

INTERVJU

Viktorija Drolec, Mojca Šraj, Tjaša Potočnik, Marta Grčar

Zavod Medgeneracijsko središče Komenda – dvajset let inovacij na področju oskrbe in preventivnih programov

POVZETEK

V intervjuju sta se Tjaša Potočnik in Marta Grčar pogovarjali z ustanoviteljico zavoda Medgeneracijsko središče Komenda Viktorijo Drolec in direktorico zavoda Mojco Šraj. Medgeneracijsko središče Komenda (ZMSK) je inovativen model celovitega sistema, ki v lokalni skupnosti – občini Komenda – zagotavlja pomoč na domu, dolgotrajno oskrbo ter številne preventivne in medgeneracijske programe. Intervju je posvečen začetku zavoda in njegovemu razvoju na različnih področjih, kulturi vodenja in odnosa med zaposlenimi, pomenu odgovornosti lokalne politike in sodelovanja ter današnji kadrovski stiski na področju oskrbovanja.

Model temelji na dveh desetletjih načrtnega razvoja in tesnega sodelovanja s strokovnimi institucijami, predvsem z Inštitutom Antona Trstenjaka. Temeljna značilnost njihovega uspeha je organska rast, ki prednostno upošteva dostojanstvo uporabnika in hkrati gradi visoko stopnjo pripadnosti zaposlenih, kar se v praksi kaže v stabilnosti kolektiva in dejstvu, da nimajo čakalnih vrst. Strokovni pristop zavoda združuje sistemsko vodenje s poudarjeno empatijo in etiko odgovornosti, pri čemer organizacijska kultura temelji na transparentnosti, medsebojni odgovornosti in nenehnem usposabljanju kadra. Takšen model omogoča fleksibilnost pri izvajanju storitev, ki jih dopolnjujejo z vključevanjem upokojenih strokovnjakov; s tem odgovarjajo tudi na kadrovske izzive sodobne družbe. Poleg neposredne oskrbe opravlja zavod ključno vlogo pri pomoči neformalnim oskrbovalcem s sistemskim usposabljanjem in skupinami za samopomoč. S tem vzpostavlja podporno okolje za celotno družino. Medgeneracijsko sožitje se v Komendi ne izvaja le kot dopolnilna dejavnost, temveč kot pogoj za

povezano skupnost; programi, kot so babi servis, digitalno opismenjevanje in dnevno bivanje, aktivno povezujejo vse generacije in preprečujejo socialno izključenost starejših. Ob tem zavod zavzema kritično držo do tržnih modelov v socialnem varstvu in opozarja na nujnost sistemskih sprememb, izboljšanje delovnih pogojev ter večje družbeno priznanje poklicem v oskrbi. Intervjuvanki opozarjata, da je učinkovita oskrba v skupnosti mogoča le ob partnerskem sodelovanju lokalne politike, stroke in prebivalcev, kjer prioriteta ni ustvarjanje dobička, temveč zagotavljanje pogojev za kakovostno staranje v domačem okolju. Takšen celosten pristop gradi temelje za novo družbeno pogodbo o staranju, v kateri aktivna skupnost postane ključni dejavnik socialne varnosti in blaginje vseh generacij.

Ključne besede: Zavod medgeneracijsko središče Komenda, pomoč na domu, krajevni dom za stare ljudi, celostno krajevno središče

AVTORJI

Viktorija Drolec je diplomirana socialna delavka, ki je svoje strokovno znanje posvetila razvoju skupnostne oskrbe in medgeneracijskega sožitja. Leta 2005 je v sodelovanju z Inštitutom Antona Trstenjaka sodelovala pri zasnovi in izvedbi obsežne raziskave o potrebah starejših v občini Komenda, ki je postala temelj za sprejetje občinskega razvojnega programa kakovostnega staranja. Že dve desetletji je predsednica Medgeneracijskega društva za kakovostno starost in ustanoviteljica Zavoda Medgeneracijsko središče Komenda. Kot voditeljica skupine za kakovostno staranje in organizatorica mreže pomembno prispeva k razvoju skupin za kakovostno staranje v Komendi in okolici. V lokalno okolje je vpeljala vrsto inovativnih rešitev, od digitalnega opismenjevanja starejših in »babi servisa« do brezplačnih prevozov. Vse svoje funkcije opravlja prostovoljsko. Na njeno pobudo se je občina vključila v Svetovno in Slovensko mrežo starosti prijaznih mest in občin, pomembno pa je prispevala tudi k izgradnji lokalnega doma za starejše v Komendi. Kot aktivna organizatorica mreže medgeneracijskih programov si že več kot 20 let prizadeva za dvig kakovosti življenja vseh generacij v svoji skupnosti. Za svoje pionirsko delo in izjemen prispevek k razvoju lokalne skupnosti je leta 2025, ob 20-letnici delovanja medgeneracijskega društva, prejela posebno priznanje župana Občine Komenda.

Mojca Šraj je univ. dipl. socialna delavka. Leta 1990 se je najprej zaposlila kot vzgojiteljica v Enoti mlajših invalidov v Domu počitka Mengeš, kjer so v bivalni skupini živele osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki so hodile na delo v VDC Mengeš. Po diplomu na FSD v Ljubljani, je v omenjenem VDC-ju delala kot skupinski habilitator. Vzporedno je od leta 2007 sodelovala pri ustanavljanju Zavoda Medgeneracijsko središče Komenda in istega leta postala njegova prva direktorica in strokovna vodja pomoči na domu. V letu 2026 delo v zavodu zaključuje in ga prepušča mlajšim. V letih njenega vodenja je zavod zelo uspešno rasel in napredoval v kakovosti skrbi za starejše na področju občine Komenda. Pri tem je posebno skrb namenila vzgoji kadra zavoda v duhu sožitja med generacijami, pomoči sočloveku in solidarnosti. Predana je prostovoljstvu in humanitarnemu delu. Več kot desetletje je bila sovoditeljica medgeneracijske skupine v okviru Medgeneracijskega društva za kakovostno starost Komenda, s katerim Zavod intenzivno sodeluje. Že 35 let je tudi članica Medobčinskega društva Sožitje, aktivna je pri civilni zaščiti. Maja 2025 je prejela srebrno priznanje občine Komenda, v obrazložitvi je bilo poudarjeno njeno humanitarno delo, neprecenljiva pomoč prizadetim v poplavah avgusta 2023 ter uspešno vodenje Zavoda Medgeneracijsko središče Komenda.

Tjaša Potočnik je raziskovalka na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani. V svojem raziskovalnem delu se osredotoča na področja socialne politike, predvsem na politiko dolgotrajne oskrbe, skrbstveno delo, usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja, kakovost življenja starih ljudi in njihovih oskrbovalcev, oskrbovalno revščino ter družbene neenakosti.

Marta Grčar je socialna pedagoginja zaposlena na Inštitutu Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje, kjer se posveča raziskovalnemu, izobraževalnemu in razvojnemu delu, še posebej na področjih dela s skupnostjo, starosti prijaznih mest in občin, deinstitucionalizacije dolgotrajne oskrbe, prostovoljstva za kakovostno staranje ter preprečevanju nasilja nad starejšimi.

ABSTRACT

Komenda Intergenerational Center (ZMSK): Twenty years of innovation in healthcare and preventive programs

In the interview, Tjaša Potočnik and Marta Grčar spoke with Viktorija Drolec, founder of the Komenda Intergenerational Center (ZMSK), and Mojca Šraj, the center's director. ZMSK is an innovative comprehensive system that provides home care, long-term care, and numerous preventive and intergenerational programs within the local community, the municipality of Komenda. The interview covers the center's early days and its development across various areas, its management culture and approach to employees, the importance of local political responsibility and collaboration, and the staffing crisis in modern society in general.

The model is based on two decades of systematic development and close collaboration with professional institutions, particularly the Anton Trstenjak Institute. The fundamental principle behind their success is organic growth, which prioritizes the dignity of the user while simultaneously fostering a high level of employee loyalty, which in practice is reflected in the stability of the team and the absence of waiting lists. The center's professional approach combines systematic management with a strong emphasis on empathy and the ethics of care, while its organizational culture is based on transparency, mutual responsibility, and continuous staff development. This model allows for flexibility in service delivery, which is complemented by the involvement of retired professionals, thereby also addressing the staffing challenges of modern society. In addition to care, ZMSK plays a key role in empowering informal caregivers through structured training and self-help groups, thereby creating a supportive environment for the entire family. Intergenerational coexistence in Komenda is not merely a supplementary activity but a prerequisite for a cohesive community; programs such as the "Granny Service," digital literacy courses, and day care actively connect all generations and prevent the social exclusion of older people. At the same time, ZMSK takes a critical stance toward market-based models in social care and highlights the need for systemic changes, improved working conditions, and greater social recognition of care professions. The interviewees point out that effective community-based care is only possible through partnership between local policymakers, professionals, and residents, where the priority is not profit-making but ensuring the conditions for quality ageing in the home environment. Such a holistic approach lays the foundation for a new social contract on ageing,

in which an active community becomes a key factor in the social security and well-being of all generations.

Keywords: Komenda Intergenerational Centre, home care, local nursing home, holistic community centre

AUTHORS

Viktorija Drolec is a graduated social worker who has dedicated her professional expertise to the development of community care and intergenerational coexistence. In 2005, in collaboration with the Anton Trstenjak Institute, she participated in the design and implementation of a comprehensive study on the needs of older people in the municipality of Komenda, which became the basis for the development of a municipality's program for quality ageing. For two decades, she has chaired the Intergenerational Association for Quality Ageing and founded the Komenda Intergenerational Centre. As the leader for quality ageing group and the network organizer, she has made significant contributions to the development of quality ageing groups in Komenda and the surrounding area. She has introduced a range of innovative solutions to the local community, from digital literacy programs for older people and the "Granny Service" to free transport service. She performs all her duties on a voluntary basis. At her initiative, the municipality joined the global and Slovenian Network of Age-Friendly Cities and Municipalities, and she also contributed to the development of a local retirement home in Komenda. She has been working for more than 20 years to improve the quality of life for all generations in her community. For her pioneering work and exceptional contribution to the development of the local community, she received a special recognition from the mayor of Komenda in 2025, on the 20th anniversary of the intergenerational association's founding.

Mojca Šraj holds a bachelor's degree in social work. In 1990, she began working as a caregiver in the Unit for Young People with Disabilities at the Mengeš Retirement Home. After graduating from the Faculty of Social Work in Ljubljana, she worked as a group habilitation specialist at this care institution. From 2007, she was involved in the establishment of the Komenda Intergenerational Centre and, in the same year, became its first director and head of home care services. In 2026, she concluded her work at the centre and handed it over to younger colleagues. During her tenure, the centre grew very successfully

and made significant progress in the quality of care for the older population in the municipality of Komenda. In doing so, she paid special attention to training the centre's staff in the spirit of intergenerational harmony, human solidarity, and mutual aid. She is dedicated to volunteering and humanitarian work. For more than a decade, she has been the co-leader of a group within the Intergenerational Association for Quality Ageing in Komenda. She has also been a member of the Intermunicipal Association Sožitje (Harmony) for 35 years and is active in civil protection. In May 2025, she received a silver award from the municipality of Komenda for her humanitarian work, her invaluable assistance to those affected by the floods in August 2023, and her successful leadership of the Komenda Intergenerational Centre.

Tjaša Potočnik is a researcher at the Faculty of Social Sciences, University of Ljubljana. In her research work, she focuses on the fields of social policy, especially long-term care policy, care work, the reconciliation of professional and private life, the quality of life of older people and their caregivers, care poverty, and social inequalities.

Marta Grčar is a social pedagogue employed at the Anton Trstenjak Institute for Gerontology, where she focuses on research, education, and development, particularly in the areas of community work, age-friendly cities and municipalities, the deinstitutionalization of long-term care, volunteering for quality aging, and the prevention of violence against older people.

ZAČETKI ZAVODA MEDGENERACIJSKO SREDIŠČE KOMENDA IN KRAJEVNI DOM ZA STARE LJUDI

Grčar: Zavod Medgeneracijsko središče Komenda v občini Komenda že več kot dvajset let aktivno in inovativno razvija programe dolgotrajne oskrbe, programe za kakovostno staranje, preprečevanje socialne izključenosti ter krepitev vezi med različnimi generacijami. V Zavodu Medgeneracijsko središče Komenda izvajate edinstveno kombinacijo storitev oskrbe in drugih dejavnosti za kakovostno staranje: že vrsto let ste izvajalec pomoči na domu, sedaj pa tudi dolgotrajne oskrbe na domu. Zavod tesno sodeluje z Medgeneracijskim društvom za kakovostno starost Komenda, v okviru katerega deluje mreža prostovoljskih skupin za kakovostno staranje, babi servis, družabništvo med mladimi in starejšimi ob učenju informacijsko-komunikacijskih tehnologij, v določenem obdobju ste sodelovali pri izvajanju programa dnevnega

bivanja v Komendi in brezplačnih prostovoljskih prevozov starejših in še bi lahko naštevali. Veseli sva, da sta se odzvali vabilu, da bosta z našimi bralci delili koščke te edinstvene zgodbe v slovenskem prostoru, ki nas vse spodbuja, da razmišljamo celostno, inovativno, predvsem pa »za človeka« kot je govoril dr. Anton Trstenjak.

Potočnik: Za uvod vas prosiva, da opišete, kako se je Zavod Medgeneracijsko središče Komenda razvijal od svojih začetkov do danes. Kaj je spodbudilo njegovo ustanovitev in kako se je njegovo delovanje skozi leta vsebinsko ter organizacijsko razvijalo?

Drolec: Začetki segajo v leto 2004, ko sem ob študiju socialnega dela prišla do knjige *Kakovostna starost* prof. Jožeta Ramovša. Knjiga je nagovarjala lokalne skupnosti, naj se aktivno odzovejo na izzive staranja prebivalstva. Obrnila sem se na Jožeta Ramovša in zaprosila za sodelovanje. Takrat še nisem imela jasne predstave, kako to bo, vedela pa sem, da bomo s strokovno podporo Inštituta Antona Trstenjaka vodeni na tak način kot je treba, da bomo uspešno prišli do cilja. Skupaj smo zasnovali celosten pristop h kakovostnemu staranju v lokalni skupnosti.

Začeli smo z obsežno raziskavo o možnostih in potrebah občanov, starejših od 60 let. Anketirali smo 280 ljudi, kar je predstavljalo približno 30 % takratne starejše populacije. Ker še ni bilo ustrezne infrastrukture na področju kakovostnega staranja, smo raziskavo izvedli s pomočjo članov Rdečega križa Komenda in Moste. Imeli smo izobraževanje, skupaj smo sestavljali vprašalnik in tekom poletja izvedli raziskavo, jeseni so bili rezultati zbrani, analizirani in objavljeni v publikaciji *Kakovostno staranje in sožitje generacij v Komendi*, ki jo je brezplačno prejelo vsako gospodinjstvo. V njej so bili predstavljeni rezultati raziskave, ki so pokazali, da si občani Komende želijo manjši dom za starejše, pomoč na domu ter različne podporne in socialne programe.

Potem smo leta 2005 ustanovili Medgeneracijsko društvo, ki je v lanskem letu praznovalo 20 let delovanja. Kasneje smo razvijali projekt Medgeneracijsko središče v sklopu načrtovanega manjšega doma, vrtca, oskrbovanih stanovanj in zdravstvenega doma. Zaradi kandidature za koncesijo za institucionalno varstvo smo morali leta 2007 ustanoviti tudi zavod. Pri ustanovitvi zavoda se nam je zdelo zelo pomembno, da je odgovornost razpršena znotraj lokalne skupnosti. Zato smo zavod soustanovili Medgeneracijsko društvo, Društvo upokojencev, Ustanova Petra Pavla Glavarja, ki dodeljuje štipendije in nudi socialno pomoč našim

občanom, ter Občina Komenda. Ta raznolikost ustanoviteljev je zagotavljala (in jo še danes) stabilnost in skupno odgovornost.

V istem obdobju je CSD Kamnik prenehal izvajati pomoč na domu, zato se je v Komendi pojavila potreba po novem izvajalcu te storitve. Ob podpori Občine, Inštituta Antona Trstenjaka in CSD Kamnik smo zaprosili za koncesijo za izvajanje pomoči na domu. Prav tu vidim ključni razlog, zakaj pomoč na domu pri nas izvajamo drugače kot marsikje drugje. Že v izhodišču naš namen ni bil ustvarjanje posla, temveč pomoč ljudem, jim priti čim bližje in to na pravi, spoštljiv način. Empatija je bila od začetka naše vodilo. Razvoj je potekal organsko, hkrati pa so se takrat postavili tudi temelji naše filozofije: skrb za kakovosten in spoštljiv odnos do uporabnikov ter enako odgovoren in podporen odnos do zaposlenih, ki to delo opravljajo. Potem se je pojavila tudi potreba po tem, da poiščemo direktorja zavoda. V občini smo že začeli izvajati številne programe in izobraževanja povezana s staranjem, ki so se jih seveda udeleževali ljudje, ki jim je bila tema staranja blizu in tam smo našli Mojco.

Šraj: Jaz bi dodala, da sva bili z Viki (Viktorija Drolec) sošolki na Fakulteti za socialno delo in sva se že od prej poznali. Vedela sem, da se v Komendi nekaj dogaja in ko me je Viki povabila, sem bila takoj za. Korake smo skrbno načrtovali. Ko sem diplomirala, sem se takoj vpisala v Šolo za direktorje in jo tudi uspešno zaključila. Tako smo se na izvajanje te storitve res dobro pripravili, tako formalno kot tudi v odnosu do ljudi. V Komendi nismo želeli le odpreti doma za stare, temveč tudi poskrbeti, da tam delajo ljudje z empatijo, ki so srčni, ne pa samo s formalno izobrazbo. Zato smo skupaj z Inštitutom in podjetjem Firis pripravili obsežnejše izobraževanje, namenjeno zaposlenim v tem medgeneracijskem centru. Ko smo pripravili poslovni načrt, smo natančno vedeli, koliko ljudi potrebujemo in kakšne profile iščemo za dom. Preko lokalnega časopisa *Aplenca* smo k sodelovanju povabili prebivalce skupnosti in odziv je bil izjemen, kar 44 prostovoljcev se je vključilo v usposabljanje za delo v domu, tako da sva imeli že na začetku oblikovan nabor ljudi, pripravljenih na delo. Usposabljanja so bila zelo praktična. Izvajali smo tudi igre vlog, v katerih smo prevzemali različne vloge tako zaposlenih kot tudi uporabnikov z različnimi kognitivnimi ter telesnimi omejitvami. Tako smo se že vnaprej pripravljali na realne situacije.

Drolec: Če je kolektiv voden tako, kot je treba, profesionalno, če imaš znanje, srčnost, sposobnost, da iz vsakega človeka lahko spraviš maksimalno, potem uspeh

ne more izostati. Če so taki pogoji ustvarjeni, ima vsak možnost in priložnost za razvoj.

Šraj: Zanimivo je bilo tudi, da so se na usposabljanje za delo v domu takrat prijavili zelo različni profili, npr. tudi gradbeniki in številni drugi domačini iz Komende. Odziv lokalne skupnosti je bil izjemen. Ampak to je bilo leta 2007, danes so časi drugačni, takrat je bilo v skupnosti veliko pripravljenosti in zanosa, zdelo se je, da si projekt ne želiva le midve, temveč ga želi tudi skupnost, zato je še toliko težje razumeti, da je projekt takrat »padel v vodo«.

Drolec: Šlo je za resen, premišljen projekt doma, ki bi bil namenjen Komendi in njenim ljudem. Pri njem niso sodelovali le strokovnjaki z različnih področij, tudi arhitekturnega, temveč številni domačini, ki so projekt doživljali kot nekaj svojega. Tudi tisti, ki bi dom gradili, so projekt razumeli drugače. Ni šlo za to, da bi zgradili nekaj posebnega in šli naprej. Bil je čas začetkov občine, čas navdušenja in pričakovanj. Ljudje so imeli občutek, da se gradi nekaj resnično pomembnega za kraj in za skupnost. Na občini je bila takrat energija, pripravljenost za sodelovanje in pomoč. Takrat je bil župan moj mož, kar je bila prednost, saj je tudi on živel za ta projekt, obenem pa je bilo to tudi težko, saj si dodatno na udaru.

Ampak želim povedati še nekaj drugega. Ko delaš nekaj v nekem kraju z vztrajnostjo in iskreno, lahko iz tega nastane nekaj sistemskega. Spomnim se nekega izobraževanja, ko smo iskali prave ljudi. Postavljeno je bilo vprašanje: kako bi pristopili k človeku, ki pride iz cerkve in je na invalidskem vozičku? Kako bi postal njegov družabnik, kako bi z njim navezal stik? Na kak način je Mojca to povedala! Začele so mi teči solze. Takrat sem vedela, da je to temelj. Če imaš tak odnos, lahko stvari delujejo, drugače ne. Ni drugega recepta. Brez Inštituta in brez ljudi, ki vlečejo stvari naprej, to ne bi bilo mogoče. In vedno mora biti oboje, dobro za uporabnike in dobro za zaposlene. To gre z roko v roki. In Mojca zna z ljudmi in zaposlenimi, s svojo srčno komunikacijo in odprtostjo. Jaz pa sem bolj strateško naravnana. In v tem se dobro dopolnjujeva. Seveda se ne strinja vedno.

Šraj: Vendar pa nisva zamerljivi in greva preko tega.

Drolec: Vsaka ima kdaj drugačne poglede, kar je čisto normalno. Jaz sem starejša, sem druga generacija, tudi po temperamentu sva čisto drugačni. Ampak v vsem tem se lepo dopolnjujeva.

Šraj: Točno tako: jaz sem operativka, Viki pa organizatorica. Spomnim se obdobja, ko smo že skoraj obupali, da doma v Komendi sploh ne bo. Res smo bili na točki, ko se je zdelo, da je vse skupaj obstalo. In potem me Viki skoraj objokana

pokliče in reče: »To ni mogoče. Ne more se tukaj končati.« Poklicala je Francija Imperla in mu povedala, da ne moremo obtičati, da je treba nekaj narediti. Tri dni kasneje je bil že pri nas in ponovno smo sedli za mizo ter iskali rešitve. Takrat je bilo v občinskem svetu res napeto, pritisk je bil velik, a prav ta odločnost, da se ne sprijazniš z »ne gre«, je stvari premaknila naprej.

Drolec: Takrat sem bila, k sreči, tudi občinska svetnica.

Šraj: To je bila okoliščina, ki je nekaj pomenila, a časi so se že spreminjali. Vedeli so, da je projekt dober, da ga kraj potrebuje, da ima smisel. Ampak med tem, da nekaj priznaš kot dobro, in tem, da dvigneš roko »za«, je velika razlika. Treba je bilo prepričevati, razlagati, znova in znova. In hitro se je pokazalo, kdo koga podpira in kdo koga vleče za sabo. Tu se začne politika in vprašanje, ali politična volja je ali je ni. Če nisi »na pravem zeljniku zrasel«, kot se reče, ti hitro mečejo polena pod noge.

Grčar: *Kljub vsemu vam je čez vrsto let vseeno uspelo, da imate v Komendi sedaj dom za stare ljudi.*

Šraj: Ja, res je, a to ni bila rešitev, ki sva si jo želeli. Midve sva si želeli dom, ki bi ga zgradili sami, finančno in vsebinsko. Dom, ki bi bil res naš, za naše ljudi, z zaposlenimi iz našega kraja.

Drolec: Najina ideja je bila, da bi k projektu povabili domače podjetnike, obrtnike, ljudi, ki imajo kapital. In v Komendi takih ni malo. Predlagala sem model neke vrste delniške družbe, kjer bi lokalni vlagatelji prispevali sredstva, projekt pa bi ostal v domačih rokah. To je bilo izvedljivo.

Vendar so bili na občini skeptični: »Res misliš, da je v naši občini toliko denarja?« Dve, tri leta kasneje se je izkazalo, da smo po kazalnikih med najbolj razvitimi in finančno najuspešnejšimi občinami v državi. In tukaj pride tista nemoč, ki je zelo zelo težka. Trudiš se, vodiš, argumentiraš, a ko naletiš na politično voljo (ali njeno odsotnost) si povsem nemočen. Ker na drugi strani niso le argumenti, temveč tudi denar in moč. Zato sem na sestankih vedno poudarjala in še vedno poudarjam: ali lahko vzpostavimo partnerski odnos? Mi damo idejo, delo, vsebino. Vi zagotovite finančno podporo. Vsi smo na isti strani, delamo za isti kraj. A prepričati ni vedno mogoče. In danes je to še težje kot takrat.

Potočnik: *Kaj pa se je potem vendarle premaknilo, da je projekt gradnje doma za starejše v Komendi dobil zeleno luč?*

Drolec: Preobrat se je zgodil okoli leta 2016. Kot je rekla Mojca, enostavno si nisem mogla predstavljati, da bi naš kraj ostal brez doma. V teh letih smo spoznali veliko ljudi, stkali pomembne vezi. V določenem trenutku se je oblikoval konzorcij več domov in pravzaprav smo se kot zadnji priključili temu procesu. Delno je bil to tudi splet okoliščin in sreče, a hkrati rezultat dolgoletnega dela in vztrajnosti.

Potočnik: *Omenili ste, da ste veseli, da dom je, a hkrati, da to ni povsem tisto, kar ste si želeli. Kaj ste imeli v mislih?*

Drolec: Arhitekturno je objekt kar v redu, zlasti notranjost je dobro zasnovana. Zunanost morda ni takšna, kot smo si jo nekoč predstavljali, načrti prvega doma so bili nekaj čisto drugega, a o tem ne bi preveč. Pomembneje je, kaj se dogaja znotraj.

Šraj: Domu dajejo življenje ljudje. Če so vsebine prave in če so v njem srčni, predani zaposleni, je manj pomembno, kakšna je stavba. Vendar pa je realnost takšna, da v določenih modelih upravljanja dobiček postane prioriteta. V socialnem varstvu pa ne moreš razmišljati zgolj skozi logiko dobička. Če nekdo postane premožen na račun tega, da šibkejšim nekaj odvzame, se je treba vprašati, ali je to še prostor za socialo. Socialno varstvo zahteva drugačno etiko.

In nizke plače so del te zgodbe. Če je lastniku primarni interes zmanjševanje stroškov, potem so zaposleni pod pritiskom, da delajo veliko za malo denarja. A ljudje to prepoznajo. Če lahko v trgovini zaslužiš več z manj odgovornosti in drugačnim delovnikom, se marsikdo odloči za to pot. Zato kadra primanjkuje, posebej za delo, ki zahteva veliko odgovornosti. Delo v domu za starejše ni delo, kjer prideš, odšteješ ure in greš domov. Potrebuješ namreč veliko mero empatije, čustvene stabilnosti, fizične moči in strokovnega znanja. In poleg tega tudi primerno vodenje ter ustrezno nagrado za svoje delo.

Potočnik: *Ali menite, da je delo zaposlenih v dolgotrajni oskrbi, skupaj z vsemi znanji in kompetencami, ki jih zahteva, v naši družbi dovolj prepoznano in cenjeno? Se kot družba zavedamo, kako zahtevno in odgovorno je to delo?*

Šraj: Tega se začnejo ljudje zavedati takrat, ko nas potrebujejo, pred tem pa se tega še zdaleč ne zavedajo. Pogosto slišiš poenostavitve, kot da je to delo, ki ga lahko opravi kdorkoli. A ni tako. Ne gre zgolj za opravila, temveč za odnos. Če

človek nima čuta za ljudi, če nima empatije, tega dela ne more opravljati dobro, ne glede na formalno izobrazbo.

Pri pomoči na domu je to še posebej očitno. Ljudje si težko predstavljajo, kaj pomeni nekoga spustiti v svoj dom, v svojo intimnost, dokler tega ne doživijo. Ko pa doživijo, se odnos spremeni. V vseh teh letih smo bili večkrat ganjeni nad odzivom svojcev. Nekateri so nam po smrti svojih bližnjih donirali sredstva, ker so bili hvaležni za spremljanje do zadnjega diha. Spomnim se podjetnika iz Komende, ki naših storitev sicer ni potreboval, pa me je ob svojem šestdesetem rojstnem dnevu poklical in prosil za številko računa. V vabilu na svoj rojstni dan je zapisal, naj namesto daril prispevajo sredstva za naš Zavod. In so jih res. Drugi primer je bil par, kjer je bila v oskrbi gospa. Že med oskrbo sta se z možem odločila, da po njeni smrti del sredstev namenita zavodu. Šlo je za precejšen znesek. To so trenutki, ko vidiš, da je delo prepoznano – ne na deklarativni ravni, temveč osebno, iz izkušnje.

Drolec: In kako dobro je, če imaš na zalogi nekaj denarja, ker lažje dihaš, če nisi čisto iz rok v usta. Daje ti varnost.

Grčar: *Zdi se mi, da se to lepo poveže z vašo začetno idejo – kako drugače je, če se stvari gradijo od spodaj navzgor, če se v lokalni skupnosti gradi zavest, da je oskrba skupna stvar, ne le stvar izvajalca, občine, privatnega sektorja itd. ampak res skupna. Glede na vašo zgodovino bi si upala reči, da je tudi vaše začetno delo (široko anketiranje, ozaveščanje, da se ljudje seznanijo s tematiko, jo razumejo ter usposabljanje) pripomoglo k temu.*

Drolec: Res je. Ko skupnost razume, da gre za nekaj, kar zadeva vse nas, se tudi odnos spremeni. Dobro je imeti tudi nekaj denarja na zalogi, da ne delaš »iz rok v usta«, veliko lažje dihaš in vodiš zavod.

POMOČ IN OSKRBA NA DOMU

Grčar: *Omenili sta tudi pomoč na domu. Kako pa se je pomoč na domu razvijala v povezavi z domom, ostalimi programi in izobraževanji, ki jih izvajate v okviru ZMSK?*

Šraj: Stvari niso bile nikoli ločene, vsaj ne v razmišljanju. V praksi se je pomoč na domu razvijala počasi, organsko. Mislim, da vse izvira iz te želje po celostni oskrbi; oskrba na domu je bila samo še en kamenček v tej zgodbi. To ni šlo čez

noč. Trajalo je nekaj let, da se je storitev pomoči na domu zares ukoreninila. In šele potem so se začele stvari povezovati: delavnice, ki smo jih imeli za potencialni kader v oskrbi, skupine za kakovostno staranje, pomoč na domu, vse so deli iste zgodbe.

Drolec: Ta zgodba je trajala nekaj let, z majhnimi koraki. Ničesar ne moreš prehiteti. Do ljudi ne prideš kar tako, ampak potrebuješ čas. Moraš biti vztrajen, dosleden, držati se tega, kar si si zastavil že na začetku.

Grčar: *Danes imate v vaši oskrbi na domu vključeno zelo veliko ljudi, ste visoko nad slovenskim povprečjem. V mnogih občinah se srečujemo z dejstvom, da oskrbo na domu prejema relativno majhen odstotek občanov, po statistiki pa vemo, da bi jih oskrbo potrebovalo veliko več. Kako vam je to uspelo?*

Drolec: Na začetku smo prevzeli kader od Centra za socialno delo Kamnik in to je bila ena socialna oskrbovalka iz občine Komenda, ki je bila zadolžena za območje Komende in imeli smo štiri uporabnike. Potem se nam je pridružila še ena oskrbovalka, ki je bila že prej vključena v naša usposabljanja, vključila se je v usposabljanje za prostovoljce – voditelje skupin za kakovostno staranje na temo preprečevanja padcev. Skrbela je za taščo in si zelo želela delati. Zaposlili smo jo preko javnih del in pripravljena je bila delati karkoli, da bi bila koristna, med drugim smo se lotili še drugih programov, kot na primer zdrava in uravnotežena prehrana. In ker v tistem začetnem obdobju še ni bilo veliko dela, saj smo imeli le štiri uporabnike, je ta oskrbovalka, ki je neverjetna ženska in ima izjemen stik z ljudmi, začela po občini širiti novice o pomoči na domu, razlagala, kaj to sploh pomeni. Čisto zares je hodila od hiše do hiše, nagovarjala ljudi, predstavljala storitev. In kmalu po tem, ko se je vključila, smo dobili novega uporabnika, pa še enega, pa še enega. Takrat je število uporabnikov začelo naraščati, z njimi pa tudi število zaposlenih. In skozi ta njen angažma so se stvari začele premikati. Počasi. V dveh letih je bilo vedno več uporabnikov. To je bila počasna, vztrajna rast. Ne skok, ampak organski razvoj.

Potočnik: *Koliko uporabnikov pa imate trenutno?*

Šraj: Danes, ko smo ravno konec meseca, jih je 33.

Drolec: Vedno smo ravnali gospodarno. Na začetku smo bili v to primorani, kasneje pa je to postal naš način delovanja. Hvala bogu, da midve z Mojco v materialnem smislu nisva odvisni od te službe. Najina motivacija za delo je drugačna.

Delava zato, ker verjameva v to, kar delava. In tega modela ne moreš kar prenesti drugam. Ne gre. To je specifika tega okolja, splet okoliščin, ki so se zgodile, in hvala bogu, da so se.

Šraj: Tudi razdalje so pri nas idealne. Komenda je strnjena, med hišami so majhne razdalje. Pet, deset metrov med hišami. Zdaj, ko je most zaprt, morda petnajst. In že to je velika razlika. Da ne izgubljam časa z vožnjo.

Potočnik: Čeprav pravita, da vašega modela ni možno v celoti prenesti v druga okolja, verjetno obstajajo neki dejavniki, ki pa so prenosljivi? Kaj bi izpostavili kot ključno?

Šraj: Velik plus pri nas je podpora občine. Že v času prejšnjih dveh županov in tudi zdaj nismo bili omejeni z urami neposrednega dela na terenu. V večini občin ima pomoč na domu omejitve, določeno število ur na mesec, in posledično tudi čakalne vrste. Pri nas tega ni bilo.

Glede prenosljivosti izkušenj v druge občine lahko povem konkreten primer. Kolegica s štajerskega območja vodi pomoč na domu v občini, ki je po številu prebivalcev primerljiva z našo. Razlika pa je v razpršenosti terena. Do enega uporabnika potrebuje tudi pol ure vožnje po gozdu. Pozimi to lahko pomeni še uporabo verig. Ogromno časa gre samo za prihod do uporabnika.

Ko me je nekoč vprašala, kako nam uspeva brez čakalnih vrst, sem ji odgovorila: »Ker nimamo omejitve 250 ur na mesec.« Pri njih je ta omejitev obstajala, pri nas je ni bilo nikoli. Vprašala me je: »Kako vam je to uspelo?« Rekla sem ji, da smo že na začetku postavili takšen način dela in ga znali tudi utemeljiti. Zame bi bila uvedba omejitve nesprejemljiva, kako lahko nekdo odloča čigava stiska je manj pomembna od druge?

Kolegica je nato podobne argumente predstavila na njihovem občinskem svetu in dosegla odpravo omejitve ur. Čakalne vrste so se takrat odpravile.

Nekatere rešitve so torej prenosljive, če si jih pripravljen jasno zagovarjati in zanje prevzeti odgovornost. Pogosto pa se zgodi, da se financiranje ustavi pri vnaprej določenem okviru, ne glede na dejanske potrebe ljudi.

Potočnik: Verjetno so čakalne vrste odvisne tudi od števila uporabnikov?

Šraj: Nacionalna strategija socialnega varstva je že pred leti predvidela na občinski ravni dvig števila starih ljudi nad 65 let, ki prejemajo pomoč na domu, na vsaj tri in pol odstotke občanov. Na nacionalni ravni smo še zelo daleč od tega,

v naši občini pa smo se temu zelo približali; nismo še čisto tam, ampak dva, trije uporabniki nam manjkajo do tega povprečja. Je pa res, da če bi nam omejili število ur na mesec, bi verjetno že morali imeti čakalno vrsto.

Potočnik: Torej čakalnih vrst nimate. Ali to pomeni, da se na vsak klic po pomoči odzovete takoj oziroma v najkrajšem možnem času, ne glede na to, kdaj pride?

Drolec: Ljudje se za pomoč na domu na nas obračajo vsak dan.

Šraj: Kličejo nas bolnišnice, kličejo nas zdravnice; sodelujemo že vrsto let in nas poznajo. Večkrat so povedali, da z nami najraje sodelujejo, ker vedo, da bo pomoč organizirana še isti ali naslednji dan. Drugje to pogosto težje zagotovijo.

Večkrat so me vprašali, kako to, da nimamo čakalnih vrst? Moj odgovor je vedno enak – kamorkoli nas pokličejo, gremo. Včasih v šali rečem, da smo že na vratih, še preden zazvoni telefon – a skoraj tako je. Zgodi se celo, da na terenu čakamo reševalce.

S tem pa so povezana tudi zelo visoka pričakovanja. Svojci imajo včasih pripombe, pritiskajo, celo izsiljujejo. Tega ne dopuščamo. Naš delovnik je od ponedeljka do petka. Vikendi in prazniki so izjeme: organiziramo dežurstva, ampak to ni redni delovni čas.

Ko sklepamo dogovore z uporabniki oziroma svojci, to jasno povemo. Poudarimo, da lahko pridemo tudi med vikendom ali praznikom, kadar svojci res ne morejo poskrbeti za svojega bližnjega. Ne prihajamo pa zato, ker se jim enostavno ne ljubi poskrbeti za svojca. Izjemoma, na primer, ko gredo smučat, seveda, to uredimo. Če pa bi to postalo pravilo, se moramo vprašati, ali gre za dejansko potrebo ali za prenos odgovornosti.

Če je človek nepokreten in je treba zamenjati plenico, to razumemo – večinoma takšne stvari opravimo ob sobotah dopoldne. Če kdo prosi še za večerni obisk, se pogovorimo. Res izjemoma to naredimo. Ko pa sodelavke poročajo, da so svojci vsak večer doma, stojijo zraven in gledajo kako oskrbujejo, potem pa govorimo o izkoriščanju.

Načeloma pa ljudi slišimo. Seveda se zgodi kakšna neljuba situacija, takrat prosimo za pogovor in jasno povemo, da tako ne gre. Če svojci želijo biti prisotni, kadar to ni nujno, jih opozorimo, da imajo tudi naše sodelavke pravico do profesionalnega prostora in dostojnega dela.

A v vseh teh letih bi lahko na prste ene roke preštela primere, ko je šlo za resnejše zaplete. Se pa tu in tam najde kdo.

Potočnik: *Kako pa se organizirate, da je oskrba možna tudi ob sobotah in nedeljah? Je to že ustaljen sistem?*

Šraj: Imamo pet redno zaposlenih socialnih oskrbovalk in še pet sodelavk po podjemni pogodbi. Stroški so že ustaljeni, zato smo organizacijo prilagodili tako, da ena sodelavka načrtno pokriva popoldneve – njej to bolj odgovarja, saj je upokojena in ima rada jutra in dopoldneve proste. S tem pa naše redne zaposlene razbremenimo dodatnega popoldanskega dela, saj že opravljajo dopoldanske obveznosti. Ker je pet zaposlenih, pride vsaka približno enkrat na pet tednov na vrsto za vikend. Če ima katera kakšno obveznost, se med sabo dogovorijo in zamenjajo.

Potočnik: *Omenili ste, da v delo vključujete tudi mlajše upokojenke. Kako da ste se odločili za to?*

Šraj: Pri upokojenkah ne gre samo za dodaten zaslužek, ampak tudi za občutek vključenosti. V obdobju po upokojitvi se marsikdo ne počuti več potreben in koristen. Pri nas pa upokojenke ostajajo vključene. Oskrbujejo domače ljudi, pogosto poznajo njihove družine, njihovo zgodovino, kar daje odnosu dodatno globino. To, da lahko ljudem prinašajo novice iz kraja, je nekaj lepega – uporabnikom povedo, kaj se dogaja v lokalnem okolju, kakšne aktivnosti potekajo, kdo se je poročil, kaj se pripravlja. Tako jim na nek način prinesejo del skupnosti v dom.

Seveda pride tudi do situacij, ko uporabniki ali svojci začnejo z opravljanjem ali lokalnimi spori. Tega ne dopuščamo, a se o tem z njimi pogovarjamo. Oskrbovalke so dovolj opremljene, da znajo tak pogovor prekiniti, preslišati ali preusmerijo temo drugim.

Potočnik: *Kako pa je z oskrbovalkami in organizacijo vašega dela?*

Šraj: Pri nas je pomembna pripadnost; če je ni, greš ob koncu izmene domov in je stvar zaključena. Pri nas pa ni tako. Naše sodelavke so res pripadne in predane. Če je katera pri uporabniku kaj pozabila ali da bo čez nekaj ur treba dati zdravilo, bo poklicala oskrbovalko, ki ima večerno izmeno: »Pazi, to sem pustila tam, prosim preveri.« To si sporočijo med seboj. Ta medsebojna skrb je nekaj, kar se ne da naučiti – to se zgradi.

Zdaj so že tako uigrane, da se tudi za dopuste med seboj dogovorijo. Pridejo k meni in rečejo: »Takrat bi imela dopust, zmenila sem se, da bo ta šla k tej uporabnici, druga k drugi.« In je stvar rešena. To zelo olajša organizacijo dela.

Seveda so tudi zadeve, s katerimi se morava pohvaliti, konkretno z bolniškimi odsotnostmi. Zadnji dve leti jih je nekaj več, prej pa – skoraj neverjetno – od 1. oktobra 2008 do konca 2025 nismo imeli niti enega dneva bolniške odsotnosti. To veliko pove o odnosu do dela in o medsebojni odgovornosti.

Drolec: Naše socialne oskrbovalke so med seboj zelo kolegialne in čutijo pripadnost do ljudi. Če ena ne zmore, vskoči druga. In prav je tako, ker je delo na terenu zahtevno. So pametne ženske, znajo se dogovoriti in organizirati. Narava dela pa je takšna, da ko delaš neposredno z ljudmi, takoj dobiš povratno informacijo, hvaležnost, toplino, odziv. In s tem se tudi »hranijo«. To te dela močnega. Če imaš možnost, da si slišan, da lahko poveš, če je kaj težko, če imaš prostor za razbremenitev, potem je psihični pritisk manjši. Zavestno smo gradile okolje z minimalno nepotrebnega stresa, kar se pozna.

Šraj: V vseh teh letih se še ni zgodilo, da katera od zaposlenih ne bi dobila dopusta takrat, ko si ga je želela. Nadomeščanja smo vedno pravočasno uredili in nikoli ni prihajalo do vrzeli v oskrbi. Po potrebi smo vključili tudi socialne oskrbovalke po podjemni pogodbi. Sodelujemo z nekaj mlajšimi upokojenkami, po poklicu medicinskimi sestrami, ki si še želijo delati. Ker poznajo ljudi in okolje, lahko hitro in zanesljivo vskočijo, ko je to potrebno.

Nekoliko manj pa se pripadnost pokaže pri dejavnostih zunaj rednega dela. To delo je v resnici prisotno 24 ur na dan – tudi ko si doma, pogosto razmišljaš o uporabnikih. Ko organiziramo dogodek, predstavitev knjige ali srečanje v okviru Inštituta Antona Trstenjaka, je težje spodbuditi k udeležbi. Tiste, ki jih tema res zanima, pridejo, druge nekoliko težje. To skušam razumeti in nikogar ne silim. Vedno pa poudarim, da so tudi takšni dogodki del strokovnega razvoja. Morda se nam zdi, da o paliativi ali demenci že veliko vemo, vendar se lahko vedno naučimo še kaj novega. Ko to slišijo, se marsikatera premisli. Na koncu pogosto rečejo: »Res je bilo lepo.« Včasih pa jih je treba do tega le malo spodbuditi.

Potočnik: Kako prepoznata, da je nekdo res primeren za delo socialne oskrbovalke?

Drolec: Ni nujno, da »veš«, ampak čutiš – to je intuicija. Ampak vseeno mislim, da ni samo vprašanje, kakšen je ta človek, pomembno je tudi, kako je ta človek voden, kako je sprejet v kolektiv in kakšen je odnos do njega.

Glede pridobivanja novih zaposlitev pa je šlo v teh letih največ od ust do ust. Vedno imava oči odprte za tiste, ki bi bili primerni za to delo in včasih sva jih večkrat nagovarjali: jaz sem kar poklicala po telefonu in povedala, da se mi zdi

primerna, nato smo se dogovorili, da bi se čez en teden ponovno dobili. Če je bil kdo primeren, sva se pogovarjali še preden smo jo zares potrebovali, saj je to proces, ki traja.

Tudi vsa usposabljanja in izobraževanja, ki smo jih organizirali, so pripomogla k temu, da smo dobili prave osebe.

Šraj: Večkrat sva pozvali tudi naše oskrbovalke, da naj povabijo koga, ker bomo potrebovali novo oskrbovalko. To se je vedno obneslo: nobena si ne želi v kolektiv pripeljati nekoga, ki ne bo zanesljiv, saj bo s tem imela sama več dela.

Potočnik: Zelo jasno sta povedali, da je od načina organizacije odvisno, kako kolektiv deluje.

Šraj: Glede vodenja sva pri nas res transparentni. Če jih karkoli zanima, izvejo. Določene stvari jim povem tudi sama, ker se mi zdi pomembno, da razumejo, kaj se dogaja v zavodu, tudi finančno. Vedo, kje smo, kaj si lahko privoščimo, kdaj gre »na tesno«. Jaz po naravi nisem škrt človek, ampak tukaj moram gledati odgovorno, saj nikoli ne veš, kdaj pride kakšen nepredviden strošek. Strošek, kot je na primer odpravnina za socialno oskrbovalko, ko je šla v pokoj, je za zavod velik zalogaj. Vendar sem ga planirala že vnaprej in zato smo bile brez dodatnih skrbi, kako bomo zagotovili sredstva.

Ker ves čas ravnamo gospodarno, nas tudi obvezna božičnica ni preveč vrgla iz tira.

Drolec: Pomembno je, kako je človek voden, kako je sprejet v kolektiv in kakšen je odnos do njega. Poleg tega so si zaposlene med seboj zelo različne, tudi po karakterju. Spomnim se dveh oskrbovalk, ki sta si bili zelo različni in je prihajalo do napetosti; kakšno leto in precej mediacije je bilo potrebne, da sta se ujeli. Ne gre za to, da bi z vodenjem koga hoteli spreminjati. Pomembno je, da jih spremljaš, poslušаш, jih slišiš, obenem pa spodbujaš, da tudi one slišijo drugačno mnenje. In v tem konkretnem primeru sta se sčasoma omehčali in od takrat se različnost med njima ne pozna več.

Šraj: Oskrbovalke na terenu doživijo marsikaj. Eden od uporabnikov pomoči na domu je imel zunaj nemškega ovčarja, spuščenega. Pes je lajal, videti je bil strašljiv, a nikoli ni pristopil ali napadel. Nekatere sodelavke so se ga bale, kar je razumljivo. Enkrat sem ugotovila, da ima ena od oskrbovalk na armaturi plastično posodico. Povedala mi je, da so notri pasji piškoti, s katerimi si je pridobila njegovo zaupanje, da je lahko mirno prišla do uporabnika, tak način je prevzela od druge

oskrbovalke. Na nekem srečanju sem od druge vodje oskrbe na domu prav tako slišala, da so neke imeli lastniki spuščene nevarnega psa. Tudi takšne stvari si oskrbovalke med seboj povedo, delijo si tudi, kako jih rešujejo.

Potočnik: Kako pa skrbite za zadovoljstvo zaposlenih?

Šraj: Ko imamo denar in če je interes, vlagamo v športne aktivnosti za zaposlene (nordijska hoja, fitnes), team building, zaposlene se udeležujejo različnih usposabljanj. Poleg tega imamo tudi obvezne mesečne intervizije, štirikrat na leto pa tudi supervizijo, v katero vključimo tudi sodelavke, ki delajo po podjemnih pogodbah.

Drolec: Skupaj tudi praznujemo rojstne dneve, imamo novoletno kosilo in kljub temu, da praznovanje zahteva svoj čas, se nam to zdi pomembno.

Šraj: Enkrat smo izvedli team building v Ankaranu, kar je bilo res super. To nam je omogočil donator.

Zdaj pa takih stvari že nekaj časa ni bilo. So pa različna usposabljanja, izobraževanja, ki jih organiziramo v zavodu, kamor povabimo strokovnjake z različnih področij, pomembnih za naše delo, pa tudi za naše počutje izven dela. Seveda se udeležujemo tudi usposabljanj in izobraževanj, ki so pomembna za naše delo v izvedbi drugih institucij. Žal se nikoli ne moremo udeležiti vsi naenkrat, saj nam narava našega dela tega ne dopušča.

Potočnik: Če se zdaj dotaknemo Zakona o dolgotrajni oskrbi, je jasno, da velik problem predstavlja kadrovska stiska. Kako bi to kadrovsko stisko lahko rešili?

Drolec: Najprej boljše plače. Definitivno, to je prvo. Dodaten minus je, da se nahajamo v osrednji Sloveniji, najbogatejši in najbolj razviti regiji. Nezaposlenosti praktično ni, možnosti za zaposlitev pa je ogromno. In če pogoji za delo niso prijazni, ljudje preprosto odidejo drugam. Tudi v domovih je kadrovski primanjkljaj velik problem. Delovni pogoji niso vedno najboljši, hkrati pa smo tudi kot družba postali zahtevnejši.

Šraj: Ministrstvo je ponudilo financiranje učenja slovenskega jezika, kar se mi zdi smiselna in dobrodošla poteza. Vendar pa je ključno, da je znanje jezika na dovolj visoki ravni. Po mojem mnenju je trenutno zahtevana stopnja prenizka. Spomnim se dogodka, ko me je klicala gospa, ki je iz domače oskrbe šla v domsko oskrbo na drugi konec Slovenije. Klicala je, naj jo pridemo iskati, ker je v tujini. Ugotovili smo, da je bil problem močno narečje, ki ga je slabo razumela.

Drolec: Po drugi strani pa na primer mene osebno ne bi motilo, če nekdo ne bi razumel popolnoma vsake besede, če bi bila prisotna toplina in če bi svoje delo opravljal vestno. Motilo bi me, če bi nekdo znal jezik, pa bi med tuširanjem oskrbovanca telefoniral ali se pogovarjal z nekom tretjim. Ni samo jezik. Je odnos. In tukaj je treba najti ravnotežje. Potrebujemo nov družbeni dogovor. In to se začne že pri šolah, od malega naprej. O tem se premalo govori in premalo se sliši.

Šraj: Saj če samo pomislite, koliko se je govorilo o plačah medicinskih sester. Ampak v bolnicah niso samo medicinske sestre. So tudi strežnice in negovalke. Če njih ne bi bilo, bi medicinske sestre težko opravljale svoje delo. Pa se za njihove plače nihče ni enako boril. Ostale so spregledane. Delo pa je ravno tako odgovorno, zahtevno in nujno potrebno.

Grčar: *Bi nam lahko povedali še kaj več o sodelovanju s svojci ljudi, katerim nudite oskrbo.*

Šraj: Stik z neformalnimi oskrbovalci se najpogosteje vzpostavi že ob prvem telefonskem klicu. Včasih pokliče uporabnik sam, drugič partner, otrok ali kdo drug iz okolice. Prvi pogovori so praviloma prijetni in informativni, pravo razumevanje situacije pa se vzpostavi ob obisku na domu.

Obiski pogosto trajajo dlje, kot je sprva načrtovano. Ljudje želijo povedati svojo zgodbo – o bolezni, družinskih odnosih, skrbih in vsakdanjih izzivih. Takrat se pokaže, da ne potrebujejo le storitve, temveč tudi prostor za pogovor in razumevanje. Pogosto priznajo, da so si celoten proces predstavljali precej bolj zapleteno ali neprijetno, kot se nato izkaže v praksi.

Velikokrat je prisoten tudi strah ali bo vse urejeno kot je potrebno, kako bo potekal prvi obisk, kakšen bo odnos z oskrbovalko. Skozi pogovor in jasne dogovore se napetost postopoma zmanjša, vzpostavi se zaupanje. Ko je stik pristen in spoštljiv, se hitro pokaže, da je pomoč lahko nekaj povsem naravnega in razbremenjujočega.

Spmemba, ki jo opažamo zadnja leta je, da so svojci mlajši, kot so bili včasih, včasih so tudi bolj zahtevni, imajo visoka pričakovanja. Ne čakajo, da bi nas poklicali šele tik pred smrtjo. Bolj so ozaveščeni.

Občasno se pojavijo tudi dvomi, pogosto pod vplivom medijskih zgodb ali splošnih stereotipov o storitvah pomoči na domu. Zato je pomembno, da jasno predstavimo način dela, strokovne standarde in odgovornost zaposlenih. Osebna

izkušnja namreč največkrat razbline predsodke in strahove ter pokaže, da gre predvsem za odnos, strokovnost in zanesljivost.

Potočnik: *Se vam zdi, da imajo ljudje tudi zaradi medijskih prikazov pogosto izkrivljeno ali drugačno predstavo o socialni oskrbi na domu, kot je ta v resnici?*

Drolec: Ja, ker tega stika dejansko nimajo. Sploh tisti, ki so bolj zaprti, dobesedno izolirani. Potem je medijska podoba edini vir informacij.

Šraj: To je del realnosti. Mnenje si pogosto ustvarjajo tudi ljudje, ki z našim delom nimajo neposredne izkušnje. Tako kot marsikdo razpravlja o sistemih, ki jih še ni zares doživel, si tudi o pomoči na domu oblikujejo predstave brez konkretnega stika s storitvijo.

Izkušnja svojcev, ki so v oskrbo dejansko vključeni, pa je praviloma drugačna. Kadar delo poteka strokovno in odnos temelji na zaupanju, dodatni nadzor ali pogosta komunikacija s socialno službo nista potrebna. Stik je vzpostavljen, vloge so jasne, zaupanje pa se gradi skozi vsakodnevno sodelovanje.

Seveda se včasih zgodi, da moramo svojce prositi za razumevanje, na primer, da na dan našega strokovnega izobraževanja ali internega srečanja sami prevzamejo del oskrbe. Pred kratkim, ob našem novoletnem srečanju, sem enega od svojcev obvestila, da bodo tisti večer morali sami poskrbeti za oskrbo mame. Njegov odgovor je bil: »Saj veš, da za naše dame vse, ker tako lepo skrbijo za naše bližnje«. Takšni odzivi povedo največ. Pokažejo, da je odnos vzajemen in da ljudje razumejo, da smo tudi mi kolektiv, ki potrebuje čas za strokovni razvoj, povezovanje in medsebojno podporo.

Grčar: *Pod okriljem Zavoda pa ste večkrat organizirali tudi usposabljanje za svojce, ki oskrbujejo – za družinske in druge neformalne oskrbovalce. Bi nam lahko povedali več o tem?*

Drolec: Ena prvih oblik izobraževanja za svojce v Komendi je potekala že pred dvajsetimi leti pod okriljem Inštituta Antona Trstenjaka. Skupaj smo organizirali tri srečanja po krajevnih skupnostih, da bi se čim bolj približali ljudem. Odziv je bil izjemen.

Kasneje smo, prav tako s pomočjo Inštituta, nekaj let redno vodili klube za svojce, to je skupine za samopomoč, kjer si svojci izmenjujejo izkušnje. Narava teh skupin je takšna, da interes sčasoma upade; ljudje prihajajo, dokler čutijo potrebo, ko se razmere doma umirijo ali pa svojec umre, se umaknejo. Spomnim

se prvih srečanj, ki sva jih z Mojco vodili sami. Dr. Jože Ramovš nama je rekel, da bova naslednjič vodili medve. Takrat nama ni bilo lahko, vložili sva ogromno priprav in energije. Danes bi to izpeljali veliko bolj sproščeno, a prav ta izkušnja naju je strokovno utrdila.

Po tem pa smo leta 2018 skupaj z Inštitutom ponovno izvedli usposabljanje za družinske in druge neformalne oskrbovalce^{*}; temeljito usposabljanje z desetimi srečanji. Tudi po tistem usposabljanju je nastala skupina za samopomoč, tako imenovana skupina svojcev. Takrat je usposabljanje potekalo v okviru projekta Krekovo središče, s pomočjo sredstev za regionalni razvoj, LAS.

SKUPINE ZA KAKOVOSTNO STARANJE, BABI SERVIS IN DRUGI PROGRAMI

Grčar: *Tu pa se vse bolj približujemo celostnemu delovanju Zavoda medgeneracijsko središče Komenda, ki nudi različne programe za različne skupine. Leta 2008 je v reviji Kakovostna starost izšel članek dr. Jožeta Ramovša, kjer avtor opredeli pojem krajevnega medgeneracijskega središča. Med drugim zapiše:*

»Poslanstvo medgeneracijskega središča je uvajanje novih potrebnih programov za ti dve področji družbenega sožitja, ki postaja zaradi staranja prebivalstva prednostnega pomena. Medgeneracijsko središče vodi strokovna služba, ki informira, izobražuje in ozavešča posameznike, družine, organizacije in celotno skupnost o potrebah in možnostih na področju staranja in medgeneracijske solidarnosti, povezuje javno politiko in vse potrebne programe na tem področju ter ustanavlja in vodi nove. Nepogrešljivi elementi medgeneracijskega središča so programi za pomoč družinam pri oskrbi starega človeka, programi za čim daljše samostojno življenje starih ljudi v svojem okolju ter vzdrževanje razvejane mreže medgeneracijskega prostovoljstva v kraju.« (Ramovš Jože, Krajevno medgeneracijsko središče, Kakovostna starost, letnik 11, 2008, številka 1, str. 26-45).

Bi nam lahko opisali, kaj vse delate za področje aktivnega staranja, po tem pa bi se dotaknili še programov namenjenih povezovanju različnih generacij?

Drolec: Letos bomo obeležili že 20 let delovanja dveh medgeneracijskih skupin za kakovostno staranje, ki so rezultat predhodnega izobraževanja Inštituta Antona Trstenjaka za vodenje medgeneracijskih skupin in osebnega družabništva s stariim človekom. Pri obojem gre za redno prostovoljstvo: skupine, ki se po navadi tedensko dobivajo, vodi prostovoljec. Kasneje so nastale še nove skupine. Med

njimi je bila tudi skupina, ki se je srečevala ob zdravem kosilu, pa bralna mesečna srečanja, tečaji angleškega in nemškega jezika za starejše, joga za starejše, klubi svojcev, ki so doma oskrbovali družinskega člana, o katerih sem prej razlagala.

Pri vsem tem delu gre za strukturirana srečanja, intenzivno delo, veliko organizacije. Nato je prišel Covid, ki je skupinsko delo močno prekinil. Takšnih vsebin brez osebnega stika preprosto ni mogoče enakovredno nadomestiti in ta prekinitev je pustila posledice, tako pri udeležencih kot pri voditeljicah. Ko skupina enkrat zaživi, energija med ljudmi steče in delo postane lažje. A začeti znova je vedno najtežje. Potrebno je veliko motivacije in notranje energije, da skupino sploh vzpostaviš in jo ohranjaš. Trenutno ena skupina za kakovostno staranje deluje zelo lepo in organsko, pri drugi pa se kažejo drugačni izzivi; število udeležencev je veliko, a niso pripravljeni na delitev v manjše skupine, kar odpira nova vprašanja organizacije. Res je naporno, ker zahteva osebni vložek. A prav ta vložek prinese največ – zadovoljstvo, globino, občutek povezanosti. Ker tudi sama vodim skupino, vem da kar doživiš v skupini, je nekaj posebnega, neprimerljivo s čimer koli drugim. Ko srečanje uspe, to začutijo vsi, še dolgo po tem. In prav to daje smisel temu delu.

Smo tudi demenci prijazna točka. Eden zadnjih programov, ki smo ga vzpostavili, pa je prostovoljsko družabništvo v domu SeneCura Komenda, tudi za to je potekalo krajše usposabljanje Inštituta Antona Trstenjaka. Sedaj se s prostovoljci še naprej srečujemo mesečno v intervizijski skupini.

Ne smemo pa pozabiti na program Svetovne zdravstvene organizacije Starosti prijaznih mest in občin. Občina Komenda se je leta 2023 na pobudo Zavoda s sklepom občinskega sveta pridružila v mrežo Svetovni in Slovenski mreži starosti prijaznih mest in občin, ki jo koordinira Inštitut Antona Trstenjaka. Program povezuje vse, kar se dogaja na področju staranja in sožitja v celoto na občinski ravni, kamor to tudi sodi. Zelo pomembno je tudi, da si v okviru lokalne akcijske skupine starosti prijazne občine Komenda izmenjujemo informacije, mnenja, v lanskem letu smo skupaj zastavili novo aktivnost *Naša skupna pot*.

Grčar: *Bi lahko na kratko opisali še programe, namenjene medgeneracijskemu sožitju?*

Drolec: Organizirali smo tudi več programov namenjenih povezovanju različnih generacij. Med drugim šolo kvalitetnega starševstva za mlade družine in

eksperimenti za vsakogar, kjer so za stare starše in njihove vnuke na zanimiv način predstavili razne eksperimente, delavnice zdrave in uravnotežene prehrane.

Že vrsto leto organiziramo digitalno opismenjevanje starejših, v obliki družjenja mlajše generacije v vlogi učiteljev in starejših v vlogi učencev, ena na ena, ali kvečjemu en učitelj in dva učenca. Posebno smo ponosni na program babi servis, občasno varstvo otrok na njihovih domovih, varujejo jih mlajše upokojenke. Komenda je občina, kamor se je priselilo veliko mladih družin, ki imajo starše na drugih koncih Slovenije. Takšna pomoč jim zelo prav pride, obenem pa se preko novih »babic« tudi povežejo z lokalnim okoljem. V okviru razpisa LAS *Za mesto in vas* smo nekatere teh dejavnosti širili tudi v sosednje občine. Ponovno pa je potrebna dobra koordinacija, priprava, izbor oseb, osebni pristop.

V okviru istega razpisa LAS *Za mesto in vas* smo kot partnerstvo (vključeni so bili tudi Inštitut Antona Trstenjaka in Mladinski center Mengeš – društvo AIA) izpeljali medgeneracijsko počitniško varstvo in program prenosa kulturne dediščine, v katerem smo sodelovali z Osnovno šolo Komenda-Moste.

Organizirali smo tudi različne aktivnosti medgeneracijskega branja in pripovedovanja zgodb, lepo sodelujemo s knjižnico Franceta Balantiča. Nekaj časa smo organizirali tudi brezplačne prevoze starejših z vozniki prostovoljci.

Grčar: Inštitut Antona Trstenjaka in Zavod medgeneracijsko središče Komenda smo med leti 2017 in 2023 vzpostavili in vodili program dnevnega bivanja za starejše, ki so še relativno samostojni, a že potrebujejo nekaj opore, dnevno rutino in družbo. Tudi ta program smo vzpostavili in sprva krili delovanje v okviru projektnih sredstev LAS v občini Komenda, ko pa se je projekt zaključil, smo ga nadaljevali še nekaj let na lastne stroške obeh ustanov. Dnevno bivanje je bilo organizirano na principu gospodinjske skupine v domačem okolju. Domačnost, dnevna rutina, pogovor, rekreacija, človečnost in prijaznost ter topli obroki, ki jih zaposleni praviloma skupaj s starejšimi pripravijo v prostorni kuhinji, so osnovne aktivnosti, ki jih starejši potrebujejo. Izkušnje iz dosedanjega dela v dnevnem bivanju kažejo, da se vključenim starejšim ljudem zdravje bistveno izboljša in lahko dalj časa ostajajo v domačem okolju. Za svojce pa takšna oblika pomoči pomeni možnost, da lahko naprej opravljajo svoje delo, vedoč da je njihov bližnji na varnem. Obenem je program tako kadrovsko kot finančno precej zahteven. Sama bi rekla, da je potrebno pomisliti na vrsto vidikov: od arhitekturnih in prostorskih, do organizacijskih, kako pridobiti udeležence, potreben je ustrezen izbor kadra, sistematizacija delovnega

mesta, primerno usposabljanje in vodenje zaposlenih oziroma prostovoljcev, skrb za trajnost: na primer v sodelovanju več bližnjih občin. Tekom let smo skupaj našli številne inovativne rešitve – kaj bi v zvezi s tem izpostavili?

Drolec: Dnevno bivanje za starejše v Krekovem središču je bil lep način sodelovanja dveh organizacij, kjer je naš Zavod prispeval velik delež, predvsem z vključitvijo prostovoljcev, tako pri sami oskrbi, kot pri pripravi obrokov in družabništvu. Za eno leto pa smo v Zavodu celo zaposlili vodjo dnevnega bivanja. Predvsem pa bi izpostavila nadgradnjo z vključevanjem uporabnikov socialno varstvene storitev pomoči družini na domu, ki jo izvaja naš Zavod, z vključitvijo posameznih uporabnikov v dnevno bivanje.

Grčar: *Sprehodili smo se skozi dejavnosti Zavoda od njegovih začetkov do danes, od prizadevanj za majhen lokalni dom za starejše, razvoj pomoči družini na domu do dela z družinskimi oskrbovalci, mreže skupin za kakovostno staranje, babi servisa, medgeneracijskega družabništva in drugih programov. Kako so vsi ti programi povezani med seboj? V čem vidite prednost, morda pa tudi kakšno težavo tega, da pod okriljem enega Zavoda deluje toliko različnih stvari?*

Šraj: Vsi programi, ki jih izvajamo in smo jih izvajali v Zavodu, so namenjeni kakovostnemu staranju in v enem delu so še nadgrajeni, saj ustvarjajo prostor za srečevanje in s tem spoznavanje vseh treh generacij, kar pa je predpogoj za povezano skupnost in boljše življenje sicer. Zato je nekako samoumevno, da je paleta programov pod okriljem ene organizacije.

Potočnik: *Za zaključek bi prebrala eno misel, ki je vam, Mojca, še posebej blizu. Povedali ste jo tudi ob podelitvi srebrnega priznanja Občine Komenda, ki ste ga prejeli lansko leto in ob tej priložnosti poudarili, da to ni individualno priznanje, temveč dosežek celotnega kolektiva. Izrekli ste stavek, ki se mi je močno vtisnil v spomin, in sicer gre za misel Ralpa Walda Emersona, ki gre takole: »Vedeti, da je vsaj eno življenje lažje zadihalo, ker si živel. To pomeni uspeti.« Kaj za vaju pomeni oskrba v skupnosti? In katere temeljne vrednote so po vašem mnenju njen temelj in pogoj za kakovostno delo?*

Šraj: Lahko izhajam samo iz sebe in tako razmišljam tudi glede tega, kaj je temelj oskrbe v skupnosti. Smisel je delati za nekoga in to je tudi moj osebni smisel življenja. Če delaš samo zase, se tudi svojih dosežkov ne moreš zares veseliti – ker jih nimaš s kom deliti. Kako boš vesel, če nimaš tega podeliti z drugimi? In enako

razmišljam tudi za skupnost. In živim na način, da to naprej predajam tudi mojim sodelavkam. In res verjamem, da je marsikdo zaradi tega, ker smo me prišle v njihov dom, lažje živel in morda tudi lažje umrl. Srečo je treba deliti, tako kot pravi tista pesem od Andreja Šifrerja. Pomembno se mi zdi, da za nekoga nekaj narediš, pa naj bo to tvoj svojec ali pa tuj človek, ki ti je preprosto mar zanj. Jaz imam rada ljudi, moje delo je moje poslanstvo. Jaz sem socialna delavka po duši, ne po poklicu in po izobrazbi.

Drolec: Se popolnoma strinjam z Mojco, čeprav imam sama nekoliko drugačen poudarek, ker sem drugačen tip človeka. Midva z možem sva kot družina že od nekdaj usmerjena navzven, v skupnost. Jaz si življenja sploh ne predstavljam brez tega, da ne bi na tak način delovali. Meni dejansko to predstavlja pol življenja, pol mene, druga polovica pa je moja družina. Že kot otrok sem bila takšna: v osnovni šoli sem po pouku lovila sošolce, da smo skupaj naredili nalogo, ker fantje včasih niso delali nalog. Z otroci smo šli pobirat kamenje pred vrtec, ker nas je motilo, da ni bilo urejeno. Ali si ali nisi takšen tip človeka. Jaz si ne znam predstavljati, da bi bila samo doma in skrbela zgolj za svoje – meni je to smisel življenja. V bistvu sem to jaz.

In edino skupnost nas bo rešila, jaz samo v tem še vidim upanje, v tem današnjem času, v tem, da se obrnemo drug k drugemu. Če slišiva, da ima nekdo npr. stanovanjski problem, je to za naju alarm. Karkoli ti pride nasproti, se mi zdi, da si dolžen narediti vse kar lahko, da človeku pomagaš. Absolutno ne moreš obrniti glave stran, ko vidiš stisko. In prav to, ta notranja drža, ta človečnost, je po mojem mnenju temelj kakovostne oskrbe v skupnosti.

Potočnik: Hvala vama za pogovor, ki bo obogatil bralce z vašimi izkušnjami in spoznanji!

Grčar: In veliko uspeha pri vašem nadaljnjem ustvarjalnem delu za kakovostno staranje in lažje sožitje v Komendi!