

MREŽA SLUŽB ZA STARE

Interno gradivo za študente

Pripravila: Vera Grebenc

Predstavitev temelji na rezultatih več raziskav, ki so potekale na Fakulteti za socialno delo v zadnjih nekaj letih, med njimi:

Flaker, V., Grebenc, V., Rihter, L., Rode, N., Milošević Arnold, V., Videmšek, P., Dajčman, Žagar, A. (2005), *Oblikovanje sistema indikatorjev za ugotavljanje potreb ljudi po in količini posameznih storitev in razvoja novih oblik storitev pomoči na področju socialnega varstva v Ljubljani: Končno poročilo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Zemljevid služb

- dom za stare
- zavod za oskrbo na domu,
- zdravstveni domovi,
- patronažna služba in
- razna društva, v katera so vključeni: društvo od kapi zadetih, društvo upokojencev, društvo diabetikov in društvo, ki pomaga invalidom vojn, Rdeči križ in Karitas, gasilci...
- storitveni servisi in dostava kosil (npr. Sodexo)
- **Ne poznajo** novih služb (kot so dnevni centri, varovana stanovanja), ki so namenjena starim, o njih nimajo informacij.
- Storitve “na črno”

Poznavanje služb 1

Nekateri poznajo veliko organizacij, kamor bi se lahko star človek obrnil po pomoč, kot na primer ta gospa:

- *V Ljubljani je kar nekaj organizacij za pomoč starim ljudem, če jih nekaj naštejemo - Društvo upokojujencev Ljubljana, Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, Društvo invalidov, Društvo diabetikov, Slovenska Karitas, Center za socialno delo Vič itd. Gospa je ocenila, da ne potrebuje nič od tega.*

Poznavanje služb 2

- Opazili smo, da so več različnih ustanov poznali tisti, ki so bili nekoliko mlajši, pa tudi tisti, ki so imeli višjo izobrazbo. O teh službah so se seznanili predvsem iz lastnih izkušenj, preko medijev ali po pripovedovanju okolice.

Poznavanje služb 3

Primer tipičnega odgovora:

- *Hrana je bila slaba in velikokrat mrzla, zato sva jo odnaročila. Za CSD sem že slišal, vendar tam še nisem nič urejal. Patronažne sestre, pa mislim, da že kar nekaj časa ni bilo pri nas. Imam svojo zdravnico, h kateri hodim enkrat mesečno, in sem z njo resnično zelo zadovoljen. Za ženo ponavadi ureja recepte kar hčerka.*

Socialne službe

- Le redki sogovorniki so že imeli stik s Centrom za socialno delo, ponavadi je šlo za denarno pomoč. Večina meni, da se center ukvarja s hudimi problemi, in na centru še niso bili, nekateri pa še niti slišali niso za center. Tudi socialne delavke iz centra ne prihajajo k starim na dom, k njim prihajajo le socialne delavke iz Zavoda za oskrbo na domu.

Tabela: Seznanjenost z delom centrov za socialno delo

<p>Seznanjenost z delom centra za socialno delo</p>	<p><i>Ne vem kaj dela CSD, ker še nisem bila nikoli tam in nisem nič potrebovala (najpogostejši odgovor)</i></p> <p><i>Vem, da je naloga, da skrbi o starejših ljudeh. Pa ne samo o starejših, ampak na splošno, o vseh ljudeh, o človeku...</i></p> <p><i>Vem, da nekateri dobivajo denar za pomoč ali nekaj takega, sama nisem še nič potrebovala, če pa bi, bi že šla tja...</i></p> <p><i>Poznam CSD, ne vem pa, kje je CSD.</i></p> <p><i>Na CSD sem že bila. Poznam njihove storitve.</i></p> <p><i>CSD sem prosila za denarno pomoč.</i></p> <p><i>Na CSD se ukvarjajo s hudimi problemi.</i></p> <p><i>CSD skrbi za uboge.</i></p>
<p>Stiki s socialnimi delavkami</p>	<p><i>... tako ni bilo potrebe, da bi socialna delavka prišla do mene.</i></p> <p><i>Do sedaj niti enkrat sem ni prišla socialna delavka, da bi se z menoj pogovarjala ali me o čem povprašala.</i></p> <p><i>Socialna delavka še ni nikoli prišla.</i></p> <p><i>Socialna delavka prihaja iz ZOD.</i></p> <p><i>Socialna delavka pride, je prijazna.</i></p> <p><i>Nisem bil nikoli na Centru.</i></p> <p><i>...že dolgo od tega.</i></p> <p><i>Na CSD še nisem bila nikoli.</i></p>

Domovi za stare

- O domovih za stare imajo različno mnenje. Na eni strani zelo pozitivno mnenje o domovih, drugi menijo, da je dom za stare samo za skrajno silo.

Izkušnje z domom za stare 1

- *Pred domovi za stare obstaja precej zadržkov. 86 letni gospod pove: Dom starejših občanov je samo za v skrajni sili. Ne vem točno, kako je v domu za stare. Ne želim iti v dom. Sogovorniki nekako upajo, da jim ne bo potrebno iti v dom: Ko gledam te ljudi, ki so v domu, se mi kar smilijo. Prej sem hodila na obisk k sosedi, ki je pred enim letom umrla. Ni mi bilo všeč. Ne bi šla tja noter. Mogoče kdaj v kakšnega lepšega, ampak sem slišala, da je vse odvisno od denarja..., vendar se zavedajo, da če ne bo druge rešitve, se bodo morali sprijazniti tudi s tem: Če bom primerno sposobna, bi rada preživela preostala leta doma, če ne, pa bom odšla v dom. Nimam bistvenega predloga razen več kapacitet v »Domovih« za hitrejši sprejem ob nenadnih potrebah (kap, zlom,...) ter da ob tem ne bo odločilno vlogo igral vrstni red prijave... Mislim, da so domovi za stare dobra rešitev, če nimajo svojcev, da bi skrbeli za njih. V domovih jim lahko nudijo potrebno nego in oskrbo.*

Izkušnje z domom za stare 2

- Med našimi sogovorniki je bila tudi gospa, ki je dve leti preživela v domu za stare: *V domu za stare sem bila dve leti, čeprav sem bila vedno prepričana, da v dom za stare ne bom nikoli šla. Toda razmere po kapi so me prisilile, da sem se odločila, da grem v dom. Sinova sta moji odločitvi nasprotovala, a sem vseeno šla v dom. Ker se sama nisem mogla ne umiti, ne nahraniti, so za vse to poskrbele uslužbenke v domu, tako da sem bila z njihovo oskrbo zadovoljna.*

Izkušnje z domom za stare 3

- Vendar se udobja lastnega doma skoraj ne da primerjati z institucionalnim okoljem: *Ja, je. Prej ko sem bila v domu, sem bila samo številka za vse, za hranjenje in umivanje, zdaj ko pa sem doma, sem končno postala spet oseba in jaz. Veliko boljše mi je zdaj, ko sem v svojem stanovanju, čeprav mi je včasih dolgčas. Tudi zdaj potrebujem nekoga, ki mi zjutraj in zvečer pripravi hrano, mi počisti stanovanje, prinese hrano iz trgovine, a spet sem oseba.*

Dom za stare kot skrajna možnost

- Stara leta bi najraje preživali *pri sebi doma: V Bokalce ne grem. Jaz mam stanovanje kupljeno. Iz tega stanovanja ne grem ven. Tu v bloku so vsi prjazni. Domovi za stare se jim zdijo ustrezna rešitev, toda predvsem za ljudi, ki nimajo nikogar drugega, da bi ustrezno skrbel za njih: Domovi so rešitev, sploh če nimajo ožjih svojcev, ki bi jim lahko pomagali... Domovi za stare so v redu, ker skrbijo za ljudi, ki si sami ne morejo več pomagati.*

Zavod za oskrbo na domu (Ljubljana)

- Razmeroma majhno število vprašanih okoli četrtna, je vedelo za storitve Zavoda za oskrbo na domu in tudi sami so ugotavljali, da ljudje njihovih storitev ne poznajo: *Oskrba na domu – ta je čudovita. Če se ti stanje poslabša, lahko pokličeš in pridejo večkrat k tebi domov, da ti pomagajo. Toda veliko starih ne ve za to, ne vem, kako to. Tisti, ki so jih poznali, so pohvalili delo: Pri ZOD mi je najbolj všeč dežurstvo, ljudje se menjavajo, vsak je pozoren na nekaj drugega ter temu daje večjo pozornost.*
- Sogovorniki, ki so uporabniki storitev ZOD, so povedali, da so za storitve ZOD izvedeli od svojcev ali od medicinskega osebja - predvsem patronažnih sester: *Poznam ZOD, za katerega mi je povedala patronažna sestra, drugih pa ne...*
- S storitvami zavoda zelo zadovoljni: *Organizacija, ki mi pomaga pri zadovoljevanju vsakodnevnih potreb je ZOD, s katerim sem zelo zadovoljna, še posebno s svojo oskrbovalko...Oskrba na domu je čudovita. Če se ti stanje poslabša, lahko pokličeš in ti pridejo pomagat večkrat na dan.*

Zdravstvene službe

- Izkušnje z zdravstvenimi službami so različne, večina sogovornikov pohvali delo zdravnikov in medicinskega osebja, a moti jih, da je težko priti do samih zdravstvenih domov in da morajo vedno dolgo čakati, da pridejo na vrsto. Omenijo, da je v veliko olajšanje, če se lahko naročijo po telefonu ali če se kar po telefonu dogovorijo za recept. Nekateri pa so imeli tudi pripombe glede odnosa v zdravstvenih službah: *Moje izkušnje z zdravstvenimi službami so zelo slabe - aroganca, brezbržnost, daleč od Hipokratove prisege, njihov odnos je celo žaljiv...*
- Sogovorniki so najbolj pohvalili delo patronažnih sester: *Izkušnje z zdravstveno službo včasih niso najboljše, sestre pa so zelo prijazne. Izkušnjo imam s patronažno službo, ki je pomagala moji mami, pa moram reči, da so ženske zelo dobre.*

Želja, da bi jih strokovnjaki obravnavali z naklonjenostjo

- Obstoječe službe, ki so na voljo starim ljudem in ki omogočajo formalne oblike pomoči, so usmerjene predvsem na zadovoljevanje osnovnih in življenjsko nujnih potreb. Stari ljudje ocenjujejo to delo kot koristno, vendar si želijo, da bi imeli strokovnjaki za njih malo več časa. Ni jim dovolj le to, da jih nekdo na hitro obišče, jim nudi nego in skrb, predvsem si želijo pozornosti, prijaznosti in nekaj trenutkov naklonjenosti.

STORITVE- “če imaš denar”

- Nekateri so omenjali delo na črno, pojavljalo se je stališče: *Če imaš denar si lahko vse privoščiš*. Nekateri sogovorniki pa so menili, da skrb za stare ni dobro organizirana: *Mislím, da ni dobro poskrbljeno. Veliko je dela na črno, ko skrbijo za stare ljudi in dobijo plačilo »na črno«*.

OVIRE pri sprejemanju organiziranih oblik pomoči

- nezaupanje
- izguba vpliva nad potekom dneva/življenja (*ostati doma*)
- izguba lastne vrednosti in vdor v zasebnost
- zavračanje institucionalizirane pomoči
- slabo razvite mreže pomoči in neusklajenost s konkretnimi potrebami ljudi
- neoseben odnos izvajalcev storitev
- zaznavanje služb za stare kot “odlagališče”

NEZAUPANJE

- Sogovorniki so večkrat izražali nezaupanje v korektno opravljanje storitev: *Potrebna je redna in celovita kontrola teh domov, ker so tudi tu možne zlorabe zaradi omejene sposobnosti starostnikov, še posebej, če ni kontrole svojcev.*

Vpliv

- Nekaj sogovornikov je opozorilo, da imajo občutek, da jih strokovnjaki ne poslušajo zares in da ne morejo vplivati na izbiro storitev: *Moti me, da pri odločanju nimaš možnosti samostojnega odločanja.* Predvsem menijo, da imajo na razpolago premalo konkretnih in natančnih informacij: *Starejši se sicer lahko odločajo o storitvah, vendar nimajo informacij, katere storitve sploh obstajajo..., obenem pa pogrešajo pestrost izbire: Zdi se mi, da bi moralo biti na razpolago več služb.* Eden izmed njih opazi, da je to odvisno tudi od tipa službe: *Odvisno od službe. Pri zdravstvenih službah nimaš možnosti izbire ali odločanja.*
- Sogovorniki so zaskrbljeni, da jim bo odvzeta pravica samostojnega odločanja: *Jaz nisem imela problemov, mi je pa soseda povedala, da nekatere na silo dajo v dom.* Menijo, da je pomemben dejavnik, ki vpliva na to, kaj si človek lahko izbere in kako v službah skrbijo za ljudi, denar: *Od finančnega stanja je odvisno, kako poskrbijo zate.*

VREDNOTA: poskrbeti zase

- Nekateri menijo, da je pomembno, da človek sam poskrbi zase, čeprav mora živeti bolj skromno: *Sm že bla na centru za socialno delo. Sm ji nesla kavo in ji rekla, da mora vzeti, čeprav se je branila. Zaenkrat ne, kaj pa še pride, pa ne vem. Zdej še ne bom fehtala za denar; skromno, pa bo.*

Zavračanje institucionalne pomoči:

Primer: izjava, moški, 72 let

- *V: Ali ste že kdaj bili na Centru za socialno delo?*
- *O: Ne, kaj pa naj delam tam?*
- *V: Kakšne so vaše izkušnje z zdravstvenim domom oziroma zdravstvenimi službami?*
- *O: Ne hodim tja.*
- *V: Vas obiskuje patronažna sestra? Kakšen je njen odnos do vas?*
- *N: Ne patronažna sestra me ne obiskuje. Kdo je sploh to? Zakaj naj bi hodila k men?*
- *V: Kako ocenjujete druge organizacije, ki se ukvarjajo s starimi ljudmi (denimo dom za stare ljudi), če takšne so v vašem kraju?*
- *O: Ne vem. Verjetno je zelo odvisno od tvojega finančnega stanja, kako poskrbijo zate.*

Zaznavanje služb za stare kot “odlagališče”

- Eden od sogovornikov je bil zelo neposreden v odgovoru: *Občutek imam, da je Dom za stare mrtvašnica – ker hodijo ljudje tja umirat... Upam, da mi nikoli ne bo treba v dom.*

MREŽE SLUŽB:

Povezava med potrebami in odzivi

Organiziranje mreže služb glede na:

POTREBE > (običajne in posebne skupine starih)

ODGOVORI > (viri v skupnosti, obstoječe mreže, vzpostavljanje novih služb, urejanje okolja,...) – RAZLIČNE RAVNI ODZIVOV

Potrebe

- Potrebe po bližini: druženje (kvalitetni, osebni stiki), odnosi s svojci
- Potrebe vezane na zdravje
- Materialna neodvisnost
- Pomoč pri vsakdanjih opravilih: gospodinjenje, prehrana, osebna higiena, gospodinjski opravki
- Pomoč pri gibanju (dnevno ali v izjemnih primerih)
- Varnost, zaščita
- Vpliv (npr. upoštevanje želja, interesov, osebnih vrednot)
- ...

ODGOVORI 1

- Individualno načrtovanje
- Dnevni centri
- Celostna oskrba
- Pomoč v času noči
- Prevozi, spremstvo
- Zagovorništvo
- Informiranje
- Seznanjanje s pravicami in pravna pomoč
- Alternativne oblike bivanja (zamenjava za manjše stanovanje, ...)
- Razbremenitev svojcev
- Postrežčki
- ...

Posebne skupine: (spregledani)

- Osebe z demencami
- Starejši ljudje, ki doživljajo nasilje
- Starejši, ki živijo na podeželju
- ...

Družbena raven odgovorov

- Urejanje okolja (urbanistično in socialno)
- Postavitev ustreznih normativov in standardov
- Zavarovanje za dolgotrajno oskrbo
- Mreža izvajalcev (mreženje izvajalcev na nivoju lokalnih skupnosti)
- Osveščanje javnosti: kritična refleksija odnosa do staranja in starosti, detabuizacija smrti
- ...