

INTERVJU

Vida Lukač, Leonida Razpotnik in Irena Špela Cvetežar ter Jože Ramovš

Izobraževanje je motor pri razvoju oskrbe starih ljudi

Ključne besede: Dom starejših Tisje Litija, dolgotrajna oskrba, izobraževanje za oskrbo, gospodinjске skupine, koncept normalizacije ustanove, vodstvena ekipa

AVTORJI:

Vida Lukač je bila poklicno najprej medicinska sestra v kliničnem centru in nato v zdravstvenem domu, kjer je delala v medicini dela, materinski šoli in drugo. Pred 25 leti se je zaposlila v Domu Tisje pri Litiji, kjer je vodila zdravstveno nego in pri tem uvajala v program doma nove metode, npr. aromaterapijo in refleksoterapijo, ob delu pa je študirala tudi socialno delo. Od leta 2004 je direktorica doma, ki ga skupaj z vodstveno ekipo razvija – jeseni 2015 so odprli dislocirano enoto šestih gospodinjских skupin v središču Litije. Z intenzivnim izobraževanjem vseh zaposlenih in krajevne skupnosti uvaja v kraju sodobne evropske metode dela na področju dolgotrajne oskrbe.

Irena Špela Cvetežar je po zdravstveni šoli delala kot medicinska sestra v kliničnem centru in se intenzivno izobraževala za specifična področja svojega dela, zlasti za intenzivno nego bolnikov, ter predavala na različnih strokovnih srečanjih. Od leta 2009 dela v Domu Tisje, kjer je vodja zdravstvene nege in drugi mandat namestnica direktorice. Tudi v tej službi je njena značilnost stalno izobraževanje v novih metodah in spoznanjih, zlasti na področjih demence in kongruentne odnosne nege. Specializirano znanje s področja zdravstvene nege tako dopolnjuje s socialnimi in drugimi znanji za celotno oskrbo in zdravstveno nego ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo.

Leonida Razpotnik je po srednji ekonomski šoli začela študij novinarstva, vendar se je nato zaposlila v Domu Tisje. Najprej je delala kot negovalka, nato kot zdravstveni tehnik. Ob delu je naredila visoko zdravstveno šolo, smer delovna terapija, in nato še fakulteto za socialno delo. V domu, v katerem dela že 25 let, je socialna delavka, ki vodi program oskrbe na domu za celotno občinsko skupnost. V vodstvenem timu doma skupaj s kolegicami skrbi za intenzivno stalno izobraževanje celotnega kadra, za uvajanje novih sodobnih programov in za vodenje kakovosti doma po sistemu E-Qalin. Kot posebno prednost vidi svojo multidisciplinarno izobrazbo, ki ji v razvojno naravnem vodstvenem timu pomaga ohranjati potrebno širino pri gledanju na oskrbo in medčloveške odnose s stanovalci doma, svojci in celotnim krajem ter med zaposlenimi.

Dr. Jože Ramovš je antropolog in socialni delavec, predstojnik Inštituta Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje; na teh dveh področjih tudi največ dela razvojno, raziskovalno in pedagoško. Diplomiral je s področja skupine in skupinskega dela. Več kot štiri desetletja dela z različnimi terapevtskimi, preventivnimi, vzgojnimi in drugimi skupinami v

praksi. Njegova bibliografija v slovenščini in tujih jezikih obsega nad tisoč enot v nacionalni informacijski bazi, od tega več deset knjig.

ŽIVLJENJSKA ZGODBA VODSTVENE EKIPE

KAKOVOSTNA STAROST: V središču Litije smo v lepem novem domu, ki ga sestavlja šest gospodinjstkih skupin za oskrbo starih ljudi. Odprli ste ga lansko jesen, potem ko že sedemdeset let nekaj kilometrov stran na deželi deluje vaš matični dom Tisje ali Črni potok. Gospa direktorica Vida Lukač, socialna delavka Leonida Razpotnik ter namestnica direktorice in vodja zdravstvene nege in oskrbe Irena Špela Cvetežar ste vodstvena ekipa tega doma, ki se tako lepo razvija v svojem okolju, po sodobnem strokovnem razvoju je eden od vzorov na slovenski ravni. Preden preidemo k temu, predstavite bralcem Kakovostne starosti svoj življenjski razvoj, ki vas je pripeljal v poklicno delo v domu za stare ljudi, tukaj pa do tako uspešnega strokovnega napredka oskrbovalne ustanove.

LUKAČ: V domu sem zaposlena 25 let, najprej sem delala kot glavna sestra, 12 let in pol, od leta 2004 opravljam delo direktorice doma, torej sedaj teče 13. leto. Pred tem je bila moja poklicna pot malo drugačna. Že kot majhna deklica sem si želela delati v poklicu, kjer bom pomagala ljudem. Po osnovni šoli sem se vpisala v srednjo medicinsko šolo z željo, da bi po končanem šolanju nadaljevala študij na medicini. Toda življenje se je obrnilo drugače; ko sem bila stara 16 let, je po kratki, a težki bolezni umrl oče. Po uspešno končani srednji šoli sem se vpisala na Višjo zdravstveno šolo v Ljubljani, smer zdravstvena nega, in študirala ob delu. V letu 2001 sem diplomirala še na Visoki zdravstveni šoli v Ljubljani. Prva tri leta sem bila zaposlena v Kliničnem centru v Ljubljani, na Gastroenterološki kliniki, nato sem se po rojstvu prve hčerke zaposlila v Zdravstvenem domu Litija, v katerem sem delala 11 let, sprva v obratni ambulanti in medicini dela, kjer sem opravljala avdiometrijo, nato v dispanzerju za žene, poleg tega pa sem predavala tudi v materinski šoli. Leta 1991 me je nekdanji direktor Doma Tisje, gospod Gusti Grošelj, prišel prosit, če bi prevzela delo glavne sestre v domu. Malo me je skrbelo, hkrati pa je bil izziv, saj bi zamenjala preventivno delo in storitve za nosečnice, mlade mamice, žene in matere za skupino starejših, s katerimi nisem imela prav veliko izkušenj.

Vedno sem želela delati neposredno z ljudmi, ki so potrebovali različne oblike pomoči, zato me delo v zdravstvenem domu ni izpolnjevalo, kot bi si želela, preveč je bilo administracije. Zato sem se odločila in po enajstih letih dela v zdravstvenem domu prevzela mesto glavne sestre v domu.

V domu sem bila kot glavna sestra prva tako imenovana civilna sestra, do tedaj so to delo opravljale sestre usmiljenke. Kot diplomirana sestra sem nekaj let delala sama, tako sem izvajala vodstvene naloge in delala neposredno v negi s stanovalci, seveda zahtevnejše negovalne intervencije in posege. Pri uvajanju na tem, zame novem področju, predvsem na področju nege starostnika, so mi zelo pomagale delavke: medicinske sestre in bolničarke v domu, za kar sem jim zelo hvaležna. Direktor je prisluhnil mojim predlogom za spremembe, tako da sem imela zelo veliko možnosti za uvajanje in preizkušanje novih postopkov zdravstvene nege, za uvajanje novih materialov in drugo. Tako sem od začetka med sodelavce vnašala veliko znanja, organizirala in tudi izvajala sem različna izobraževanja ne samo s področja zdravstvene nege, ampak tudi s številnih drugih področij. Med drugim smo začeli uvajati tudi različne oblike komplementarne medicine. S fizioterapevtko sva se usposobili

za uporabo aromaterapije, da so se ljudje boljše počutili, naučili sva tudi ostale zaposlene. Dve sestri v domu sva pridobili poklic refleksoterapevke in sva izvajali refleksoterapijo za stanovalce, zaposlene in druge uporabnike. Pokazala se je za zelo blagodejno pri umirajočih ljudeh. Ukvarjali smo se tudi z barvno in glasbeno terapijo. Leta 1996 smo organizirali šolo za bolničarke, saj do takrat delavke niso imele primerne izobrazbe. Šolanje je potekalo v našem domu; teoretični del so izvajale predavateljice Srednje zdravstvene šole Ljubljana, praktični del pa so udeleženske opravljale pod mentorstvom naših medicinskih sester. Leta 2003 sem se vključila v program šolanja za direktorje socialnih zavodov, ki ga izvaja Firis. Direktor doma je namreč želel, da bi po njegovi upokojitvi prevzela njegovo delo.

Julija 2004 se je gospod Grošelj, dotedanji direktor, po 33 letih dela v domu upokojil, sama pa sem prevzela funkcijo direktorice. Hvaležna sem Franciju Imperlu in Firisu, da organizira izobraževanja in delavnice za delo v domovih in seveda šolo za direktorje.

Leta 2005 sem se vpisala na Fakulteto za socialno delo, da bi pridobila dodatna znanja, za katera sem menila, da jih potrebujem, predvsem za razvoj našega doma. Uspešno sem zaključila tretji letnik in začela četrti letnik. Bilo je kar naporno, saj v prvih letih, ko začneš delati kot direktor, spoznaš ves obseg dela, ki ga moraš opravljati, in različna področja, s katerimi se prej v poklicnem življenju nikoli nisi srečal. Kot je rekla moja prijateljica, ki je nekoč prišla k meni v službo in je morala počakati, da sem opravila nujna dela: »*Vida, ne morem verjeti, pa saj si gradbenica, električarka, pravnica, medicinska sestra, vodovodarka ...*« Poleg tega me je doma čakala tudi družina, mož in tri hčerke. Tako sem nekaj časa zmogla tudi šolanje na fakulteti, vendar sem januarja 2007 zbolela, po operaciji na Onkološkem inštitutu pa sem bila pred odločitvijo, ali nadaljujem to pot in se obremenim do konca ali pa študij zaključim in se posvetim delu v domu. Izbrala sem dom. Tako sem s študijem prenehala, kljub temu pa sem pridobila veliko znanja in še malo drugačen, širši pogled.

Predvsem me je vedno vodilo to, da en sam človek ne more veliko narediti. Seveda, nekdo mora dati pobude in ideje, začrtati smer in vizijo. Potrebuješ pa dobre sodelavce in dobre time, ki so motivirani za dobro delo. Potrebujejo veliko znanja, saj več ko ljudje vedo, bolj ko so izobraženi, lažje delajo in bolje razumejo, kakšna je vizija, kakšni so naši cilji. Seveda pa ne gre tako enostavno, potrebno je veliko komunikacije, potrpežljivosti, zaupanja, spoštovanja in tudi sprejemanja drugačnih mnenj, idej.

KAKOVOSTNA STAROST: Gospa Irena, kakšna pa je bila vaša strokovna pot, ki vas je pripeljala do sedanjega dela v vodstvenem timu vašega doma?

CVETEŽAR: Moja življenjska pot se je začela na podeželju, na Vačah. Bili smo malo večja družina, štirje otroci in starši, ki so bili ves čas doma na kmetiji. Ko razmišljam za nazaj o vaškem življenju, vidim, da je povezano s trdim delom in tudi z veliko veselimi dogodki. Kljub temu da smo morali trdo delati, je bilo prijetno vzdušje. Na vasi smo bili navajeni, da smo si sosedje med seboj pomagali.

V srednjo šolo sem odšla v Ljubljano, v internat. Zaposlila sem se v Kliničnem centru v Ljubljani, najprej na Torakalni kliniki v intenzivni terapiji. Kasneje sem delala na Urološki kliniki, kjer sem opravljala delo na vseh področjih: v ambulanti, v endoskopiji, na oddelku in v intenzivni negi. Naredila sem tudi šolo za enterostomalno terapevtko, ker sem želela delati s pacienti s stomo, z ranami in z inkontinenco. Mislila sem, da bom do konca življenja

delala na tem področju. Veliko sem se ukvarjala z zdravstveno nego uroloških pacientov, opravljala sem tudi pedagoško delo.

Bilo je v obdobju, ko sem imela občutek, da sem na področju, na katerem sem delala, nekako razpeta: nisem imela dovolj časa za kvalitetno delo in ni kazalo, da se bo kaj spremenilo na bolje. Poklicala me je kolegica iz Doma Tisje in mi ponudila zaposlitev. Najprej sem imela razgovor z direktorico, potem še z glavno sestro. Zelo hitro sem se odločila, da bom spremenila delovno področje.

Spomnim se, ko sem šla na prvo izobraževanje o demenci. Direktorica je rekla, da ne morem delati v domu, če nimam tega znanja. Tam sem si rekla: »Jaz pa tega čisto nič ne vem.« V bistvu človek res potrebuje kar nekaj časa, da se celostno izobrazi na gerontološkem področju. Zelo veliko sem se morala učiti in hoditi na izobraževanja. Veliko sem spraševala svoje sodelavce, ne le kolegice, ampak tudi druge sodelavke. Zelo sem jim hvaležna. Da so mi prisluhnili in mi pomagali. Delo v domu me je čisto osvojilo in prevzelo. Vidiš, da je področje, na katerem ne rasteš le v stroki, ampak se tudi osebno bogatiš, kar je zelo dragoceno.

Pri nas se zelo veliko izobražujemo. So področja, ki jih prej nisem poznala, pa so pomembna, npr. model skladnega odnosa (kongruentna odnosna nega), bazalna stimulacija in inovativna validacija. Potem skušam vsa ta znanja združiti in vključiti v naše delo. Vidimo, da ima vsako strokovno področje svoja znanja, zato moramo postaviti model skrbi za starejšega človeka, ki ne bo samo socialni in ne samo zdravstveni, ampak bo naravnana na potrebe konkretnega stanovalca. Ta bo enkrat potreboval več zdravljenja, drugič več zdravstvene nege, tretjič bolj socialno podporo. Ob tem pa moramo vsi upoštevati, da si vsakdo želi človeške bližine in empatije.

KAKOVOSTNA STAROST: Koliko let pa ste, Irena, sedaj že v domu?

CVETEŽAR: Sedaj imam drugi mandat namestnice direktorja, sedem let.

KAKOVOSTNA STAROST: Prišli ste s čisto drugih področij. Ali ste tukaj imeli kakšna nihanja med navdušenjem, stiskami, negotovostjo ...? Delujete tako navdušujoče.

CVETEŽAR: Je kak dan, ko bi šla nazaj v bolnišnico, ampak samo kak dan. Imaš občutek: »Joj, vse tiste veščine in znanja sem pozabila!« Mislím, da sem svoje znanje nadgradila. Včasih je tudi hudo, vse mogoče se ti zgodi. So tudi stiske, ob katerih se zjočeš. Soočaš se s situacijami, ki jih ne moreš rešiti, kakor bi rad, ali pa si kaj naredil, pa se je izkazalo, da ni najbolje. Pomembno je, da znaš napake, ki si jih naredil, tudi sprejeti. Včasih moraš zato spremeniti pot. Je pa res, da moraš imeti cilj in vedeti, kaj hočeš doseči.

KAKOVOSTNA STAROST: Prijetno je poslušati, kako obe poudarjata, da je življenje šola, tista prava šola. Samo življenju je namenjeno vse formalno šolanje in izobraževanje – da bi se uspešneje učili iz vsakdanjih življenjskih izkušenj in izzivov. To stališče je tudi meni osebno in Inštitutu Antona Trstenjaka zelo blizu. Prava šola, v kateri dobro uspevaš ali padeš, je samo življenje, vse drugo znanje je pa orodje, da se lažje učimo iz življenja. Obe sta nama lepo opisali svojo šola življenja v poklicu. Življenje dela tudi v poklicu ovinke, kakor Sava, ki teče pod okni vašega doma – koliko ovinkov naredi od izvira do konca svojega teka, ko se prilagaja terenu, malo gori pred Litijo celo več kakor pol kroga.

Kakšna pa je vaša poklicna pot, kolegica Leonida?

RAZPOTNIK: Doma sem iz Litije. Najprej sem končala srednjo ekonomsko šolo. Po končani srednji šoli sem razmišljala, kam bi se vpisala, in moja prva želja je bila, da bi šla študirat

socialno delo, druga želja pa je bila novinarstvo. Doma so mi socialno delo odsvetovali, ker je zelo težak poklic in so mi to nekako želeli prihraniti. Odločila sem se za novinarstvo. Eno leto sem študirala, ampak ves čas se mi je zdelo, da to ni to. Zlasti me je motilo, da je *dobra novica slaba novica*. Zdelo se mi je, da sem šla v ta študij preveč naivno, da bi človek svet spremenil.

Med poletnimi počitnicami sem prišla delat v Dom Tisje. Poznala sem ga, ker je bila nekaj let prej tudi babi stanovalka v domu. Pričela sem delati in nisem več želela študirati. Seveda je bil doma to velik šok, zelo so me prepričevali, naj grem nazaj na fakulteto. Ampak sem ostala. Najprej sem delala kot negovalka, potem sem naredila prekvalifikacijo za zdravstvenega tehnika in začela delati kot medicinska sestra. Delo mi je bilo zelo všeč: to je to, krasno, to sem si želela delati!

Ves čas sem nekako čutila, da moram dokončati en študij. Takrat je bila priložnost, da sem šla študirat na Visoko šolo za zdravstvo, smer delovna terapija, in jo tudi uspešno končala. Seveda ob delu, saj sem v domu zaposlena že od leta 1991, ko sem prišla delat med počitnicami. Tako delam v domu že 25 let. Ves študij sem opravila ob delu, se tudi poročila in rodila otroka. Na žalost pa v delovni terapiji ni bilo zaposlitve za stalno, vedno sem samo nadomeščala sodelavko, ki je bila že od prej delovna terapevtka v domu.

Odločila sem se, da grem študirat še socialno delo. Tako sedaj delam kot socialna delavka tisto, kar je bila moja prvotna želja po srednji šoli. Ampak ne obžalujem ničesar, kajti ta moja znanja, ki sem jih pridobivala, mi pridejo zelo prav. Zelo dobro obvladam strojepisje, zato pridem prav pri pisanju zapisnikov. To mi je poleg dobrega znanja slovenščine in angleščine dala srednja ekonomska šola. Potem tisti študij novinarstva – tudi ta ni bil zaman, ker smo toliko poglobljali angleščino, da je bila to dobra nadgradnja. Iz novinarstva sem odnesla tudi druga znanja, saj smo imeli zgodovino, sociologijo, filozofijo itd. Kot medicinska sestra sem se naučila zdravstvene nege, iz delovne terapije pa, kako človeka rehabilitirati. Nekdo je enkrat rekel: »Zdravnik je rešil moje življenje, delovni terapevt ga je osmislił.« Pri socialnem delu pa gre za pomoč sočloveku, da ga opolnomočiš in da gledaš na njegovo dostojanstvo, skratka socialno delo je širše. To mi je dalo.

Zdaj delam v Domu Tisje kot vodja zunanje dejavnosti. Se pravi, da imamo uporabnike na terenu in da jim priskrbimo pomoč in oskrbo na domu, da lahko kakovostno živijo čim dlje v svojem okolju, tam, kjer se res dobro počutijo. Obenem je včasih pomoč na domu tudi priprava na preselitev v dom. Človek spozna naš način dela in naše delavke, potem je odločitev za preselitev v dom lažja. Mi pa ga spoznamo v njegovem načinu življenja že prej na njegovem domu.

V domu delam tudi kot vodja kakovosti E-Qalin. Imamo vpeljan standard kakovosti E-Qalin. Zavedamo se pomembnosti kakovostnega življenja stanovalcev in kakovosti naših storitev. Ponosni smo, da smo kot peti dom v Sloveniji pridobili standard. E-Qalin je orodje, ki nam pomaga pri našem delu. Samoocenjevanje poteka v skupinah za kakovost, ki so sestavljene iz stanovalcev, zaposlenih in svojcev. Za 66 kriterijev, kolikor jih predvideva poslovnik E-Qalina, pripravimo načrte tako, da lahko vsak zaposleni točno ve, kaj konkretno naj dela, kako smo si to zastavili. S kazalniki, ki jih izberemo, spremljamo trende, na primer zadovoljstvo stanovalcev s prehrano, s standardom nege in oskrbe itd. V primeru negativnih trendov lahko sprejmemo določene ukrepe, kako posamezni kazalnik izboljšati, in določimo odgovorne osebe. Veliko delamo tudi v projektih in delovnih skupinah.

IZOBRAŽEVANJE JE NJIHOVO VESELJE IN STROKOVNA STRAST

KAKOVOSTNA STAROST: Predstavile ste nam vaše zanimive in lepe poklicne zgodbe. Skoznje smo na živ način spoznali tudi pomembne odlike Doma Tisje Litija. Vse tri ste zelo poudarjale izobraževanje. Kar naprej se izobražujete, osebno in kot ustanova. Zelo ste sodobni tudi v tem, da ste res prava učeča se organizacija. Za vodenje kakovosti, E-Qalin, se je treba usposobiti, poudarjale ste usposabljanje za kongruentno, pristno odnosno nego ... Katera usposabljanja, ki ste jih opravile osebno ali vaš dom kot organizacija, vam posebej veliko pomenijo? Katera izobraževanja so odločilno pripomogla k temu, da se vaš dom razvija tako vzorčno – ne samo vzorno, ampak vzorčno v Sloveniji?

LUKAČ: Kot direktorica doma bi izpostavila šolo za direktorje. Tam sem dobila osnovo za vodenje doma. Spoznala sem, kako pomembna je vizija, kakšna naj bi bila vizija direktorja oziroma doma kot organizacije, kakšni naj bi bili kultura in filozofija doma. Imeli smo srečo, da smo imeli to izobraževanje dve leti. Vsake tri tedne smo se srečali za tri dni, postali smo pravzaprav prijatelji, sodelavci. Dom sem začela voditi v drugem letu tega šolanja. Vsake tri tedne mi je bilo to izobraževanje kot nekakšna intervizija, supervizija. Zdi se mi, da je to največ pomenilo. Nismo pridobivali samo znanja, ki so nam ga predavatelji predajali, ampak v pogovoru s sošolci tudi praktične napotke. Včasih smo skupaj reševali tudi probleme, ki smo jih imeli pri opravljanju dela. Meni je to na začetni poti vodenja zelo pomagalo. Še sedaj mi kolegica reče, da bi takšna srečanja, kot nekakšne intervizije oz. supervizije, potrebovali tudi mi, direktorji. In seveda vsa znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo, in druga izobraževanja, ki so se neposredno ali posredno nanašala na delo v domu ali z ljudmi.

Izobraževanja je bilo pri nas ves čas res veliko. Predvsem moram reči, da smo bili vseskozi vključeni v Firisova izobraževanja, seveda pa tudi v druga. Bila so zelo različna izobraževanja: komunikacija, bazalna stimulacija, inovativna validacija, ki je tako koristna za delo z ljudmi, ki imajo težave zaradi demence, kinestetika, vrsta čisto praktičnih znanj, kultura usklajenih odnosov in seveda usposabljanje za vodenje E-Qalina, standarda kakovosti, ki smo ga pridobili leta 2014.

Vsako izobraževanje je dodalo kamenček v mozaik vsega, kar znam, vem in uporabljam za strokovno in poslovno delo. Kar se tiče različnih modelov ali orodij, s katerimi lahko čim bolj skrbimo za stanovalce, pa bi izbrala znanja s področja kulture usklajenih odnosov, to se mi zdi najboljša pot. Ker vedno smo v odnosu z nekom. Če pa smo sami, moramo imeti pravi stik s seboj, poznati sebe. Ta model je podprt tudi znanstveno, s teorijo sistemov in z nevrofiziologijo. Mogoče je to za nas, ki smo iz zdravstvene sfere, še toliko bolj pomembno, da dobimo res nekaj oprijemljivega, da veš, na kakšen način lahko vplivaš na človeka, da se bo bolj počutil. Ko to razložiš ostalim zaposlenim, jim je tudi bolj razumljivo.

KAKOVOSTNA STAROST: Bi malo bolj opisali ta usposabljanja za odnose, ta model, ki vam je postal pomembno orodje za boljše delo?

LUKAČ: Ta model je razvil Rüdiger Bauer, mag. socialnega dela iz Nemčije, ki nas je tudi usposabljal zanj. On je bil najprej negovalec na psihiatriji. Pri svojem delu je opazoval in ugotovil, da je pri delu z ljudmi, predvsem na psihiatriji, najprej treba vzpostaviti odnos s človekom, šele potem so lahko učinkovite druge storitve, ki jih narediš zanj. V medicini je to drugače, saj je pogosto v ospredju storitev, zlasti če je treba reševati kako urgentno

situacijo. V psihiatriji ali v domu za stare ljudi imamo redko urgentno stanje, da je treba vse spustiti, ukrepati in reševati življenje. V glavnem je najprej potreben blagodejen, skladen odnos, in če je ta dober, potem je tudi delo lažje opravljati.

Pri kulturi skladnih odnosov je pomemben človek kot neločljiva biopsihosocialna celota, ki deluje interaktivno z drugimi biopsihosocialnimi celotami. Če pri tem dosežemo skladnost, smo bolj zdravi, sicer se poveča nevarnost za biopsihosocialna obolenja.

Kot sem že omenila, izhaja filozofija tega modela iz sistemske teorije in nevroznanosti. To pomeni, da ima vse, kar kot ljudje delamo, mislimo in čutimo, osnovo v naših možganih in v njihovem delovanju, z aktiviranjem posameznih možganskih sistemov, z izločanjem različnih kemičnih substanc, hormonov ... Ko človek spozna, da lahko na drugega vpliva, če pozna njegovo življenjsko zgodbo, predvsem če ve, kateri dogodki so tisti, ki so v sočloveku vzbujali občutke sreče in veselja, potem lahko tako ravna, da izzove te občutke sreče, veselja, sprejetosti, nežnosti in ljubezni. Če lahko to naredim, potem vplivam na sistem v možganih, da se začnejo izločati snovi, na primer dopamin za motivacijo in ugodje, oksitocin, ki ga imenujemo tudi socialni hormon, in še cela vrsta drugih, in človek se bolje počuti. Če se človek, s katerim si v odnosu, počuti bolje, se drugače odzove. Tudi sam se bolje počutiš in lahko uskladiš vzajemen odnos, lahko oblikuješ dober odnos. Ko smo ta predavanja poslušali, smo začeli tako delati. Začeli smo delati načrte, spoznavati in upoštevati življenjske zgodbe, biografije ljudi. Ko smo to začeli izvajati, smo ugotovili, da se lahko odnos spremeni zelo hitro, včasih v enem dnevu, še posebno pri stanovalcih, ki so imeli probleme v komunikaciji, ki so bili nezadovoljni in agresivni, ki so imeli tudi telesne težave. Ko spoznaš njihovo življenjsko zgodbo, travme, ki so jih preživeli, potem bolj razumeš, kaj in kako doživljajo svet okoli sebe. Če poznaš dogodke, ki so v njih vzbujali občutke veselja in sreče, potem lahko pomagaš. Hkrati pridobivaš tudi sam, saj ko osrečiš drugega, si srečen tudi sam.

KAKOVOSTNA STAROST: Kako ste potem v domu ta znanja širili? Verjetno se vas je pri Firisu usposabljal samo par, zaposlenih pa imate skoraj sto petdeset.

LUKAČ: Štiri smo edukatorke, učiteljice tega modela. Vsa znanja, ki smo jih pridobile med izobraževanjem, smo potem neposredno prenašale v dom, med zaposlene. Enaka predavanja, kot smo jih imeli na usposabljanju, smo potem pripravile za naše zaposlene. Naučile smo jih, kako se naredi življenjska zgodba oziroma biografija, tako da so to začeli v praksi sami izvajati, potrebujejo pa še pomoč pri pripravi načrta za določenega stanovalca. Potem smo izbrali širšo skupino, ki vključuje vodstveni tim in še nekaj neposrednih izvajalk: medicinskih sester, bolničark, delovno terapevtko, fizioterapevtko in socialno delavko, ki pripravljamo spremembo celotne organizacije doma v okviru kulture usklajenih odnosov. Dom, ki je star 70 let in ki je imel eno obliko organizacije, ne moreš čez noč spremeniti in postaviti v povsem drugo organizacijsko obliko. Pomembno je, da imamo cilj in da gremo po tej poti.

KAKOVOSTNA STAROST: V vašem domu so torej vsi zaposleni deležni novih znanj.

LUKAČ: Skupno je v domu zaposlenih 140 delavcev, tu mislim na vse dejavnosti, tudi pomoč na domu, socialni servis in javna dela. Izobražujemo vse zaposlene: vse v službi zdravstvene dejavnosti in oskrbe, kuharice, perice, upravo in druge. Vsi so poslušali o novostih in izboljšavah, ki jih še vedno uvajamo v naše delo.

Značilnost našega doma je, da je velik poudarek na izobraževanju zaposlenih. Vsak, ki dela v domu, ne glede na to, kaj dela, ali je redno zaposlen, javni delavec, študent, dijak, prostovoljec ali udeleženec družbeno koristnih del, gre skozi usposabljanje. Vsi morajo poznati osnovne značilnosti demence in oskrbe stanovalcev, ki imajo težave, povezane z demenco. Vedeti morajo, kakšen naj bi bil dober odnos do stanovalcev, obiskovalcev in sodelavcev. Poznati morajo pravila dobre komunikacije, osnove nege, preprečevanje infekcij, delo fizioterapije in delovne terapije ... Ta izobraževanja imajo v prvih dveh tednih po začetku dela ali prakse. Najprej jim moramo razložiti, kaj delamo in zakaj tako delamo. Šele potem lahko od zaposlenih zahtevamo, da ravnajo tako, kot želimo, kot je dobro za njih in za stanovalce. Brez teh osnov ne vidimo napredka pri nobenem, tudi pri nas, ki vodimo dom, ne. Pravzaprav je iz tega zgrajena kultura usklajenih odnosov, kakor to sedaj imenujemo.

KAKOVOSTNA STAROST: Koliko časa pa traja ta izobraževalni program?

LUKAČ: Izobraževale smo se pri Firisu, trajalo je dve leti in še dodatno imamo s predavateljem supervizijska srečanja. Predavatelj nam je posredoval znanja in tehnike, vedno z našimi primeri iz prakse, da smo bolje razumeli in to prenesli v neposredno delo s stanovalci. Me smo potem enako prenašale znanja naprej na druge zaposlene v domu. Spomnim se, da je bilo na prvem predavanju, ki smo ga imeli v domu, 15 zaposlenih, na drugem 25, na tretjem pa čez 40. Potem so rekli: »Kdo bo pa danes ostal na enoti, ker imamo predavanje?«

Vsi so hoteli poslušati, ker je bilo uporabno zanje, za njihovo osebno življenje, za kolektiv, za medsebojne odnose in za odnose s stanovalci in svojci. Človeka potegne to, kar je zanj dobro. Ker so pred seboj imeli svojo družino in vsakdanje odnose, so razumeli, kaj to pomeni. Človeka moraš spoznati, a najprej moraš poznati sebe. Ko spoznaš sebe, spoznaš drugega. Ko imaš to spoznanje, potem lahko gradiš normalen človeški, kulturni odnos.

Pot ni lahka, vendar vedno poudarjam to, kar je zapisal Nejc Zaplotnik v svoji knjigi Pot: »Kdor išče cilj, bo ostal prazen, ko ga bo dosegel, kdor pa najde pot, bo cilj vedno nosil v sebi.« Ne morem reči, da smo dosegli že vse, kar si želimo, vem pa, da smo na poti do tega cilja. Pot ni enostavna, velikokrat so ovinki, nekateri zaposleni novosti težko sprejemajo. Gre za popolnoma drug koncept. Zelo veliko se pogovarjamo. Brez tega, da ljudje vedo, kakšna sta vizija in cilj, da so seznanjeni, kako to uresničiti, in da imajo dosti informacij in znanja, se sploh ne da delati v domu in razvijati tega dela. Informacije potrebujejo tudi stanovalci, ki živijo v domu, in seveda njihovi svojci. Vsak ima svojo življenjsko zgodbo, svoje izkušnje, želje, potrebe in stiske. Pomemben je pogovor in pomembno je, da slišimo, kaj nam želijo povedati tako stanovalci kot tudi sodelavci.

Direktor je sicer glava doma, mora imeti vizijo in cilj. Ampak brez tega, da ima ljudi, ki jim zaupa, jih spoštuje in jim da možnosti, da se izobražujejo, da postanejo kompetentni na svojem področju, da so ustvarjalni in da sami iščejo in predlagajo nove poti, tudi direktor ne more dobro delati.

KAKOVOSTNA STAROST: Zelo lepo ste nam pojasnili pomen izobraževanja in način, kako to delate v vašem domu. Celotno vodstvo doma ste širiteljice (s tujko pravijo multiplikatorke) novih znanj na celoto skoraj 150 zaposlenih v domu. Kakšna pa je pri tem izkušnja vaju dveh? Katero izobraževanje vama ostaja v spominu, da vama je veliko dalo in potem zelo koristilo domu, da lažje in boljše opravljate svoje delo?

RAZPOTNIK: Osebnost mi je največ te širine dala fakulteta za socialno delo. Od izobraževanj, ki sem se jih udeležila v službi, pa bi rekla, da kultura usklajenih odnosov – kot socialnemu delavcu ti da praktično orodje za delo. Velikokrat vidim, kako se svojci bojijo, da bi njihov družinski član postal pri nas v domu samo številka. Ko uporabljamo znanja iz kulture usklajenih odnosov, pa vidijo, da se zanimamo za človeka, da je za nas pomemben, da smo se potrudili in ga povprašali o njegovi biografiji, o tem, kaj ga je veselilo, katere so bile njegove stiske. Potem vidim, da se ta odnos tudi z njihove strani zelo spremeni. Svojci se velikokrat zelo bojijo, kako bo njihov bližnji živel v domu. Vedo, da sobivanje stanovalcev v domu ni lahko, ker ljudje prihajajo v dom s svojo zgodovino in s svojo boleznijo.

KAKOVOSTNA STAROST: Gospa Irena, katero izobraževanje bi podčrtali ali omenili?

CVETEŽAR: V svoji karieri sem poleg znanja s področja zdravstvene nege zelo iskala tudi znanje o komunikaciji. Udeleževala sem se raznih izobraževanj sekcij Zbornice zdravstvene nege, ljubljanskega društva medicinskih sester. Ko sem delovala v delovni skupini za nenasilje pri Zbornici, smo imeli tudi izobraževanja o nasilju, konfliktih in reševanju konfliktov, ki mi pri delu zelo koristi.

Za napredek stroke je potrebno tudi znanje s področja raziskovanja, ki sem ga okrepila v času magistrskega študija na Fakulteti za zdravstvo Jesenice. Čaka me še magistrska naloga. Tam so nas izobraževali tudi tuji profesorji. Za področje starostnika smo imeli predavateljico iz Irske, ki je delala v domu. Stanovalce z demenco je glede na stopnjo bolezni treba obravnavati s pomočjo različnih tehnik in pristopov, zato so potrebna tudi znanja bazalne stimulacije in inovativne validacije.

KAKOVOSTNA STAROST: Validacija je res velika reč, da se človek nauči komunicirati z dementnim človekom, s katerim sicer skoraj ne moreš komunicirati. Zelo se strinjam z vami tudi v tem, da se moramo danes učiti komunicirati v službi, doma in v družbi, da bi se bolje razumeli in bolje sodelovali.

CVETEŽAR: Vse kaže na to, da je pomembno vseživljenjsko izobraževanje, kar je pogoj za dober kolektiv. Nujna lastnost dobrega tima in dobrega delovnega okolja je tudi, da ti sodelavci povedo, na katerem področju si šibek in kje imaš primanjkljaj, da se potem na tistem področju poučiš in izobražiš.

DOM PO MODELU GOSPODINJSKIH SKUPIN S SAMOSTOJNIMI EKIPAMI

KAKOVOSTNA STAROST: Litijski dom Tisje je stara graščina, ki so jo po vojni spremenili v dom za stare ljudi – v hiralnico, kakor se je takrat reklo. Imate pa tudi nov dom, tu v središču Litije, v katerem se zdajle pogovarjamo, ki ni še niti eno leto star. To je največja slovenska oskrbovalna ustanova, ki dela po sodobnem konceptu gospodinjskih skupin s samostojnimi ekipami v vsaki od njih in s samostojnim življenjem, začenši s kuhanjem. V šestih gospodinjskih skupinah imate 91 stanovalcev, od hude demence do precej samostojnih. Vaša izkušnja z oskrbovalno ustanovo je torej zelo široka in pestra. Kako je potekal razvoj vašega doma od hiralnice do današnje konice v razvoju slovenskih domov za stare ljudi?

LUKAČ: Dom Tisje bo letos praznoval 70 let svojega obstoja. Ustanovljen je bil leta 1946, 16. novembra. Takrat so iz ubožnice iz Sostrega pripeljali prvih 33 oskrbovancev, to

so bili v glavnem vojni invalidi in reveži. Zanje so skrbele tri sestre usmiljenke iz reda hčera krščanske ljubezni; ena od njih je bila medicinska sestra, drugi dve pa priučeni negovalki.

Potem se je do leta 1968 število oskrbovancev večalo, predvsem so bili to ljudje z mošnjami v duševnem razvoju, duševni bolniki ali pa stari ljudje, ki niso imeli svojcev. Takrat je bil ta dom hiralnica, še sedaj stari ljudje rečejo: »*V dom pa ne, v tisto hiralnico pa že ne!*« Takrat je bil dom pred zaprtjem, ker so bile v gradu zelo slabe bivalne razmere, bilo pa je več kot sto ljudi. Od leta 1968 je dom sodeloval s Psihiatrično kliniko Ljubljana, predvsem z dr. Darovcem in dr. Gostičem. Dr. Darovec je v dom uvedel tudi precej novosti: domske skupnosti, pogovore v skupini in podobno. Vseskozi je z domom sodelovala tudi gospa Marija Smolej, likovna terapevtka, prav tako s klinike, ki je delovala kot nekakšna delovna terapevtka, predvsem v smislu zaposlitvene terapije, saj je učila stanovalce in oblikovala različne materiale, da so potem lahko stanovalci delali v različnih kreativnih delavnicah. Gospa Marija se je pred leti upokojila, sedaj pa še vedno sodeluje z nami kot prostovoljka. Po smrti direktorja, gospoda Primca, je vodenje prevzel gospod Gusti Grošelj. On je pridobil projekte in denar, da je bil narejen prvi prizidek. Dom se je razširil, kapaciteta se je povečala na 194 stanovalcev. Večalo se je tudi število zaposlenih, prihajalo je strokovno osebje. V 70. letih so zaposlili prvo delovno terapevtko in fizioterapevtko.

Potem so se začele dogajati demografske spremembe, zadnjih 20, 30 let. Število starostnikov je raslo, spreminjala se je struktura. Ko sem pred 25 leti prišla v dom, smo sicer že imeli eno varovano enoto, vendar je bila v njej ena sama stanovalka z demenco, večinoma so bili duševni bolniki. Sedaj je v domu tri četrtine stanovalcev, ki imajo težave zaradi demence. Tako se je spremenila struktura stanovalcev. Seveda se je dvignila tudi povprečna starost, ki je sedaj 82 let in pol, prej pa je bila bistveno nižja.

Spreminjali so se vzroki sprejema – največ sprejemov je zaradi slabega zdravstvenega stanja. Spreminjale so se tudi družine; včasih je v družini živelo več generacij, sedaj so družine sestavljene večinoma iz dveh generacij, iz staršev in otrok. Pogostokrat stari starši živijo sami, zato je več osamljenosti med starimi ljudmi.

Tako smo imeli v domu čedalje starejše ljudi, čedalje bolj bolne, z več okvarami in težavami. Spreminjali so se tudi zakonodaja o socialnem varstvu, tehnični normativi in seveda normativi in standardi. Žal so obstoječi kadrovske normativi neustrezni, tudi za klasične domove. Še posebno za domove, ki so po kapaciteti manjši in imajo nove organizacijske oblike, so obstoječi kadrovske normativi povsem neustrezni ter pomenijo velik problem pri organizaciji dela in pri uvajanju novih organizacijskih oblik dela in življenja v domu. Ne morem reči, da je država kot ustanoviteljica doma dobra mati. Mi smo se morali znajti, da smo lahko zagotavljali ustrežno kakovost bivalnih prostorov in predvsem dovolj kadra, da lahko kolikor toliko normalno izvajamo storitve.

Nova kvaliteta, ki je prej ni bilo, je možnost izobraževanja. Ta je v zadnjih dvajsetih letih pripomogla k razvoju domov.

In kako dom deluje sedaj? Danes imamo dve enoti, matični dom v Črnem Potoku s 150 namestitvenimi mesti in enoto v Litiji z 91 mesti. Smo lokalni center za izvajanje storitev za starejše. Poleg institucionalnega varstva izvajamo tudi pomoč na domu in socialni servis, imamo dnevno in začasno varstvo. Predvsem pa bi poudarila tudi pripravo na starost oziroma informiranje občanov o starosti na različne načine. Me tri res veliko predavamo

po krajevnih skupnostih, po društvih, na univerzi za tretje življenjsko obdobje, na Festivalu za tretje življenjsko obdobje, pri Rdečem križu, tudi vzgojiteljicam v vrtcu, vsem, ki želijo. Predavamo o demenci, ker ljudje ne poznajo te bolezni, tudi v centru za socialno delo smo predavali o tem, zdaj se pripravljamo še za druge, na primer za policijo, saj tudi policisti prihajajo pri svojem delu v stik z obolelimi. Pravzaprav mora vsa skupnost vedeti, kako ravnati s človekom, ki ima težave zaradi demence, kaj je značilno za to bolezen, kako s takim bolnikom vzpostaviti primeren stik in odnos, kje poiskati pomoč.

KAKOVOSTNA STAROST: Se pravi, da v občini usposabljate vse stroke, ustanove, organizacije in ljudi po krajevnih skupnostih o starosti. O čem vse pa predavate poleg demence?

LUKAČ: Izvajamo različna predavanja, na primer eno od teh je *Podpora za samostojnost*. Seznanimo jih z vsemi oblikami pomoči, ki so na voljo starejšim ljudem, in s pravicami, ki jih imajo, npr. kako dobiti dodatek za pomoč in postrežbo ali varstveni dodatek, če ga potrebujejo, na koga se lahko obrnejo, kadar so v stiski, kje lahko dobijo pripomočke ... Imamo predavanja o bolečini, kar je zelo pomembno za starejše ljudi, ki jih pogosto mučijo kronične bolečine, in v okviru tega tudi predavanja o blažilni oskrbi, inkontinenci in uporabi različnih pripomočkov, o preprečevanju padcev pri starejših, o pravilnem dvigovanju bremen in pravilni drži, kar izvaja fizioterapevtka. Sedaj se pripravljamo na predavanja o kulturi usklajenih odnosov. Zdi se mi pomembno, da ta spoznanja slišijo tudi drugi, na primer mladi starši. Menim, da bi morale bodoče mamice te informacije dobiti v materinski šoli.

KAKOVOSTNA STAROST: To vaše usposabljanje je odličen način povezave doma s celotno krajevno skupnostjo. Na Inštitutu gojimo ideal krajevnega medgeneracijskega središča za vzgojo v medgeneracijski solidarnosti, za zdravo staranje in za oskrbo onemoglih. Srce tega središča s številnimi programi za vse generacije pa je dom za stare ljudi, ki ima samostojno možnost preživetja in v katerem je velik strokovni potencial. Iz doma se lahko širijo drugi programi po skupnosti. Vi greste v tej smeri s svojim izobraževanjem skupnosti, z oskrbo na domu in z zgledom pri razvoju koncepta oskrbe na ravni sodobne oskrbe v Evropi. Vaša dodana vrednost v primerjavi z drugimi domovi je ta, da ste s svojim novim domom šli ven iz idilične samote v Tisju k ljudem v skupnost, v središče Litije, ki je od vašega doma oddaljena kakih šest kilometrov. Domovi večinoma delajo nove prizidke svojim velikim domovom. V Litiji ste naredili največji kompleks gospodinjskih skupin v Sloveniji. Kako se je zgodil ta krajevni preboj iz zaprtosti v svojo veliko ustanovo in vsebinski preboj iz starega koncepta v sodobni stanovanjski koncept gospodinjskih skupin s samostojnimi ekipami?

LUKAČ: To je po spletu naključij. Mi smo imeli projekte, gradbeno dovoljenje in vse za graditev objekta v neposredni bližini matičnega doma. Takrat je nastala gospodarska kriza, država ni več imela finančnih sredstev, da bi zagotovila gradnjo, Litija pa je želela imeti dom za občane sredi mesta. Želeli smo stanovalcem v matičnem domu zagotoviti primerne bivalne razmere – tam so bile pet- in šestposteljne sobe. Predvsem zaradi tega, da stanovalcem v matičnem domu zagotovimo primerne bivalne razmere, smo se odločili, da bomo prevzeli to enoto.

Seveda je to, da imamo enoto v Litiji, poseben izziv. Najprej je to, da so to gospodinjske skupine, nekaj posebnega, novost v domovih, ki omogoča normalizacijo življenja stanovalcev.

Posnemamo življenje, kot ga živimo doma. Drugo pa je to, da smo tukaj sredi mesta. Tu je popolnoma drugačen način življenja kakor v domu, ki je umaknjen na podeželju. Zavedali smo se, da so ljudje, ki so vse življenje živeli v mestu, včasih tam nesrečni. Nekaterim tak kraj odgovarja, drugim ne. In zdaj imajo izbiro. Lahko se odločijo za dom v mirnem okolju, kjer bodo imeli možnost za sprehode, tam so lepa, idilična narava, gozd in travniki.

Tam je sedaj lep, prenovljen dom in poskušamo z gospodinjskimi skupinami. Pravzaprav smo tam najprej začeli z njimi, poskusno. Izvedli smo rekonstrukcijo celotnega objekta in v zadnjem letu še mansarde osrednjega objekta, že nekaj let pred tem pa smo prenovili vse enote doma, uredili smo kuhinje in dnevne prostore. Naše gospodinje so se tri leta usposabljevale v matičnem domu, da so potem začele delati v gospodinjskih skupinah v novi enoti.

KAKOVOSTNA STAROST: Torej tudi v Tisju sedajle kuhajo kosilo in diši tako, kakor je prej dišalo tukaj, ko smo hodili po skupinah?

LUKAČ: Tri leta je to bila vsakodnevna praksa. Zdaj, ko smo prevzeli ta dom, en dan kuhajo na eni enoti, drugi dan na drugi enoti, tako da vsak dan nekje diši in da stanovalci sodelujejo pri pripravi različnih jedi. Matični dom v Črnem Potoku je bil naša učna baza, da smo lahko začeli z novo organizacijsko obliko v Litiji. Si ne predstavljam, da tega pred tremi leti ne bi naredili in da bi potem tukaj lahko vpeljali koncept gospodinjskih skupin tako, kakor smo ga.

KAKOVOSTNA STAROST: Ta prehod iz bolnišnično-hotelskega modela v sodobni model gospodinjskih skupin s samostojnimi timi je najbrž kar težak.

LUKAČ: Kakor vidite, smo ubrali čisto svojo pot, in če sedaj pomislim za nazaj, niti ni bilo tako težko.

Že prej smo imeli skupine za samopomoč. Eno od njih sva vodili jaz in delovna terapevtka, imenovala se je skupina Trimček. Imeli smo razne pogovore in enkrat, ko smo se pogovarjali o žgancih in ajdovi moki, so stanovalci rekli, da nihče več ne zna narediti ajdovih žgancev s krompirjem in z ocvirki, tako da se kar potresejo. Rekla sem, da to ni res, da bomo šli v delovno terapijo, pa jih bom skuhala. Skupaj z njimi sem pripravila ajdove žgance z zeljem, zraven smo naredili piškotke in slivovo marmelado, vse v enem dnevu, v treh urah. In potem so začele še druge skupine: »Vi ste to delali, mi bi pa pico pekli.« In je vodja skupine s stanovalci spekla pico. Druga skupina je rekla, da bi delali jabolčni zavitek. Potem smo kar naprej nekaj pekli in kuhali in ljudje so bili neverjetno zadovoljni.

RAZPOTNIK: Dom je sedaj preurejen tako, da ima vsaka enota kuhinjo, v kateri lahko zaposleni skupaj s stanovalci pripravijo (kuhajo in pečejo) različne obroke in izvajajo gospodinjske aktivnosti.

LUKAČ: Kuhinje so popolnoma opremljene s pečico, pralnim strojem, pomivalnim strojem, štedilnikom ... To smo naredili ob prenovi doma. Najprej smo začeli s kuhanjem v delovni terapiji, v sklopu katere je bila tudi kuhinja. Zaposleni so videli, kako je dišalo in kako zadovoljni so bili stanovalci. Potem smo se prijavili na javno povabilo za izvajanje javnih del. Prijavili smo razvojni program *gospodinja*, ki je nato potekal dve leti. Gospodinje smo usposobili, da so izvajale različne aktivnosti: od kuhanja in osebne nege do izvajanja različnih aktivnosti s stanovalci. Potem smo že vedeli, da bomo dejavnost izvajali v tej novi

enoti, in smo še eno leto intenzivno usposabljali gospodinje, te, ki so sedaj tukaj. Večinoma so gospodinje bile prej delavke na javnih delih.

Biti gospodinja v domu je težko delo. Konec koncev je tako kot mama doma. Ona poskrbi za vse. Zjutraj je treba stanovalcem pomagati, če se ne morejo sami obleči, obuti in umiti, ter pospraviti sobo. Potem naredi zajtrk, se z njimi pogovarja, jih animira, sodeluje pri kakih dejavnostih, pripravlja kosilo, pospravlja, lika, pere ... Gospodinja opravlja vsa ta dela kakor gospodinja doma. Razbremenili smo jih pri pranju perila, tako da manjše kose perila (serviete, brisače, krpice in oblačila stanovalcev, ki so občutljivejša) perejo v gospodinjski skupini, ostalo domsko perilo pa pere centralna pralnica.

Seveda so še vedno v timu tudi drugi delavci: medicinske sestre, bolničarke in strežnice, ki opravljajo delo v okviru svojih delovnih nalog, vendar se po potrebi vključujejo tudi v gospodinjske aktivnosti.

KAKOVOSTNA STAROST: In tako ste naredili velikanski preskok iz doma, ki je institucija, v dom, ki je domač. Dom, ki je res dom v pravem pomenu besede.

LUKAČ: Moram reči, da se je tudi matični dom zaradi tega spremenil. V bistvu diha zelo podobno. Ne čisto tako, ker je tam centralna kuhinja, ampak zdaj se tega zavedajo že kuharji in prišli so kuhat v gospodinjske skupine. Vsi morajo spoznati različna področja, da jim je razumljivo, zakaj se tako dela, in da jim postane blizu, kar želimo doseči. Tako je veliko lažje sprejeti nov koncept, kakor če tega ne bi videli in preizkusili sami.

KAKOVOSTNA STAROST: Ali so medicinske sestre v gospodinjskih skupinah porinjene bolj na stranski tir?

CVETEŽAR: Nikakor ne. To smo opredelili že ob uvajanju modela gospodinjskih skupin v matičnem domu. Bilo je veliko delovišče: kaj bo kdo delal, kako bo to izgledalo. Zaposleni so se bali, da bodo morali vsi vse delati, vsi kuhati itd. Gospodinje so se bale, da bodo morale opravljati dela, ki jih ne bodo obvladale. V »poskusnem« obdobju smo se učili, kako bo vsak deloval na svojem področju dela in kako bomo vsi sodelovali v dobro stanovalcev. Potrebni je bilo veliko razgovorov, reševanje konfliktov in dogovarjanj, kaj in kako bo kdo delal. Ugotovili smo, da sta za dobro timsko delovanje potrebna čas, da se tim uteče in da se začne medsebojno sodelovanje posameznikov, in podpora zunanjih strokovnih delavcev.

V model gospodinjskih skupin smo vključili različna teoretična in praktična znanja ter delamo po načelih usklajenih odnosov, inovativne validacije in drugih strokovnih norm. Načrtno stremimo h kakovosti po korakih, ki jih predpisuje sistem kakovosti E-Qalin. Ta model mi je všeč, ker so v skupinah kakovosti vključeni zaposleni in stanovalci ter ker dajejo pobude in pripombe na izvajanje našega dela.

LUKAČ: Predvsem je potrebnih veliko informacij. Veliko imamo delovnih sestankov, da se ob vsakem zapletu pogovorimo.

CVETEŽAR: Na sestankih zaposleni lahko povedo za težave in stiske, ki jih imajo pri delu. Zgodi se, da zaposleni nima zadosti veččin komuniciranja s stanovalcem ali svojcem, kar lahko izrazi na sestanku. Tam dobi nasvet sodelavcev. Če ne zmore sam, to lahko opravi nekdo drug, ki ima več veččin s tega področja.

KAKOVOSTNA STAROST: Lepo ste to povedali. Ko vas poslušam, se mi zdi kakor v starih rimskih časih. Vojskovodja je šel v boj prvi pred vsemi drugimi. Tudi pri vas direktor opravlja običajna dela, kot je kuhanje. In s tem daje zgled ljudem. Vodja je vedno zgled: če ni dober zgled, širi pa slab zgled.

RAZPOTNIK: Pri nas sta sociala in zdravstvo enakovredna. Drugod nekatere socialne delavke v domovih večkrat potožijo, da se kaka stvar ne da narediti, ker je zdravstvena nega v domu premočna. Mi smo skupaj zato, da sodelujemo – za celoto gre. Tudi plačani smo iz dveh virov, iz zdravstva in sociale, prispevka stanovalca. Drug brez drugega ne moremo celostno izvajati storitev. Vsak ima svoja specifična znanja, ki le združena dajo pravo kvaliteto za stanovalca.

CVETEŽAR: Pomembni so usklajeni odnosi med sodelavci, da se ne učimo le, kakšni naj bodo odnosi do stanovalcev in svojcev, ampak tudi kakšni naj bodo odnosi med nami. Ko sprejemamo ljudi v službo, jim ta vidik – medsebojno sodelovanje – tudi izpostavimo.

LUKAČ: V domu vsak opravlja svoje delo, vsi pa delamo za stanovalce in si medsebojno pomagamo. To poudarjamo na uvodnem izobraževanju in tudi sicer. Mislim, da mora direktor kazati pot, po kateri je treba hoditi. To lahko storimo na različne načine. Za dobro vzdušje je pomemben že začetek delovnega dne. Pri nas ves dom začne z jutranjo telovadbo. Na predajo zdravstveno-negovalne službe gremo vsi, da vidimo, kaj se v domu dogaja, potem je 10 minut telovadbe v okviru promocije zdravja. Telovadijo tudi delavci v kuhinji, pralnici in upravi. Zraven se nasmejimo in si zaželimo lep dan. To nam pomaga za lepe odnose. S tem gradimo iskrene odnose in spoštovanje drug do drugega, ne glede na to, kaj kdo dela v domu. Kot direktorica sem samo kamenček v mozaiku, ki sestavlja dom. Sem pomemben kamenček, vendar brez kateregakoli drugega kamenčka mozaik ne bi bil popoln. Sliko lahko sestavljamo le vsi skupaj.

KAKOVOSTNA STAROST: Vi izvajate pravo notranjo deinstitutionalizacijo doma – prehod iz sistema po meri institucije v sistem po meri oskrbovancev in oskrbovalcev. Dom v obeh primerih dela po istih prostorskih in kadrovskih normativih: za isto število oskrbovancev je enako oskrbovalcev, enako m² doma, enaki so stroški gradnje doma in dela zaposlenih. V prvem primeru vse kuharice kuhajo za vse oskrbovance, v drugem primeru pa je 90 stanovalcev tega doma razporejenih v šest samostojnih gospodinjskih skupin, vsako od njih vodi avtonomni tim, ki skrbi za življenje v njej, od kuhanja preko oskrbe in nege do dobrega medčloveškega vzdušja, vsak od zaposlenih naj bi bil še posebej referenčna («domača») oseba za dva ali tri oskrbovance. Timi so pri nas novost – kako to deluje pri vas? Kako poteka ta prehod?

LUKAČ: Pri tej organizaciji so pomembni avtonomni delovni timi. To pomeni, da bomo oblikovali delovne time, ki bodo delovali kot samostojne organizacijske oblike. Tim ima določene naloge, ki jih samostojno izvaja. Poleg vseh storitev za stanovalca pripravlja razpored službe, da se v timu dogovorijo, kako in kdaj kdo dela, pa tudi o nadomeščanju zaradi dopustov in bolniške. Kadar je teh odsotnosti več, to ureja vodja organizacijske enote, ki sicer timu nudi vsestranski suport. Strokovni delavci prav tako sodelujejo v tem avtonomnem timu, vendar niso stalni člani tima. S stanovalci se dogovorimo tudi o referenčni oz. zaupni osebi. Posamezni delavec lahko nastopa kot referenčna oseba trem do štirim stanovalcem. Za delovanje avtonomnih delovnih timov smo pripravili projektno

nalogo, določili cilje in delne cilje ter pripravili terminski plan, po katerem sedaj postopoma to uvajamo v dom.

Pri nas so timi sestavljeni iz gospodinje, bolničarke in zdravstvenega tehnika. V tim pa vstopajo socialna delavka, fizioterapevtka in delovni terapevt. Poudariti moram, da je tudi za ta prehod pomembno, da so zaposleni dobro informirani, da jih motiviramo in da jih postopoma pripravljamo. Letos so se zaposleni v enoti v Litiji udeležili izobraževanja *Kultura, naravnana na stanovalce*, hkrati pa jih me tri izobražujemo o vsem, kar je v povezavi z odnosno nego oziroma s kulturo usklajenih odnosov. V projektni nalogi smo sicer dobro razčlenili vsebino, postavili delne cilje in opredelili naloge, vendar šele ko začnemo z neko novo metodo ali organizacijsko obliko, vidimo, kje moramo še dopolniti vsebino in podpreti sodelavce, kaj še moramo postoriti, da lahko izvajamo, kakor smo želeli.

Delo v gospodinjstkih skupinah je drugačno kakor v klasičnem domu. Kadrovske normativne zdravstvene nege so za dom z 91 stanovalci zelo nizke. Za celoten litijski dom pride po normativnih zdravstvene nege 6,8 zdravstvenega tehnika, 2,5 diplomirane sestre in 7 bolničarjev. Z njimi moramo organizirati delo za vse izmene vse dni v letu, ne glede na dopuste in bolniške. To je težko, zato si pomagamo s pripravniki in imamo več zaposlenih, kakor je normativ. V oskrbi je problem pravilnik o standardih in normativih, ki določa tudi kadrovske normativ. Kljub temu da pravilnik manjšim in dislociranim enotam omogoča 10 % več kadra, v praksi še vedno ne pomeni veliko. Poleg tega so v normativu gospodinje predvidene le v oskrbi IV, v gospodinjstkih skupinah pa stanovalci potrebujejo tudi osnovno oskrbo in storitve dodatne oskrbe, če potrebujejo manjši ali večji obseg pomoči zaradi nezmožnosti samooskrbe. V ostalih oskrbah tega profila žal ni. Menim, da bi morali imeti takšni domovi, kot je litijski, od 20 do 30 % več kadra, potem bi bilo idealno. Verjetno pa je to le naša želja, utopija.

Pomagamo si z delavci na javnih delih, da imamo družabnike, pa tudi s pripravniki, študentskim delom in prostovoljci. Vsi zaposleni so zelo obremenjeni, zato menim, da bi za tako organizirane enote nujno morali imeti priznan višji kadrovske normativ.

Zaposleni so tu zelo zadovoljni, kljub temu da delajo več. Samostojno se prilagajajo na različne situacije in so ustvarjalnejši. To je bistveno drugače kakor v veliki instituciji, ki ima centralizirane službe. Menim, da je to največji izziv in zaenkrat ga dobro obvladujemo.

KAKOVOSTNA STAROST: Kako so stanovalci zadovoljni v tej enoti?

LUKAČ: Večina je zelo zadovoljna. Imeli smo le eno stanovalko, ki ni bila zadovoljna z gospodinjstskimi enotami, pravzaprav z vonjavami, ki so se širile ob pripravi hrane, razlog je bil njena osnovna bolezen. Veliko jim pomeni, da lahko individualno izražajo svoje potrebe. Če nekdo nečesa ne je, mu gospodinja pripravi nekaj drugega, seveda pa to gospodinjjo bolj obremeni. Gospodinje smo usposabljali za pripravo jedi, saj večinoma niso poklicne kuharice. Gospodinje si tudi med seboj izmenjujejo izkušnje, kako pripraviti kakšno jed.

KAKOVOSTNA STAROST: Prej sem v eni od skupin govoril z eno od gospodinj, kako je zadovoljna z delom in če je bilo prej v Tisju lažje. Rekla je, da je težko in zahtevno delo, je pa zelo zadovoljna.



LUKAČ: Res je delo zahtevnejše kakor v matičnem domu; ker je večji, je več zaposlenih, tam so še centralne službe: kuhinja in pralnica. Se pa delavci v gospodinjski skupini lažje prilagodijo željam stanovalcev.

V času poletnih počitnic bomo v dve enoti vozili hrano iz matičnega doma, da bodo lahko vsi zaposleni izkoristili letni dopust. Vendar to velja le za kosilo, zajtrk in večerja se še vedno pripravljata v vseh enotah. Delavke so sicer želele, da ne vozimo hrane za kosilo, vendar se drugače ne da organizirati dela z zmanjšanim številom zaposlenih. Stanovalci pa že sprašujejo, kdaj bomo spet začeli kuhati kosila. Ko se navadijo na način življenja v gospodinjski skupini, se počutijo kot doma in pogrešajo, če je kaj drugače.

KAKOVOSTNA STAROST: Pri deinstitucionalizaciji oskrbe je izziv tudi smiselno vključevanje svojcev in prostovoljcev; po Evropi imajo glede tega dobre nove izkušnje, Nemci so npr. nagrade za redno prostovoljsko pomoč pri oskrbi vključili v leta 2008 dopolnjen zakon o dolgotrajni oskrbi. Vaše tesno sodelovanje s krajem je kar vzorčno v Sloveniji: v vhodnem prostoru imate kavarno za krajanje in dom, skozi ta prostor hodijo ljudje v krajevno lekarno, v isti stavbi je na enem koncu vrtec, na drugem glasbena šola. Povezovanje s krajem pomeni tudi intenzivnejše povezovanje s svojci in prostovoljci pri vsakdanjem sodelovanju v gospodinjski skupini. V Nemčiji sem videl, kako je 60-letna hči v gospodinjski skupini pomagala kuhati kosilo, njena nepokretna mati je ležala v bližini na svoji postelji in doživljala vonj te hrane bolj domače, in ko jo je hči na postelji hranila, je jedla z večjim apetitom. Kako gledate v prihodnje na ta izziv sodelovanja s svojci in prostovoljci iz kraja?

LUKAČ: Delamo prve korake. Povezujemo se z vrtcem. Učenci iz glasbene šole nastopajo pri nas. Sodelujemo z gimnazijo, društvom upokojencev, univerzo za tretje življenjsko obdobje in drugimi. V sklopu celotnega objekta bodo tudi stanovalci v oskrbovanih stanovanjih, s katerimi bomo sodelovali. Imamo veliko prostovoljcev, ki večinoma delajo kot

družabniki: berejo stanovalcem, se z njimi pogovarjajo in gredo na sprehod. Sodelujejo na raznih kreativnih delavnicah in pri pripravi sladice ali sadnih napitkov za stanovalce.

Tako v matičnem domu kot v enoti v Litiji občasno svojci sodelujejo pri peki kakšnih sladkih dobrot, predvsem ko gre za prireditev z večjim številom stanovalcev. Seveda je vključevanje svojcev in prostovoljcev tudi za nas izziv v bodočnosti, da bi se v pripravo obrokov vključevali tudi svojci, tako kakor se sedaj stanovalci. Prepričana sem, da se bo postopoma spremenila tudi miselnost ljudi in da bodo bolj odprti za takšne novosti, ki so v drugih državah že stalna praksa.

Smo na začetku poti in odpira se nam veliko možnosti. Tukaj smo v središču mesta, kar je za dom velika prednost: v bližini so knjižnica, kulturni center, kamor hodijo stanovalci na koncerte, in glasbena šola s koncertno dvorano, cerkev je le čez most, blizu so trgovine in železniška postaja – stanovalci hodijo tudi v Ljubljano, nekateri imajo svoje avtomobile, nekateri radi hodijo v mesto na prireditve itd.

KAKOVOSTNA STAROST: Prej sem se pogovarjal z gospo, ki se giblje samo s svojim motornim vozičkom: danes dopoldne je prepotovala celo Litijo, fotografirala je cvetoče kaktuse.

RAZPOTNIK: Tudi to je prednost, da gredo stanovalci, ki živijo pri nas, v mesto in se tam pojavljajo. Vidi se, da mesto živi s starejšimi. S tem se znebimo negativnega prizvoka o starejših in domu. Naloga vseh nas je, da damo sporočilo, da dom ni nekaj slabega.

KAKOVOSTNA STAROST: Starejši še pomnijo, ko je Tisje bilo ena izmed hiralnic v Zasavju, podobno kot Loka in Impoljca.

LUKAČ: To je res, a tega se spominjajo vse redkejši, zelo stari ljudje. Tudi dom v Črnem Potoku smo zelo odprli navzven in prenovili, tako da večina obiskovalcev, ki pride v naš matični dom, pove, da občuti v domu posebno energijo, toplino in domačnost. Imamo veliko prostovoljcev. Stanovalce peljemo na sprehod v Šmartno; želimo, da nas vidijo in slišijo, da so oziroma smo enakovredni člani te družbe, ki mora biti odprta za vse generacije. Ko peljemo skoraj 100 stanovalcev na krajši izlet z vozički do Šmartnega pri Litiji, niso občani nič več presenečeni.

Enako smo sedaj prvič storili v Litiji. Pred dvema tednoma smo tukaj imeli izlet z vozički, a ljudje niso navajeni, da gre po Litiji kolona starih ljudi na vozičkih in s spremljevalci. Udeleženci v prometu so se ustavljali in gledali. Prej so bili stari ljudje iz doma tabu za Litijo, zdaj so med nami, gredo na prireditve, v knjižnico, trgovino ... Občani vidijo, da so to normalni ljudje.

KAKOVOSTNA STAROST: Kaj pa ste si ogledali v Litiji?

LUKAČ: Od doma smo se odpravili čez most proti staremu mestnemu jedru do cerkve. Ogledali smo si lep nov mozaik patra Rupnika; litijski župnik, gospod Tomšič, nam je povedal, kako so ta mozaik ustvarjali in kaj pomeni. Po ogledu so nam predstavniki Karitas postregli s pecivom, kavo, sadjem in z napitki. Za dobro vzdušje je poskrbel harmonikar. Potem smo šli naprej skozi staro Litijo, mimo občine, po desnem bregu Save, čez most in nazaj v dom. Po vrnitvi v dom smo imeli krajšo kulturno prireditev ob dnevu državnosti, nato pa piknik za stanovalce in obiskovalce, ki so se nam pridružili. Ko vidijo, da so stari

ljudje dobre volje, se radi družijo z nami. Tako doživljajo, da ne glede na to, koliko si star, imaš enake človeške potrebe, želje in veselje. Da si človek od rojstva do smrti.

KAKOVOSTNA STAROST: Ena posebnost vašega doma je, da so ga v začetku vodile redovnice, potem pa so bile še naprej zaposlene v domu. One se posebej posvečajo duhovnosti, človeški zmožnosti, ki s starostjo ne peša; novejša strokovna literatura precej govori o pomenu duhovnosti pri staranju. Po raziskavah je duhovnost v Sloveniji med najmanj razvitimi v Evropi. Imate kako posebno izkušnjo pri tem sodelovanju z redovnicami kot zaposlenimi v domu?

LUKAČ: Z redovnicami še zdaj sodelujemo, ena je redno zaposlena v domu. Zaposlene so bile kot delavke, imele so enake pravice in dolžnosti kakor drugi delavci. Ko sem prišla v dom, so delale kot srednje medicinske sestre, bilo jih je šest. Bile so dobre delavke, imele so empatičen odnos do ljudi in ostale so mi v dobrem spominu, ker so bile zelo čuteče. Zraven so poskrbele še za duhovno življenje naših stanovalcev. Vodile so molilne skupine, sodelovale so pri mašah, jih spremljale ob umiranju itd. Stanovalci so jih spoštovali in so se radi pogovarjali z njimi.

KAKOVOSTNA STAROST: Kaj bi rekle še za zaključek?

CVETEŽAR: Vsak posameznik v kolektivu je pomemben ne glede na to, kakšno delo opravlja v Domu Tisje. Če dela kakovostno in z navdušenjem, se to pozna na celoti.

RAZPOTNIK: Pomembno je sodelovati, ne tekmovali med seboj. Uslužbenci, stanovalci in svojci, vsi smo povezani med seboj. Gre za stanovalca, ki je pomemben.

KAKOVOSTNA STAROST: Vodenje doma zajema sistem 150 zaposlenih, 250 oskrbovancev, nekaj sto svojcev ... Gospa direktorica, kaj je najpomembnejše za dober razvoj te velike kompozicije?

LUKAČ: Imamo dober kolektiv. Moram pohvaliti naše zaposlene, da sprejemajo spremembe, ki jih postopoma uvajamo. Na koncu pa smo spet pri odnosih med ljudmi, med stanovalci, zaposlenimi in svojci. Vsi smo vključeni v ta krog in graditi dobre odnose je umetnost, ki se je učimo. Za to pa vsi potrebujemo veliko energije, saj to ni lahko delo. Vsi zelo veliko delamo, saj brez tega ne gre. Prepričana sem, da nam bo s skupnimi močmi uspelo vse, kar smo si zastavili. V dobro stanovalcev, v dobro nas vseh.

KAKOVOSTNA STAROST: Hvala vsem trem, da ste lepo zgodbo svojih razvojnih izkušenj delile z nami! Mnogi po vsej Sloveniji si želimo razvoja na področju oskrbe – vaša dobra izkušnja je spodbuda in nas opogumlja k temu.