšemu uvajanju v domovsko življenje lahko veliko pripomorejo tudi svojci. Socialni delavec nastopa kot povezovalni člen med oskrbovanci in njihovimi svojci, ki - kot smo že omenili - predstavljajo pomemben dejavnik pri vključevanju na novo sprejetega v dom.

### SVETOVALNO DELO PRI REŠEVANJU OSEBNIH STISK IN TEŽAV NA PODROČJU MEDČLOVEŠKIH ODNOSOV

Znano je, da človek potrebuje koga, s komer se lahko pogovori. V idealnem primeru so to starši, bratje, sestre, otroci, prijatelji in drugi. Kadar jih nima, jih lahko nadomestijo različni strokovni delavci.

Cilji svetovalnega socialnega dela so lahko torej osebna pomoč pri reševanju različnih problemov. Predvsem ob prihodu v dom je lahko starejša oseba pogosto v nekakšnem kriznem stanju, to pa se dogaja tudi v določenih drugih položajih (bolezen, izguba svojcev, občutek zapuščenosti, grožnja s samomorom, konflikti s stanovalci, svojci ali z osebjem, zaposlenim v domu, ipd.).

Socialni delavec mora razumeti in sprejemati čustva prizadetih stanovalcev, jim ponuditi podporo in čustveno toplino. V svetovalni odnos mora uvesti spoštovanje in iskreno zanimanje za njihove težave. Tak odnos omogoča, da se oskrbovanec med pogovori otrese napetosti in spremeni svoja stališča, s tem pa tudi svoje socialno vedenje in odnose z drugimi (sostanovalci, osebjem, svojci).

Kadar so v medosebnih konfliktih udeleženi tudi zaposleni doma ali svojci, jih rešujemo širše, tudi z vključevanjem obojih, če je treba.

Socialni delavci doma pogosto rešujemo tudi osebne spore med stanovalci. Problem je med drugim v tem, da zaradi prostorske stiske in nujnosti sprejemov večkrat namestimo na novo sprejetega tja, kjer je prosto mesto, pri tem pa ne moremo upoštevati njegovih želja, navad in potreb. Mnogi izmed njih so prej živeli sami, zato se v domu ne morejo prilagoditi sostanovalcem v sobi. Socialni delavec rešuje te težave predvsem s pogovori, možne so tudi preselitve, kadar stanovalce to želi ali zahteva.

Vzroki sporov med stanovalci so pogosto tudi

alkoholizem in druge oblike asocialnega vedenja. Alkoholizem med stanovalci našega doma ni redek, izrazitejši pa so problemi takrat, kadar gre za mlajše, neozdravljive alkoholike, stare pod 65 let. Predvsem gre za ljudi, ki so zaradi alkohola postali zdravstveno in socialno ogroženi že v domačem okolju.

Pritiski pristojnih služb za sprejem neozdravljivih alkoholikov, brezdomcev in predstavnikov drugih marginalnih skupin v DUM so hudi, saj ustrežnejših možnosti za njihovo namestitev na območju širše mariborske regije ni. Mnenja strokovnjakov, kam namestiti omenjene ljudi, tako v domu kot v drugih institucijah, so deljena.

Tudi stanovalci doma so do takih sprejemov zelo kritični in teh ljudi ne sprejemajo. Z reševanjem omenjenih problemov socialni delavec le gasi požar, saj stanovalca, ki huje krši hišni red ali celo ogroža sostanovalce, praviloma ne more odpustiti iz doma ali preseliti v druge zavode (nima več svojega stanovanja, prezasedenost tudi drugih zavodov).

Eden izmed pogostih vzrokov stiske oskrbovancev so nerazrešene premoženjske zadeve pred приходom v dom. Starejši ljudje so pogosto tarče najrazličnejših zlorab svojcev, znancev, pa tudi posameznikov iz osebja doma. Običajno podpisujejo določene listine, denimo različne pogodbe, najemajo posojila za druge osebe in pozneje kot oškodovanci nimajo sredstev za odvetnika, da bi reševali spore na sodišče, ko ugotovijo zlorabo. Stari ljudje bi morali imeti v primerih zlorab možnost brezplačnega pravnega zastopanja in hitrega ukrepanja.

Zaradi kršenja številnih pravic starih ljudi bi bilo primerno uvesti tudi zagovorništvo njihovih pravic. Socialni delavec v domu zagotovo nastopa kot oskrbovančev zagovornik, po drugi strani pa tudi v vlogi zaposlenega v tej ustanovi. Vlogi si pogosto nasprotujeta. Iz tega izhaja, da bi zagovorništvo stanovalcev doma moralo delovati neodvisno.

### UREJANJE SOCIALNO-ZDRAVSTVENIH PRAVIC

Zakonodaja natančno opredeljuje osnovne pravice do denarnih dajatev ter posebnih zdravstvenih in socialnih storitev v starosti.

Kvaliteta življenja v starosti je odvisna tudi od višine pokojnine in drugih prejemkov v tem

življenjskem obdobju, vendar pa je vse skupaj povezano z predhodnim aktivnim zavarovančevim življenjem

V DUM je v zadnjih letih delež samoplačnikov, torej tistih, ki oskrbnino v domu plačujejo sami, povprečno 25-odstoten, od 31% do 46% pa jim jo doplačajo svojci. Stanovalci, ki jim doplačajo oskrbnino občine, dosegajo delež do 30%, med 5% in 10% pa se giblje delež tistih stanovalcev, ki jim oskrbnino v celoti pokriva občina.

Preostali deli pokojnin naših stanovalcev so seveda različni in odvisni od višine pokojnin, vendar le pri tisti kategoriji stanovalcev, ki si v celoti pokrivajo oskrbnino in jim še del pokojnine ostane. Žepnine, ki jih dobivajo oskrbovanci, prejemniki družbeno-materialne pomoči, so zelo nizke (okoli 2.350 tolarjev).

Materialno najbolj ogrožena je skupina stanovalcev, ki oskrbnino poravnajo sami ali pa jim pri tem pomagajo svojci, pa so pogosto tudi sami v slabem socialnem položaju (nizki dohodki, na čakanju ali tudi upokojeni ipd.). Ta skupina navadno ne prejema žepnine ali preostalega dela pokojnine, hkrati pa ne želijo obremenjevati svojcev, na primer otrok. Njihov položaj je vse prej kot rožnat, saj nimajo denarja niti za drobne osebne potrebe (frizerja, pedikerja, kavo, časopis, telefon ipd.). Za starejše je zagotovo ponižujoče, če morajo prositi za denar, da so torej materialno odvisni od svojih otrok. Materialna neodvisnost je za starega človeka zelo pomembna, saj mu daje občutek varnosti – gre za eno izmed temeljnih zahtev socialne gerontologije.

Center za socialno delo obravnava vlogo za doplačilo oskrbnine praviloma le takrat, kadar prosilec nima dovolj pokojnine. Seveda nastane problem pri tistih prosilcih, ki s svojo pokojnino za malenkost presegajo zneske mesečne oskrbnine, tako da nimajo možnosti doplačila iz občinskih sredstev, in tako jim včasih ostane le tisočak ali dva. Pri sprejemih opazamo tudi to, da morajo nekateri prosilci, ki jim oskrbino doplača občina, prispevati k plačilu oskrbnine tudi prihranke, ki so jih namenili za pogreb. To povzroča pri starem človeku veliko stisko, zato bi bilo pravilno, da bi prihranki, namenjeni za stroške pogreba, starostniku vendarle ostali. Tako bi zmanjšali število tako imenovanih »socialnih pogrebov«, ki jih denarno pokriva občina.

Socialna delavka mora v domu večkrat posredovati in se dogovarjati s svojci, da stanovalci žepnine dobijo osebno v roke, pa čeprav se svojci

s tem vedno ne strinjajo. Med drugim trdijo, da stanovalci denarja ne poznajo več, da ga ne potrebujejo ipd.

Država bi morala določiti tak sistem pravic, da ne bi bila nobena starejša oseba materialno in življenjsko ogrožena in prikrajšana za zdravstveno varstvo.

Večina stanovalcev v našem domu, ki nimajo svojih pokojnin in jim oskrbnino v celoti plačujejo občine ter nimajo bližnjih svojcev, nimajo urejenega dodatnega prostovoljnega zavarovanja.

Čedalje pogosteje se dogaja, da ti oskrbovanci po nekaj dnevih bivanja v bolnišnicah prejmejo položnico za doplačilo k zdravljenju, včasih tudi večje, kot znese enoletno dodatno prostovoljno zavarovanje. Za občine, ki tem stanovalcem plačujejo oskrbnino, bi bilo verjetno smotrnejše plačati celoletno dodatno prostovoljno zavarovanje, kot pa pozneje poravnati veliko višje stroške morebitnega zdravljenja.

Po drugi strani pa se problemi pojavljajo tudi takrat, ko nekateri stanovalci doma zbirajo večje vsote denarja kar v sobi, kar seveda ni prava rešitev. Vsi namreč ne morejo odnesti tega denarja v banko. Za rešitev tega problema smo pripeljali banko kar v dom. Tako obstaja možnost, da opravijo stanovalci bančno storitev tudi na bolniški postelji. Vendar tudi te možnosti veliko stanovalcev ne izkoristi. Mnogi nimajo zaupanja vanjo; denar bi najraje shranili pri oddelčni sestri ali socialni delavki. Najustreznejša rešitev bi bila, če bi lahko denar in druge vrednosti deponirali v blagajni doma in ga pozneje glede na potrebe sproti dvigovali. Tako bi se njihovim željam najbolj približali.

O možnostih pridobitve posameznih dajatev in pravic iz socialno-zdravstvenega zavarovanja socialni delavec natančno seznanja stanovalce in njihove svojce že ob sprejemu, hkrati pa tudi tiste stanovalce, ki so v domu že dalj časa.

Določene socialno-varstvene in zdravstvene pravice je treba obnavljati (podaljševati), ali pa se spremenijo (dodatno zavarovanje, osnovno zdravstveno zavarovanje, dodatek za pomoč in postrežbo, nove zdravstvene izkaznice). Če je le mogoče, urejamo te pravice v sodelovanju s stanovalci oziroma njihovimi svojci. Svojci številnih stanovalcev menijo, da bi moral za vse poskrbeti le dom.

Nekateri postopki pri urejanju socialno-varstvenih pravic so čedalje bolj zapleteni in dolgotrajni (pridobivanje različnih listin, davčna številka

ali sprememba naslova pokojnine). Socialni delavec v domu kot uradna oseba ne more v stanovančevem imenu preusmeriti pokojnine v dom ali pridobiti njegove davčne številke. Še posebno problematično je to pri stanovalcih, ki, denimo, ne morejo podpisati pooblastila, ki ga mora overiti notar, poravnati pa je treba seveda tudi stroške njegovega prihoda v dom. Kdo jih bo plačal za tiste stanovalce, ki jim je priznana zelo nizka žepnina? Ali bodo mesec ali dva zaradi tega popolnoma brez nje? Kako ravnati v primerih, ko je treba postaviti skrbnika (če je pri na novo sprejetem prisotna težka demenca ali kakšno drugo bolezensko stanje, ki mu onemogoča odločanje)? Kako dolgo bo dom moral čakati, da bo dobil pokojnino, in seveda stanovalce na žepnino?

### ORGANIZACIJA KULTURNIH, RAZVEDRILNIH IN ŠPORTNIH AKTIVNOSTI

Socialni delavec skrbi za organizacijo najrazličnejših kulturnih dejavnosti (koncerti, pevski zbori, dramski nastopi, literarni popoldnevi, likovne razstave, kino predstave, praznovanja osebnih in drugih praznikov in še bi lahko naštevali). Ponudba teh dejavnosti mora biti taka, da zadošuje potrebe večine stanovalcev.

Stanovalci doma se zelo radi udeležujejo predvsem dejavnosti, ki so usmerjene aktivno in ustvarjalno usmerjene. Tako v domu že tradicionalno pripravljamo ustvarjalne delavnice stanovalcev in mladih prostovoljcev, ki se družijo in lotevajo različnih opravil (pečejo kruh, barvajo pirhe, krasijo božično drevo ipd.). Udeležba je najpogosteje odvisna od obveščenosti stanovalcev in seveda njihove motiviranosti. Na rednih štirinajstdnevni sestankih po nadstropjih obvešča socialni delavec stanovalce o pomembnejših dogodkih v domu kot tudi drugih aktualnih vprašanjih, ki jih zanimajo stanovalce ali jih čutijo kot probleme.

Vse socialne delavke v domu organizirajo in vodijo skupine starih za samopomoč. Gre za sodobno obliko samopomoči na področju medčloveških odnosov v domu tako med stanovalci kot tudi med zaposlenimi in stanovalci. V okviru teh skupin organiziramo tudi številne dejavnosti, ki bogatijo življenje tako stanovalcem doma kot tudi tistim, ki jih vodijo. Socialni delavec v domu organizira s prostovoljci, voditeljicami skupin za samopomoč in stanovalci doma in mentorji prostovolj-

nega dela medgeneracijski tabor, ki poteka zunaj doma. To je nov način dela s starimi ljudmi v našem domu, ki stanovalce razveseljuje, sprošča in prispeva k integriranosti posameznika v odnosih; je priložnost za socializacijo in osebno rast vseh udeležencev.

Nedavno smo v našem domu odprli kapelo in tako stanovalcem omogočili, da v njej zadovoljijo svoje verske potrebe. Obiski verskih obredov, ki so sedaj pogostejši, potrjujejo upravičenost ureditve takega prostora v domu in visoko stopnjo religioznosti pri starih ljudeh.

Na področju organizacije družabnih in rekreacijskih aktivnosti prisluhnemo ne samo pokretnim stanovalcem, ampak tudi potrebam in željam naših stanovalcev, ki so vezani na invalidski voziček. Vendar se že dalj časa srečujemo z velikim problemom pri organiziranju prevozov invalidnih oseb. Mesto Maribor namreč ne premore prilagojenega prevoznega sredstva za prevoz odraslih invalidnih oseb po sprejemljivi ceni.

### DELO SOCIALNEGA DELAVCA S SVOJCI STANOVALCEV

Socialni in čustveni odnos stanovalcev doma, njihovih otrok in ožjega sorodstva se pozna v njihovem psihofizičnem in socialnem zdravju. Tak odnos prinese s seboj v dom sleherni na novo sprejeti stanovalce, tako da problemi in stiske, ki jih je imel v odnosih s svojim ožjim sorodstvom, ostajajo še naprej tudi v domu. Zato je toliko pomembnejše stanovalčevo družinsko ozadje. Nasprotja in nerazumevanje med stanovalci in njihovimi družinskimi člani se navadno prenašajo tudi na odnos do zaposlenih v domu.

Reakcije takih svojcev se pogosto odražajo v nezadovoljstvu z opravljenimi storitvami (dodatna oskrba, hrana, višina oskrbnine ipd.), kot tudi v neustrezni komunikaciji z zaposlenimi.

Integracija družinskih članov stanovalcev v domu je ena izmed usmeritev odpiranja institucije in s tem humanizacije življenja starih ljudi.

Možnosti in razlogi za sodelovanje so seveda odvisni od domskega okolja. Redno informiranje o vsakodnevem delu in življenju v domu pripomore tudi k boljšemu integriranju družinskih članov in doma. To je še zlasti pomembno v začetnem obdobju preselitve starega človeka v dom. Nekateri svojci zelo dobro poskrbijo za pripravo in prihod svojega družinskega člana v dom in

imajo do njega tudi pozitivno stališče. Spet drugi pa se predvsem na začetku ne morejo ali nočejo vključiti v pripravo in prihod svojega družinskega člana v dom. Tako je ta pomanjkljivo informiran in ima pogosto tudi negativen odnos do doma.

Delo socialnega delavca s svojci naših stanovalcev ni strogo planirano, usmerjeno po nekem programu, čeprav se pripravljamo na uvedbo rednih mesečnih sestankov na novo sprejetih stanovalcev.

Naše delo s svojci poteka najpogosteje preko vsakodnevnih stikov, vendar bi ga kljub temu lahko razdelili na nekaj področij:

- delo s svojci pred sprejemom stanovalca in med njim,
- vključevanje svojcev pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb (hranjenje, osebna higiena, spremstvo k zdravniku),
- družabna srečanja (zabave, družabni popoldnevi, pikniki, izleti),
- sodelovanje svojcev pri spremljanju umirajočega.

Delo s svojci lahko poteka na različne načine, in sicer v obliki individualnih pogovorov, v skupini, ob dnevnih odprtih vrat in družabnih priložnostih, prek brošur, zloženk, domskega časopisa, v skupinah za samopomoč ipd.

Pri delu s svojci socialni delavci ugotovljamo, da iz najrazličnejših vzrokov tudi oni doživljajo hude stiske pri odhodu svojih družinskih članov v dom. Naštela bom le nekaj najpogostnejših:

- nepoznavanje pojavov, povezanih s starostjo, in bolezni,
- občutek krivde, da zaradi najrazličnejših razlogov ne morejo skrbeti za svojega družinskega člana (pred okoljem, drugimi sorodniki),
- problemi, ki nastajajo v zvezi z doplačevanjem oskrbnine,
- stare zamere v družini idr.

#### SODELOVANJE SOCIALNE DELAVKE Z USTREZNIMI SLUŽBAMI V DOMU IN ZUNAJ NJEGA

Socialni delavec se v domu povezuje in sodeluje z vsemi službami (uprava, zdravstveno-negovalna služba, fizioterapija, delovna terapija, kuhinja, računovodstvo, pralnica, recepcija in vzdrževalci), in sicer tako individualno kakor v skupini.

Skupinski način dela je občutljiv proces, ki zahteva določene spretnosti in lastnosti, odvisen

pa je tudi od strokovne in osebnostne rasti socialnega delavca. Socialni delavec mora biti sposoben zastopati svoje specifično profesionalno in osebno stališče, hkrati pa mora biti konstruktiven pri uveljavljanju skupinskih strategij in odločitev skupine, v kateri dejavno sodeluje. Delovati mora neodvisno ter na drugi strani zaupati tudi ostalim članom skupine.

Pri urejanju najrazličnejših socialno-varstvenih pravic stanovalca doma se socialni delavec v domu povezuje z drugimi zelo pomembnimi zunanjimi institucijami (center za socialno delo, SPIZ, ZZS, občinske službe, davčni urad, drugi socialni zavodi, krajevni urad, pogrebno podjetje idr.).

Zaradi lažjega reševanja problematike sprejemov v dom smo leta 1993 ustanovili koordinacijsko telo. Sestavljajo ga socialni delavci pristojnih centrov za socialno delo, patronažne službe, SBM in psihiatričnega oddelka SBM, ki urejajo domsko varstvo starih ljudi.

Socialne delavke našega doma sodelujejo na pomembnih področjih tudi z drugimi zunanjimi institucijami, kot so skupščina Socialne zbornice v Društvu socialnih delavcev Slovenije, Skupnost socialnih zavodov, Gerontološko društvo, Združenje za socialno gerontologijo in gerontagogiko idr.

#### ZUNANJE DEJAVNOSTI, KI JIH VODI SOCIALNA SLUŽBA V DUM

##### RAZVOZ KOSIL STAROSTNIKOM NA DOM

Leta 1997 smo od patronažne službe ZD v celoti prevzeli razvoz kosil starostnikom na dom in tistim bolnim, ki so te storitve nujno potrebni. Dnevno z dvema dostavnima avtomobiloma razvozimo do 70 kosil. Od vseh naročnikov hrane jih ima 30 dietno prehrano. Z razvozom kosil pokrivamo območje občine Maribor. Potrebe po tovrstni storitvi so večje od naših kapacitet in možnosti, saj število starostnikov, ki si zaradi oslabelosti ali bolezni hrane sami ne morejo pripravljati, nenehno narašča.

##### DNEVNO VARSTVO ZA STAROSTNIKE

Tovrstno varstvo poteka v naši enoti na Taboru, kjer so pri gradnji doma namensko uredili prostor za to dejavnost z zmogljivostjo 10 starostnikov.

Od februarja 1998 skrbi za skupino starostnikov delavka. Pripravlja družabne aktivnosti v skladu s potrebami skupine ali posameznikov. Tako jim zagotavljamo višjo kakovostno raven življenja oz. preživljanja starosti. Poleg tega se starostniki po želji lahko vključujejo v delovno terapijo in se udeležujejo prireditev, ki potekajo v domu.

Potrebe po tej obliki varstva za starostnike so velike, zato želimo, da bi dnevno varstvo lahko izvajali tudi v enoti Pobrežje.

### JAVNA DELA

Ob koncu leta 1997 smo v našem domu začeli izvajati program javnih del z imenom Individualna pomoč starostnikom v domu upokojencev. Vanj je vključenih 16 brezposelnih oseb.

Program, ki zajema pomoč starostnikom pri urejanju njihovih osebnih zadev ter stikih z zunanjimi institucijami, sprehode, nakupe za potrebe starostnika ter spremstvo po domu in izven njega, temelji predvsem na družabništvu. Cilj izvajanja programa je izboljšanje kvalitete življenja starostnikom v institucionalnem varstvu.

Prizadevamo si, da bi zunanje dejavnosti še razširili in razvijali, saj so potrebe po tovrstnih oblikah varstva in pomoči čedalje večje.

### IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE SOCIALNIH DELAVCEV V DUM

Strokovna usposobljenost je eden izmed pomembnih dejavnikov, na temelju katerih domovi lahko presežejo enoličnost in povprečnost. Seveda ne gre le za ožjo strokovno usposobljenost socialnega delavca, ampak za širše znanje. Izobraževanje tako spodbuja strokovno in osebnostno rast ter izboljšuje kvaliteto življenja.

Malo je delovnih mest, kjer stalno izpopolnjevanje ne bi bilo potrebno. Porajajo se nova poklicna polja. Posamezniki so čedalje bolj pripravljeni vlagati svojo energijo in sredstva v izobraževanje in usposabljanje.

Zagotovo lahko trdim, da smo v DUM na tem področju vložili veliko sredstev in energije tudi v socialni službi doma v zadnjih desetih letih.

V socialni službi doma smo tri diplomirane socialne delavke, ki smo zaključile izobraževanje na Pravni fakulteti v Zagrebu, smer socialno delo.

Vse tri smo pridobile tudi naziv samostojne svetovalke, ki ga podeljuje ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Dve socialni delavki se trenutno še izobražujeta: prva je absolventka Pedagoške fakultete, smer socialna pedagogika, druga, mlajša kolegica, pa se vpisuje v četrti letnik Visoke šole za socialno delo v Ljubljani. Omeniti moram tudi številne oblike dodatnega izobraževanja in usposabljanja, kjer smo socialne delavke pridobile najrazličnejše koristno znanje. Naj omenim samo nekaj najpomembnejših področij:

- področje socialne gerontologije in gerontogogike,
- področje skupinskega dela,
- področje psihosocialne pomoči,
- področje prve socialne pomoči,
- področje neverbalne komunikacije,
- področje supervizije za področje socialnega varstva,
- področje supervizije in organizacije projekta skupin za samopomoč,
- področje vodenja skupin za samopomoč,
- področje dela z dementnimi stanovalci in
- področje prostovoljnega dela.

Predvsem v zadnjih letih se je oblikovalo obsežno področje ponudnikov - izvajalcev programov strokovnega izobraževanja in usposabljanja.

Pomembno vlogo pri izobraževanju in usposabljanju zaposlenih v socialnem varstvu ima tudi Socialna zbornica kot nosilka javnega pooblastila stalnega strokovnega usposabljanja in izobraževanja. Objavlja javne razpise za programe usposabljanja na področju socialnega varstva in jih tudi sofinancira; tako ima na strokovni razvoj zaposlenih v socialnem varstvu močan vpliv.

### SUPERVIZIJA V SOCIALNEM DELU

Supervizija kot metoda socialnega dela je v primerjavi z drugimi metodami usmerjena k strokovnjaku in preprečuje, da bi strokovno delo škodilo uporabniku.

Za socialnega delavca je supervizija pomembna, saj si z njo zagotovi ustrezno odmevnost (*feedback*) o svoji uspešnosti, strokovnosti, napakah, šibkosti, odkrivanju slepih peg in preprečevanju poklicnega izgorevanja. Predvsem pa ni mišljena kot upravni ali strokovni nadzor nad delom socialnega delavca, narobe, omogoča mu nenehno učenje in s tem nova spoznanja ter strokovno dozorevanje in osebno rast.

V domovih upokojencev smo socialni delavci izpostavljeni bolj ali manj obremenjujočim situacijam pri opravljanju svojega dela, kar povečuje možnosti doživljanja stresa in poklicne izgorelosti.

Supervizija pa se v vsakodnevni praksi socialnega delavca v domu še vedno ni polno uveljavila, čeprav je ta potreba nenehno prisotna. Na tem področju bo potrebna sprememba v pravilniku o standardih in normativih, ki bo omogočala pravico do supervizije vsem strokovnim delavcem, ki opravljajo socialno-varstvene storitve, javna pooblastila in naloge v zvezi s socialno-varstvenimi datjavami. Zdad veljavni pravilnik ne predvideva supervizije za delavce, ki opravljajo vse ostale socialno-varstvene storitve, med njimi pa gre tudi za zahtevne naloge. Upravičenost supervizije pomeni nedvomno tudi pripravljenost finančerja, da prevzame stroške v zvezi s to nalogo.

Zakon nalaga socialni zbornici, da načrtuje, spremlja in izvaja supervizijo strokovnih delavcev na področju socialnega varstva. Zagotovo morajo pri uresničevanju te naloge sodelovati še ministrstvo za delo, družino in socialne zavode, Visoka šola za socialno delo in poslovne skupnosti - institucije izvajalcev socialnega varstva. Ob vključevanju supervizije se pojavlja tudi vprašanje, ali gre pri njej za pravico strokovnih delavcev ali za dolžnost.

V DUM opravljamo supervizijo in intervizijo na področju prostovoljnega dela kot del usposabljanja voditeljic skupin starih ljudi za samopomoč. Socialne delavke v domu smo pooblaščenice za izvajanje mentorstva socialnim delavcem pripravnikom, bile smo somentorice tudi tistim, ki so opravljali številne raziskovalne naloge s področja socialnega dela v DUM (dijakom, študentom). Izvajale smo tudi mentorstvo (osebno, skupinsko, skupnostno) pri samostojnem vodenju skupin za samopomoč številnim voditeljem v domu kot tudi zunanjim prostovoljcem.

## RAZISKOVANJE

Na področju socialnega dela v DUM smo opravili raziskave zlasti o zadovoljevanju vsakodnevnih potreb stanovalcev doma, medosebnih odnosih stanovalcev in zaposlenih v domu, delu s svojci, nekaterih oblikah prostovoljnega dela v domu itn.

## UVAJANJE IN VODENJE NOVIH PREVENTIVNIH IN DRUGIH PROGRAMOV NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA

Socialna delavka v DUM se kot strokovnjakinja in organizatorica vključuje v izvajanje nekaterih novih preventivnih programov in pri tem sodeluje tudi z zunanjimi strokovnjaki in prostovoljnimi sodelavci. Že leta 1988 smo v domu uvedli individualno prostovoljno delo dijakov II. gimnazije Maribor.

Pozneje se je projekt razvil v obširno medgeneracijsko povezovanje tudi z dijaki drugih srednjih šol v Mariboru in stanovalci doma. Dolgoletne izkušnje imamo pri izvajanju in širjenju mreže skupin starih za samopomoč v domu in v povezavi z domačim okoljem starih ljudi.

Že nekaj let uvajamo tudi obliko individualnega prostovoljnega dela odraslih oseb v našem domu.

Omenjeni programi pomenijo dopolnjevanje strokovnega socialnega dela v domu, njihov cilj pa je ponuditi kvalitetnejše življenje starim ljudem v domu.

Socialni delavec je tako postavljen pred nekatere nove naloge: organizira in spodbuja oblike prostovoljnega dela, koordinira in spremlja delo prostovoljcev. Njegovo delovno področje se je razširilo tudi na področje pridobivanja prostovoljcev, organiziranje izvajanje izobraževanja prostovoljcev ter pridobivanja sredstev za izvajanje teh programov.

## PUBLICISTIČNA DEJAVNOST

Slovenska socialna strokovna in poljudna publicistika je zelo revna. *Socialno delo* je naše edino socialno glasilo, ki si je šele v zadnjem obdobju utrlo pot do socialnih delavcev.

Revija *Socialno delo* je v večji meri usmerjena v objavljanje znanstvenih člankov in povzetkov raziskav. Postavlja se vprašanje, zakaj socialni delavci tako redko in malo pišemo o strokovnih vprašanjih, s katerimi se sicer ukvarjamo vsak dan, o strokovnih in osebnih stiskah, ki so pri ustvarjalnem delu z ljudmi povsem normalen pojav, o uspehih in rešitvah, ki bi jih lahko uporabili tudi drugi.

Socialne delavke v DUM smo na tem področju v zadnjem obdobju predstavile svoje delo tudi v



strokovnih revijah, zbornikih, časopisih ter na seminarjih in kongresih: Plenum, Firisov strokovno-pravni informator, Zbornik o prostovoljnem delu pri varovanju zdravja in v zdravstvu, Zbornik ob II. slovenskem kongresu prostovoljcev, Zbornik referatov sekcije medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v socialnih zavodih, Kakovostna starost. Svoje delo v domu smo predstavile na nekaterih pomembnih seminarjih, strokovnih posvetih, kongresih, v združenjih in društvih.

### VKLJUČEVANJE V MEDNARODNE POVEZAVE

S projekti prostovoljnega dela smo v socialni službi v domu razširili povezovanje tudi v Srednjo Evropo in ZDA. Projekt medgeneracijsko povezovanje srednješolcev in stanovalcev kot tudi projekt skupin starih za samopomoč sta bila izbrana za sofinanciranje projektov s področja gerontologije. Nosilec financiranja je bil Zavod za odprto družbo Slovenije.

Tako smo spoznali nekatere nove izkušnje in oblike dela s starimi ljudmi v domačem okolju ter domovih upokojencev v Srednji Evropi in ZDA, ki jih bomo lahko uporabili pri svojem delu.

Svoje izkušnje in delo smo predstavili kolegom z ustanove *Open Society Institute* iz New Yorka. Mednarodno sodelovanje bomo nadaljevali predvsem na področju izobraževanja in izmenjave izkušenj pri delu s starimi ljudmi.

Tako so se pojavile nove možnosti in razsežnosti delovanja socialnih delavk v domu, kar pa je zahtevalo med drugim tudi izpopolnjevanje znanja tujih jezikov, čemur smo socialni delavci posvečali doslej premalo pozornosti.

### SKLEPI

Socialna služba v domu bi se morala vključiti v pripravo na sprejem v dom že v domačem okolju na novo sprejetih. Ugotavljamo namreč, da ni ustrezne priprave na dom predvsem pri tistih na novo sprejetih, ki nimajo svojcev, ali pa se ti ne vključujejo zadovoljivo v sam postopek za sprejem. Na tak način bi ublažili stisko starih ljudi, ki jo doživljajo pred sprejemom v dom, in omogočili lažjo vključitev v domsko življenje.

Stanovalce v domu mora biti tisti, h kateremu se v skladu z možnostmi čimbolj prilagajamo

zaposleni v domu in ne narobe. Pomembno je, da se v največji meri prilagodimo njegovim osebnim potrebam in mu damo možnost, da v prvi vrsti sam odloča o svojem življenju v domu.

Zagovorništvo starih ljudi ob najrazličnejših zlorabah bi moralo biti izveninstitucionalno ter ažurno in brezplačno reševati pritožbe starih ljudi, tako tistih, ki živijo v domovih, kot tistih v domačem okolju.

Materialna odvisnost v starosti poniža in razvrednoti starega človeka, še zlasti takrat, kadar morajo zanj finančno skrb prevzeti otroci, ki so na meji socialne ogroženosti. Z višjo žepnino bi lahko poskrbeli za svoje osnovne življenjske potrebe tudi tisti, ki jim občine v celoti pokrivajo oskrbnino v domu.

Dom in socialni delavec kot pooblaščenca oseba, ki dela v dobro stanovalca in v njegovem imenu, bi moral imeti uradno pooblastilo za pridobivanje določenih listin, uradnih potrdil, možnost prenaslovitve pokojnine ipd. v njegovem imenu.

Ugotavljamo, da so svojci stanovalcev še ne dovolj izkoriščen potencial in lahko še veliko prispevajo k humanizaciji življenja in dela v domu. Pomembna pa je tudi njihova vloga pri oblikovanju zunanje podobe in ugleda doma. Na področju razvoja zunanjih dejavnosti ima dom še velike možnosti širitve. Potrebe vsekakor v domačem okolju niso zadovoljivo pokrite, seveda pa je odprto vprašanje plačila oz. sofinanciranja teh storitev.

Po drugi strani bi bilo treba vpeljati prostovoljstvo v določene oblike pomoči tudi v domačem okolju (družabništvo, skupine za samopomoč, spremstvo ipd.).

Socialna služba v DUM je z uvajanjem in širjenjem preventivnih programov na področju socialnega varstva dobila nekatere nove naloge (vpeljavo in vodenje prostovoljnega dela, pridobivanje prostovoljcev, izobraževanje prostovoljcev, pridobivanje sredstev ...). To delo presega okvir, ki jih določajo obstoječi standardi in normativi, in zahteva profesionalizacijo dela na tem področju. Na drugi strani pa uvajanje teh programov omogoča pluralnost izvajanja storitev na področju socialnega varstva in zadovoljevanje tistih potreb stanovalcev, ki niso vezane na strokovno pomoč.

Supervizija kot metoda, ki je namenjena strokovnjaku in mu je v neposredno pomoč (pa tudi uporabnikom), je vsekakor potrebna tudi v socialni službi v domu, kjer smo socialni delavci pri opravljanju zahtevnih nalog izpostavljeni obreme-

