

Dom za stare ljudi z vidika kakovosti osebnega življenja in medčloveškega sožitja

POVZETEK

V evropskih razmerah potrebuje pet odstotkov tretje generacije institucionalno varstvo. V Sloveniji imamo dobro javno socialno mrežo domov za stare ljudi, zadnja leta uvajamo tudi dnevno varstvo, oskrbniške družine in oskrbniške domove ter se pripravljamo na uvajanje hišnih skupnosti in hospicev. Kakovost življenja v ustanovi za stare ljudi je odvisna od ravnotežja med dobro oskrbo materialnih potreb in zagotavljanjem dobrih pogojev za zadovoljevanje potreb po osebnem medčloveškem sožitju. Ponavadi daleč prevladuje oskrba materialnih potreb nad osebnimi in medčloveškimi. Za dvig kakovosti medčloveškega sožitja je treba v ustanovah za stare ljudi povečati individualiziranost, intimnost, solidarnost, sposobnost za osebno komunikacijo in zaščito zaposlenih pred poklicno patologijo pri delu z ljudmi. Prikazan je tovrsten razvojni projekt, ki ga razvija in izvaja Inštitut Antona Trstenjaka, in zajema pet ravni: vodstvo ustanove, vse zaposlene, vse stanovalce, vse svojce ter socialno okolje ustanove. Konceptualno in metodično je osredotočen na intenzivno socialno učenje o starosti in komplementarni povezanosti generacij, na trening za dobro medgeneracijsko komunikacijo, na prostovoljsko sodelovanje v ustanovi in na stalno zaščito zaposlenih pred poklicno patologijo. Projekt sestavlja več programov: na ravni skupnosti programe za ozaveščanje, intenzivne kratke tečaje v majhnih skupinah za zainteresirane predstavnike vseh petih skupin ter programe samoorganiziranja nove socialne mreže osebnega družabništva in medgeneracijskih skupin na principu prostovoljstva, klub svojcev, intervizijske skupine za zaposlene in druge programe za povečanje vključenosti ustanove v socialno skupnost okolja.

Ključne besede: institucionalno varstvo starih ljudi, osebno življenje v ustanovi za stare ljudi, medčloveško sožitje v ustanovi za stare ljudi, ustanova za stare ljudi in socialno okolje

***AVTOR:** Jože Ramovš je socialni delavec in dr. antropologije. Zadnjih petnajst let dela predvsem na področju socialne gerontologije in gerontagogike, pri čemer so v ospredju njegove znanstvene in akcijske pozornosti zlasti medgeneracijski odnosi in komunikacija, priprava na kakovostno starost ter ustvarjanje sodobne postmoderne socialne mreže medgeneracijskih programov za kakovostno staranje, ki temeljijo na principu samopomoči ter strokovne in javne podpore za samopomoč in samoorganizacijo prebivalstva na tem področju.*

ABSTRACT

Old people's homes from the perspective of personal life and good interpersonal relations

Five percent of the third generation in Europe needs institutional care. Slovenia has a good public social network of old people's homes. In the last few years Slovenia is also implementing day care, adult foster care and sheltered accommodations. We are about to introduce house communities and hospice houses. Quality of life in institutions for elderly people depends on the level to which their material and non-material needs are met. Commonly, the material needs are much

more assured than personal and interpersonal nonmaterial needs. In order to improve the quality of interpersonal relationships, institutions have to increase individualisation, intimacy, solidarity, capacity for personal communication, and protection of the employed from occupational pathology when working with people. This article describes one such project, developed and implemented by the Anton Trstenjak Institute. It is comprised of five levels: the management of the institution, the personnel, all the users, all the relatives and the social environment of the institution. The project is conceptually and methodically concentrated on intensive social learning about the old age and the complementary intergenerational connections, on training for good intergenerational communication, on the cooperation of volunteers with the institution and on permanent protection of personnel from occupational pathology. This project consists of several programmes: the programmes for raising awareness on the level of the community, the intensive short courses in the small groups for representatives of all five levels, the programmes for self-organisation of a new social network of personal companionship and intergenerational groups based on the principle of voluntariness, the club of relatives, the intervion groups for personnel and other programmes aimed to better inclusion of the institution into the local community environment.

Key words: institutional care for elderly, personal life in the institution for elderly, good interpersonal relations in the institution for elderly, the institution for elderly and social environment

***AUTHOR:** Dr. Jože Ramovš is a social worker and a doctor of anthropology. In the last 15 years he is mainly working in the area of social gerontology and gerontagogic. In the forefront of his scientific work are intergenerational relations and communications, the preparations for quality ageing and creation of post-modern social network of intergenerational programmes for quality ageing that are based on the principle of self-support and on professional and public support for self-support and self-organisation of the population in this area.*

Kakovost sodobne ustanove za stare ljudi – ravnotežje med dobrim zadovoljevanjem materialnih potreb in potreb po osebni medčloveškem sožitju

V evropskih razmerah potrebuje institucionalno varstvo vsak dvajseti človek tretje generacije, ker ne more več živeti samostojno in skrbeti zase sam ali v krogu svojih domačih.

Institucionalno varstvo ima različne oblike. Slovensko socialno varstvo pozna dnevno varstvo, oskrbniške družine, oskrbniške domove in domove za stare ljudi, drugod po Evropi pa še hišne skupnosti, negovalne bolnice, hospice in podobno. Pri nas je daleč najbolj razširjena namestitev v dom za stare ljudi.

Če hoče dom ali druga ustanova za stare ljudi poskrbeti za kakovostno življenje svojih oskrbovancev, mora dobro opravljati dve enakovredni nalogi:

1. zadovoljiti vse glavne telesne in druge materialne potrebe starih ljudi,
2. poskrbeti za njihovo medčloveško sožitje in druge nematerialne osebne in socialne potrebe.

Prva naloga je na ravni »*imeti*« *vse potrebno za preživetje* (prim. Fromm 2003), zlasti primerne prostore, zdravo hrano, toploto, čistočo, zdravstveno oskrbo in rekreacijo. Opravljanje nalog na tej materialni ravni regulirajo normativi in standardi ter denarno plačilo za storitve. Organizacija in menedžment materialne kakovosti v ustanovi delujeta po zakonitostih neosebnih po-

slovnih razmerij (prim. Buber 1999, Ramovš 1995). Poslovanje se računa po načelu najmanjših stroškov za posamezno storitev, zato so s tega vidika ugodnejše velike ustanove za več sto ljudi. Taki so slovenski domovi za stare ljudi. Z vidika materialne oskrbe in urejenosti smo nanje ponosni, saj so glede tega v svetovnem vrhu.

Druga naloga ustanove za stare ljudi je skrb za pogoje kakovostnega osebnega življenja in medčloveških odnosov. Ta naloga je na osebni ravni *»biti« človek med ljudmi* (prim. Fromm 2003). Njeno opravljanje omogočajo visoko razvite človeške lastnosti, kot so osebna solidarnost, spontanost, pristnost in osebni odnos; tak odnos, ki obe strani bogati v vseh človeških razsežnostih. Opravljanje te naloge v ustanovah za stare ljudi deluje po zakonitostih osebnega medčloveškega odnosa *»jaz-ti«* (prim. Buber 1999, Ramovš 1995). Organizacija in menedžment za področje osebnega medčloveškega sožitja v ustanovah ne more potekati z denarnim plačilom ali po normativih, ampak po osebni človeški odločitvi posameznika na temelju doživljanja sočloveka (empatije) in razvite solidarnosti; Trstenjak je glede tega rad dejal: *»Če je treba dobro besedo plačati z denarjem, je blizu konec sveta!«* Vodstvo ustanove za stare ljudi, ki želi organizirati zadovoljevanje potreb na področju medčloveškega sožitja in drugih nematerialnih osebnih in socialnih potreb, mora zagotoviti v ustanovi in njenem socialnem okolju ugodne pogoje za svobodno oblikovanje osebnih odnosov v malih skupinah.

V ustanovi za stare ljudi se dobri pogoji za medčloveško sožitje ne oblikujejo sami od sebe. Pri vodenju ustanove je treba računati s stalno nalogo različnih projektnih dejavnosti, ki zagotavljajo dobre pogoje za medčloveško sožitje; to nalogo je treba upoštevati povsem enako, kakor redno vzdrževanje čistoče, oskrbo z dobro in zdravo prehrano ali skrb za primerne prostore v ustanovi. Če vodstvo ustanove za stare ljudi poskrbi za ugodne pogoje, se bo dovolj posameznikov v

domu in v njegovem socialnem okolju odločalo za korake, ki so potrebni za dvig in vzdrževanje kakovostnega medčloveškega sožitja; tak dom za stare bo res kakovosten. Če pa vodstvo ne posveča pogojem za kakovostno medčloveško sožitje enake pozornosti kakor materialni oskrbi, bodo stanovalci v tej ustanovi nesrečni, zaposleni bodo nezadovoljni, kazali bodo znake izgorelosti in druge poklicne patologije, svojci in socialno okolje ne bodo povezani z domom v sistemskem sodelovanju, ustanova in socialno okolje bodo drug na drugega gledali z nezaupanjem, ustanova se bo zatekala v nezavedno obrambo pred vsem, kar kaže na bele lise v njeni kakovosti, stalna nevarnost bodo psihične in tudi fizične zlorabe starih ljudi v ustanovi.

Pričakovanja ljudi glede kakovosti življenja v ustanovi za stare ljudi so danes neprimerno višja, kakor so bila dve, tri generacije nazaj. To je pred kratkim slikovito povedala upokojena prostovoljska družabnica Boža na intervizijskem srečanju v Ljubljani, ko je obujala spomine na medvojni dom za stare ljudi na Japljevi z velikim napisom *HIRALNICA* na pročelju; iz svojega otroštva se spominja maminih besed o starih ljudeh v hiralnici: *»Imajo streho nad glavo in košček kruha.«* V času zadnje generacije se je materialna oskrba v domovih dvignila na sodobno raven, ki v povprečju presega raven pred prihodom v dom. Sedaj se materialna oskrba v ustanovah dviga predvsem diferencirano za posameznike v obliki nadstandarnih storitev.

Glavna sodobna možnost za dvig kakovosti doma za stare ljudi je izboljšanje pogojev za lepo medčloveško sožitje in zadovoljevanje drugih osebnih nematerialnih potreb; ti pogoji so namreč sedaj še zelo slabi. Dobri projekti za izboljšanje medčloveških odnosov in osebnega človekovanja v ustanovi so danes velika prilžnost za izboljšanje kakovosti življenja v sleherni ustanovi za stare ljudi – javni in zasebni, majhni in veliki. Tega ne more storiti ustanova sama s svojim znanjem in silami; če bi bilo

mogoče, bi to vsaka že storila. Priprava in izvedba projekta za dvig kakovosti medčloveškega sožitja v ustanovi ni enostavnejši kakor projekt obnove bivalnih prostorov ali uvedba računalniške infrastrukture. Tudi dobrih strokovnjakov in ustanov je za področje medčloveškega sožitja veliko manj, ker so uporabna spoznanja tukaj zelo mlada. Ustanova za stare ljudi, ki želi dvigniti svojo kakovost in zboljšati pogoje za medčloveško sožitje, mora najti za načrtovanje in izvedbo tega projekta zunanjo servisno pomoč dobrih strokovnjakov.

Opozoriti moramo na pomembno razliko pri skrbi za eno in drugo sestavino kakovosti življenja v ustanovi – na razliko pri organizaciji zadovoljevanja telesnih in drugih materialnih potreb ter organizacijo za kakovostno medčloveško sožitje ter zadovoljevanje drugih nematerialnih osebnih in socialnih potreb.

Kakovostno materialno oskrbo v ustanovi za stare ljudi je dolžno zagotavljati vodstvo ustanove z zaposlenimi uslužbenci. Za to so usposobljeni ter disciplinsko in kazensko odgovorni po sprejetih normativih. Če je vodstvo ustanove sposobno in njegovo poslovanje pošteno, je edini pogoj za dviganje kakovosti materialne oskrbe denar, ki ga imajo na voljo za to oskrbo.

Pri zagotavljanju kakovostnega medčloveškega sožitja in drugih nematerialnih osebnih potreb pa je zelo drugače. Vodstvo in zaposleni uslužbenci ne morejo sami neposredno zagotavljati človeku osebne sreče in dobrih osebnih odnosov, pa če bi še tako radi. Vse te potrebe se namreč zagotavljajo le z osebnim odnosom, tega pa se ne da predpisati in normirati službeno, kajti *služba je služba, družba pa je družba*. Že slovenska ljudska modrost torej pozna bistveno razliko med neosebним službenim razmerjem, ki lahko poskrbi za to, da *imamo vse potrebno za preživetje*, in osebnim odnosom, v katerem človek doživlja, da *je človek med ljudmi, da ga sprejemajo in imajo radi, da se kot človek razvija, da živi smiselno in polno življenje v skladu s svojimi sposobnostmi*.

Kakovostno medčloveško sožitje se dogaja, če se vsak od udeležencev zanj svobodno odloča, ima v njem primerno vlogo ter je sposoben dobro osebno komunicirati z drugimi. Najodločilnejša sestavina kakovostnega sožitja je prav osebna komunikacija. Ugodno je, da je komunikacija naučena človeška sposobnost. Zato je največja možnost za zboljšanje sožitja učenje dobre komunikacije v delovnem sodelovanju, pri prostovoljskem druženju ali v družini. Vodstvo ustanove ima torej možnost in nalogo, da poskrbi za ugodne pogoje, v katerih se bo čim več zaposlenih, stanovalcev, svojcev in ljudi iz socialnega okolja odločilo za kakovostno sožitje in se naučilo uspešne komunikacije; zlasti medgeneracijske komunikacije in komunikacije s socialno težavnim človekom, ki sta najtežji del poti medčloveškega sožitja.

Pogoji za kakovostno zadovoljevanje potreb po osebnem medčloveškem sožitju v ustanovi za stare ljudi

Zagotavljanje kakovostnega osebnega človekovanja in medčloveškega odnosa je temeljna nemoč vsake celostne ali »totalne« ustanove, od zavodov za otroke in mladostnike, preko samskih domov, vojašnic, kaznilnic in bolnišnic do institucij za stare ljudi. V sedemdesetih in osemdesetih letih prejšnjega stoletja so psihosocialni raziskovalci opisali »domske in inštitucijske poškobe«, ki jih v takih ustanovah utrpijo na svoji osebnosti tako varovanci kakor osebje, ki dela z njimi. Te poškodbe je mogoče preprečevati le posredno s tem, da vodstvo ustanove sistemsko skrbi za **dobre pogoje** individualiziranega osebnega človekovanja vsakega stanovalca in zaposlenega ter medčloveškega sožitja. Ti pogoji so zunanji ali materialni in notranji ali osebni.

Po materialni plati olajšuje kakovostno osebno človekovanje in gojitev osebnih medčloveških odnosov **majhna ustanova za stare ljudi**. Za

osebno življenje in medčloveško sožitje so ugodnejše oskrbniške družine, majhni oskrbniški domovi in hišne skupnosti kot pa veliki domovi za stare ljudi. V zadnjih stoletjih se je človek zelo individualiziral. Temeljne skupine, zlasti družina, so se vzporedno s tem številčno zmanjšale z več kot deset na dva, tri ali komaj kaj več ljudi. Danes je torej vsakdo navajen na domače socialno okolje z malo ljudmi. Ustanove se temu prilagajajo: zavodi za otroke in mladino so se že v veliki meri prestrukturirali v manjše stanovanjske skupine. Star človek se še težje kakor otrok prilagaja na spremenjene razmere in veliko težje navezuje nove medčloveške odnose. Po materialni plati se torej ustanova za onemogle stare ljudi lažje bliža temu, kar izraža njeno ime – postaja bolj *dom* –, če je majhna.

Povsem osebni pogoj, ki olajšuje kakovostno osebno človekovanje in gojitev medčloveških odnosov, so **izoblikovane navade dobrega osebnega in medgeneracijskega komuniciranja** v današnjih življenjskih razmerah. Človek, ki ima izoblikovane navade dobrega osebnega komuniciranja, ima visoko razvito osebno samostojnost in čut za osebne odnose. Glede osebne komunikacije pa moramo reči, da se je prav v zadnjih letih pri ljudeh izredno dvignilo pričakovanje po kakovostnem osebnem in poslovnem komuniciranju, toda v praksi ga ljudje še ne obvladajo. Primerne metode za učenje dobrega osebnega pogovora v današnjih življenjskih razmerah so se komaj začele oblikovati in razvijati.

V konkretnih okoliščinah določenega doma za stare ljudi sta navadno oba navedena pogoja izhodiščna konstanta: velikost in prostorska razporeditev stavbe je dana, prav tako tudi komunikacijske sposobnosti stanovalcev in zaposlenih v ustanovi.

Vodstvo doma ima na voljo tretji in najodločilnejši pogoj, to je **ozaveščanje in usposabljanje za kakovostno osebno in medgeneracijsko komuniciranje na vseh petih ravneh, ki so relevantne za kakovost ustanove; te so:**

1. vodstvo doma,
2. zaposleni v domu,
3. stanovalci doma,
4. svojci stanovalcev,
5. socialno okolje doma, zlasti njegova soseska, pomembne organizacije in prostovoljci.

Če menedžment doma za stare ljudi uporabi možnosti ozaveščanja in usposabljanja za kakovostno osebno in medgeneracijsko komuniciranje na teh petih ravneh, lahko tudi v velikem domu, kakršni so v Sloveniji, doseže kakovostno osebno življenje in medčloveško sožitje. Ozaveščanje ustanove in relevantnih skupnosti v okolju o medčloveškem in medgeneracijskem sožitju ter usposabljanje za dobro medgeneracijsko komuniciranje omogoči, da se več sto glava množica stanovalcev, zaposlenih, prostovoljcev, svojcev in okoliških prebivalcev na določenih vozliščih socialne mreže poveže v številne majhne skupine, v katerih poteka kvalitetna osebna komunikacija in je vsak deležen osebnega človeškega odnosa vsaj kako uro tedensko.

Osebni medčloveški odnos je v socialni, zdravstveni in podobnih strokah še malo poznan pojem. Taborišče je zlovešči primer **masovne brezosebne ustanove**: v njem ljudje spijo v velikih skupnih prostorih, jedo v veliki jedilnici, nimajo stika z zunanjim socialnim okoljem, so brez osebnega imena – bolj ali manj dobesedno »oštevilčeni« ... Če stanuje bogat star človek v udobni individualni sobi razkošne »hiše večera«, kjer so mu strežnice vedno na voljo za vse usluge in ga naslavljajo z vsemi nazivi, ki jih je imel v življenju, nekateri rečejo, da je to osebni odnos do uporabnika. Pa ni res. To je le **individualizirana oskrba**, kajti »uporabnik« oskrbovalce plačuje in *uporablja*, oni pa so *uporabniki* njegovega denarja, ki ga pri kvalitetni osebni oskrbi starih ljudi pošteno zaslužijo. Individualizirana oskrba je poslovno razmerje, ne pa osebni odnos. (Tu se pokaže, kako zgrešen je pogosto pojem *uporabnik* v socialnem delu, ki se pri nas uveljavlja kot neustrezen prevod an-

gleške besede.) Razkošna individualizirana oskrba je največ, kar si lahko navedeni »*uporabnik*« še kupi s svojim imetjem in javnimi socialnimi pravicami. Za visoko kakovost življenja potrebuje le še **osebni medčloveški odnos**. Tega pa bo deležen, če ga bo oblikoval sam osebno in če je v njegovem socialnem okolju še kdo, ki hoče in je zmožen sooblikovati ta osebni odnos prav z njim. Z vidika kakovosti življenja v socialnih ustanovah je torej potrebno razlikovati med individualizirano oskrbo in osebnimi odnosi – oboje je namreč zelo različno in oboje je nepogrešljiva sestavina kakovosti ustanove ter življenja in dela v njej.

Osebni medčloveški odnos nastane, živi in umira, ko nekdo drugega človeka – ki je radikalno drugi in ne zgolj v funkciji do njega – spozna, sprejema in mu osebno »*od-nese*« sebe: svojo ljubečo naklonjenost, svoje človeške izkušnje, svoj osebni čas; ta drugi pa vse to bolj ali manj enako »*od-naša*« njemu. Temelj osebne medčloveškega odnosa je razvita osebna solidarnost.

Osebni odnos se dogaja vedno v **majhni človeški skupini** dveh, treh ali nekaj več ljudi; v današnjih razmerah je zgornja meja male skupine osem ljudi.

Osebni odnos nastane in se razvija vedno po osebni izbiri vsakogar, ki je v tem odnosu. Pionir raziskovanja človeških skupin in medčloveškega sožitja v njih, Jakob L. Moreno, je pokazal, da je mogoče z metodo sociometrije tudi v velikem zavodu sorazmerno brezosebno skupnost razčleniti v majhne skupine po spontani osebni izbiri, in se že samo s tem tako zboljša možnost osebnih odnosov, da odpade velik del problemov v ustanovi (Moreno 2000).

Kakovostno medčloveško sožitje v večji skupnosti terja, da je le-ta sestavljena kot **skupnost skupin z osebnimi medčloveškimi odnosi**. Velika ustanova za stare ljudi, ki ni razčlenjena v številne raznovrstne majhne skupine in ne premore dobrega menedžmenta ugodnih raz-

mer za osebne medčloveške odnose, je vedno v nevarnosti, da bo »*predsmrtno skladišče onemoglih sitnih starcev*« – kot se je nekdo cinično izrazil. Ustanova, v kateri je veliko ljudi brez osebnih človeških odnosov, lahko le z velikim delovnim prizadevanjem, zaposlitvenimi (okupacijskimi) dejavnostmi in prireditvami vzdržuje videz živahne in vesele človeške skupnosti. V človeški skupnosti, kjer ni osebnih odnosov, je mogoče le življenje v obliki žalostno-jeznega životarjenja ali v obliki vesele omame, ki jo lahko pričarajo mamila na žuru mladih, pijanost na zabavi srednje generacije ali pa zagnan zaposlitveni aktivizem, ki služi temu, da hitreje mine čas. Dober občutek v skupnosti namreč ni nujno odraz kakovosti življenja in sožitja v njej.

Dejali smo, da kakovost življenja in sožitja v ustanovi zahteva oboje:

- dobro in čim bolj individualizirano materialno oskrbo, h kateri sodijo tudi neštete zaposlitvene dejavnosti, ki strukturirano in smiselno zapolnijo čas starim ljudem, ter
- pogoji, da ima vsakdo vsaj z enim človekom osebni medčloveški odnos.

V osnovi ima vsak človek sposobnosti za opravljanje obeh nalog. K opravljanju prve ga motivira materialno preživetje, za izvajanje druge se mora danes osebno odločiti in se za njeno uspešno opravljanje usposobiti; v preteklosti so norme tradicije silile ljudi, da so živeli v času primernih medčloveških odnosih, tradicionalni vzorci življenja in sožitja pa so jih tudi spontano usposabljali za solidarnost, ki je bila potrebna za takratne medčloveške odnose in razmerja.

Nekateri ljudje so bolj nadarjeni za osebno medčloveško sožitje, drugi manj, predvsem pa imajo v praksi nekateri ljudje te sposobnosti bolj razvite, drugi pa zelo zanemarjene ali napačno razvite, tako da njihovi vedenjski in sožitni vzorci ovirajo dobre medčloveške odnose.

Recimo, da je po statistični zakonitosti ena tretjina službenega osebja in stanovalcev v neki ustanovi za stare ljudi dobro razvitih in uspo-

sobljenih za medčloveške odnose in solidarnost, druga tretjina povprečno, ena tretjina pa je slabo ali narobe razvitih. Če med vodilnimi prevladujejo prvi, lahko pričakujemo nadpovprečno človeku prijazen dom, če drugi – povprečnega, če tretji – neprijaznega in odljudnega. V vsakem primeru je to odvisno od naključja. Kajti materialno oskrbo in korektno službeno razmerje do vsakega varovanca predpisujejo in sankcionirajo za vse zaposlene javni normativi in standardi, cene in plače. Osebnega človeškega odnosa pa se ne da izsiliti službeno od nikogar in do nikogar, poleg tega pa menedžment ustanove danes še nima na voljo veliko ponudbe, ki bi usposobila in razvila vse potencialne za kakovost ustanove na področju medčloveškega sožitja. Vsekakor je edina stvarna možnost za izboljšanje kakovosti ustanove na področju medčloveškega sožitja projekt, ki sistematično poskrbi za dobre pogoje na tem področju. Na naslednjih straneh ga bomo konkretno prikazali v obliki, ki smo jo razvili na Inštitutu Antona Trstenjaka.

Izvedba projekta kakovostnega zadovoljevanja potreb po osebnem medčloveškem sožitju v ustanovi

Če hočemo po sistemski poti poskrbeti za kakovost medčloveškega sožitja v ustanovi, se mora njeno vodstvo odločiti za projekt, s katerim bodo vzpostavljeni dobri pogoji za sožitje, nato pa skrbeti za stalno izvajanje dejavnosti, ki te pogoje ohranjajo.

V ustanovah za stare ljudi imenujemo ta projekt **domska socialna mreža medgeneracijskih programov za kakovostno staranje in sožitje generacij**. Vanj mora biti sistematično vključenih vseh pet ravni, ki so relevantne za kakovost življenja v domu – vsaka s svojimi specifičnimi nalogami:

- vodstvo doma se odloči za projekt in je odločilno pri načrtovanju in strategiji doseganja njegovih ciljev,

- vsi zaposleni so deležni ustreznega informiranja in usposabljanja,
- stanovalci so vsak v skladu s svojimi zmožnostmi in potrebami vključeni v domsko socialno mrežo medgeneracijskih programov za kakovostno staranje in sožitje generacij,
- svojci so deležni informiranja, na temelju katerega se odločajo za vključevanje v programe usposabljanja in organiziranosti zanje,
- socialno okolje doma (pomembne organizacije, soseska doma, prostovoljci) je deležno skupnostnega informiranja, na temelju česar se posamezniki in organizacije odločajo za sodelovanje z ustanovo, ustanova pa skupaj s sosesko za oblike povezanosti in skupnostnega sodelovanja.

Ta projekt je značilna oblika systemskega pristopa k socialni nalogi in se izvaja po sodobni metodi učeče se ustanove skupaj z njenim socialnim okoljem oziroma širšo socialno skupnostjo.

Vodstvo doma

Pri projektu domske socialne mreže medgeneracijskih programov za kakovostno staranje in sožitje generacij štejemo med vodstvo doma za stare ljudi direktorico oziroma direktorja, glavno sestro, socialno delavko, delovno terapevko, fizioterapevko ter vodjo kuhinje in oskrbe. Vsi ti imajo vsak na svojem delovnem mestu neposredni vodstveni stik z vsemi (ali vsaj nekaterimi) zaposlenimi in stanovalci.

O namenu, ciljeh in poteku projekta za izboljšanje medčloveškega sožitja morajo biti v domu vsi informirani. Dobra informiranost je pogoj za pritrdilno stališče in sodelovanje, to dvoje pa je nepogrešljiva sestavina tega projekta. Zato je razumljivo, da mora biti še tem boljše in od začetka o vsem informirano celotno vodstveno osebje. Pobuda za projekt in motivacija za njegovo izvedbo mora priti iz vodstva doma, ki čuti živo potrebo po dvigu tovrstne kakovosti življenja in dela v ustanovi. Vodstvo ima odločilno vlogo pri načrtovanju projekta, pri nje-

govi izvedbi pa aktivno sodeluje na različnih nivojih. Za obliko sodelovanja se deloma odloča tudi vsak od vodstvenih strokovnjakov osebno po svojih nagnjenjih, vsekakor pa direktorica ali direktor doma in vsi drugi vodstveni strokovnjaki – vsak na svojem delovnem področju – skupaj z zunanjim izvajalcem načrtujejo in spremljajo potek projekta ter ocenjujejo njegovo uspešnost.

Vodstvo doma ima torej pri projektu za zboljšanje kakovosti medčloveškega sožitja naslednje naloge:

- je pobudnik projekta, ki je v resnici zavzet za njegovo izvedbo – pobuda in motivacija izhajata iz tega, ker vodstvo čuti potrebo po zboljšanju medčloveškega sožitja med stanovalci samimi, stanovalci in zaposlenimi, zaposlenimi med seboj, stanovalci in svojci, ustanovo in njenim socialnim okoljem;
- poišče za izvedbo projekta strokovno organizacijo, ki je kos tej nalogi,
- pripravi skupaj z izvajalcem obseg, strategijo in načrt projekta,
- sodeluje pri izvedbi projekta in sprotni evalvaciji rezultatov,
- vsaj dva od vodstvenih strokovnjakov doma aktivno sodelujeta z izvajalcem pri vseh programih informiranja in usposabljanja, da jih dodobra spoznata, se usposobita za organizacijo njihovega trajnega delovanja ter za vzdrževanje dobrih pogojev za medčloveško sožitje v ustanovi.

Za organizacijo in vodenje programov medčloveškega sožitja je po izobrazbi najbližja socialna delavka. Izkušnja pa kaže, da zaradi njene vpetosti v administrativno delo včasih ne zmore prevzemati naloge organizatorke domske mreže programov za kakovostno medčloveško sožitje in da to nalogo lahko odlično opravljajo tudi delovna terapevtka, fizioterapevtka ali kdo drugi. Smiselno je, da jo prevzame tisti, ki ima za tovrstno delo največ veselja in sposobnosti, ali pa da si naloge organizacije in trajnega

vzdrževanja programov za medčloveško sožitje v domu razdelijo dva ali trije med seboj in potem sodelujejo pri njihovem opravljanju. Vsekakor se je treba v teku projekta usposobiti za vodenje in organizacijo medgeneracijskih programov za kakovostno staranje in sožitje, da bodo v ustanovi delovali trajno in dobro.

O vlogi socialne delavke v domu za stare ljudi moramo dodati še naslednje spoznanje. Sedanji normativi in standardi za ta poklicni profil so vsaj dvakrat previsoki, da bi lahko v resnici strokovno opravljala svoje poklicno delo tudi na področju medčloveškega sožitja; polno je namreč zaposlena z administracijo sprejemanja, doplačil svojcev, urejanja ob smrti stanovalcev ter sankcioniranjem ob večjih socialnih neredih (alkoholiki, zlorabe ...). Novi normativi morajo omogočiti, da bo socialna delavka tudi glavni strokovni organizator dobrega medčloveškega sožitja v domu. V povprečno velikem slovenskem domu za stare ljudi morata biti vsaj dve socialni delavki, da si bosta delili administrativno delo, prav tako pa tudi ustvarjalno strokovno delo s svojci in socialnim okoljem, organizacijo prostovoljcev in skrb zanje ter organizacijo poklicno higienskih programov za preprečevanje izgorelosti in druge poklicne patologije zaposlenih.

Pomembno je, da direktorica oziroma direktor aktivno sodeluje z izvajalcem projekta pri osnovnem informiranju vseh zaposlenih, stanovalcev, svojcev in socialnega okolja. Njegovo sodelovanje druge motivira za učenje boljših načinov vedenja in komuniciranja s stanovalci in med seboj.

Logika projekta za zboljšanje kakovosti medčloveškega sožitja v ustanovi se torej zelo razlikuje od logike gradbeniških projektov za zboljšanje prostorov in drugih projektov za dvig materialnega udobja v domu. Ker gre tukaj za spremembo človeškega doživljanja sebe in drugih ljudi ter za spremembo vsakdanjih vzorcev vedenja, mora določen del ljudi izmed zaposle-

nih, svojcev, stanovalcev in iz okolja sodelovati v projektu zavestno in hote – najbolj seveda vodilni ljudje doma. Če projektu zaboljšanje medčloveškega sožitja v ustanovi niso naklonjeni direktor oziroma direktorica doma in tudi ostali vodilni strokovnjaki ustanove s pristno prepričanostjo, je skoraj nemogoče, da bi dobro uspel. Če pa se zanj odloči vodstvo doma in pri njem sodeluje, kažejo naše večletne izkušnje, da projekt dobro uspe.

Zaposleni

Poklicna zaposlitev v domu za stare ljudi je izredno težko in zahtevno delo. Vsi zaposleni morajo trdo delati, da ustanova nudi kakovostno materialno oskrbo. Še težja je človeška plat, saj gre za oskrbo starih ljudi, ki niso na začasnem oddihu v hotelu ali zdravljenju v bolnišnici. Doživljanje bremenita zavest dosmrtnosti življenja v domu in družbeni tabu zahodne kulture, ki preprečuje vsem ljudem, da bi sprejeli svojo in tujo starost kot del življenja z enako polnim smislom in enako pomembnimi življenjskimi nalogami, kakor jih imata mladost in srednja leta. Ti dve dejstvi, ki sta deloma nezavedni, bremenita stanovalce, osebje, ki dela z njimi, svojce in okolico.

K temu je treba dodati še neusposobljenost današnjega evropskega človeka za dobro osebno komuniciranje; večini ljudi ne uspeva dobra komunikacija niti v lastnih družinah in z drugimi najbližjimi. Uspešne osebne komunikacije in odnosov ne uči nobeno poklicno šolanje, od zaposlenih v domovih pa se pričakuje, da bodo znali z množico zahtevnih stanovalcev in svojcev ter med seboj gojiti vsaj tako lepe osebne odnose, kakor znajo poskrbeti za hrano, čistočo in zdravstveno varstvo. Ali je mogoče od ljudi v službi pričakovati nekaj, česar večini ne uspe niti doma, kamor po naravi sodijo osebni odnosi? Zato so tudi izjemno čuteče, zavzete in poklicno sposobne sestre, negovalke in drugo osebje doma pogosto po desetih ali dvajsetih letih tega

dela izgoreli – poklicno delo jim postaja pusto in s tem postajajo čedalje bolj »pusti« tudi sebi, sodelavcem, stanovalcem in celo v svojem domačem okolju.

V luči teh dveh dejstev je možno pri projektu zaboljšanje kakovosti medčloveškega sožitja v domu za stare ljudi storiti naslednje:

- s skupnostnim ozaveščanjem in informiranjem prebujati v zaposlenih živo potrebo po kakovostnem medčloveškem sožitju in s tem sproščati njihovo rezervno preživetveno energijo, ki jo prekriva patologija vsakdanje izgorelosti, tabuja, nemoči in visokih pričakovanj; to delamo s kratkimi predavanji in razpravo, z okroglimi mizami in drugimi metodami za informiranje in ozaveščanje skupnosti;
- zainteresirani vseh poklicev in položajev v domu se prijavijo na različne tečaje socialnega učenja medčloveških in medgeneracijskih odnosov za potrebe svoje službe;
- za prijavljene izvedemo tečaje ter organiziramo intervizijske skupine za trajno ohranjanje na novo pridobljenih sposobnosti.

Kratki tečaji socialnega učenja za zaposlene so naštet med programi v zadnjem poglavju tega članka. Usmerjeni so v boljše razumevanje starega človeka, v praktično učenje osebne komunikacije z njim – zlasti z neprijetnim starim človekom! – in v pridobitev poklicno higienskih navad za ohranjanje profesionalne kondicije pri delu s starimi ljudmi v domu. Zaposlene, ki se na tečajih usposobijo za boljše medčloveško sožitje, uvedemo v male samoorganizirane intervizijske skupne, v katerih se mesečno srečujejo za dobro uro. Intervizijske skupine so namreč najboljši profesionalno higienski način za vzdrževanje poklicne kondicije pri delu z ljudmi in za ljudi.

Ali morajo vsi zaposleni opraviti takšne tečaje? Vsi zaposleni morajo biti dobro informirani o vseh teh možnostih in ozaveščeni o temeljnih potrebah medčloveškega sožitja in osebne komuni-

kacije. Tečaje pa je smiselno, da opravijo samo tisti, ki se zanje odločijo sami; isto velja za intervizijske skupine zaposlenih. Po naših izkušnjah iz prakse se za tečaje tovrstnega usposabljanja vedno odloči dovolj zaposlenih, da se kakovost medčloveškega sožitja v ustanovi občutno zboljša – s tem pa je cilj projekta dosežen.

Stanovalci

Kakovost življenja v domu lahko doživlja samo tisti stanovalci, ki je prišel v dom že pripravljen nanj ali pa sprejme življenje v domu v prvih tednih po prihodu vanj. V projektu za izboljšanje medčloveškega sožitja nudimo novo sprejetim stanovalcem kratek tečaj za boljše vživljanje v domu. To je kratek tečaj za majhno skupino največ pet novo sprejetih stanovalcev, enako število že dobro vživelih stanovalcev in dva od zaposlenih, ki sta opravila katerega od njim namenjenih kratkih tečajev.

Za vse stanovalce pripravi projekt možnost, da se vključijo v osebno družabništvo ali v medgeneracijske skupine za kakovostno staranje – programa, ki temeljita na prostovoljstvu svojcev, ljudi iz okolice doma in zaposlenih; prostovoljce za osebno družabništvo in vodenje skupin temeljito usposobimo. O teh dveh programih je bilo že več člankov in poročil v reviji *Kakovostna starost*, opisana sta v knjigi *Kakovostna starost* (Ramovš 2003, str. 343-349), družabništvo pa posebej v *Družabniškem dnevniku* (Ramovš 2004). Izkušnja kaže, da je potrebna dvotretjinska vključenost stanovalcev v ta dva programa in da je ta cilj realno dosegljiv tudi z vidika pridobivanja prostovoljcev in organizacije doma.

Svojci

Svojci, ki imajo svojega družinskega člana v domu za stare ljudi, so v trojni stiski:

1. ker ne razumejo pojavov starostnega pešanja svojega družinskega člana,
2. ker ne znajo s starim družinskim članom dobro komunicirati v obojestransko korist in

3. ker so ambivalentni do tega, da »so ga oddali v dom«.

Doživljanje stiske škodi njihovi lastni psihosocialni stabilnosti in njihovem sodelovanju pri skrbi za svojca v domu. Za rešitev teh problemov so v okviru projekta organizirani:

- kratka predavanja za informiranje in oza-veščanje za vse svojce, ki se odzovejo na povabilo doma in izvajalca;
- kratek tečaj socialnega učenja za boljše razumevanje starega družinskega člana, ki je odšel v dom za stare ljudi, za tiste svojce, ki se za to odločijo;
- »**Klubi svojcev**« – strokovno organizirane skupine za samopomoč. Vanje se vključijo svojci po pravkar omenjenih tečajih. V enem klubu svojcev je do 12 svojcev in ena od vodilnih strokovnih delavk doma, ki organizira delo kluba po primernem programu. Srečujejo se enkrat mesečno za uro in pol. Na srečanjih si po metodi socialnega učenja sproti odgovarjajo na vprašanja in razrešujejo stiske v zvezi s svojcem v domu, prav tako pa njihovo srečevanje pomeni stalno samoizobraževanje o vsebinah, ki so pomembne za kakovostno osebno staranje in sožitje generacij.

Socialno okolje doma za stare ljudi

Dom za stare ljudi je v soseski pogosto dokaj izoliran socialni otok, ki ima malo stikov z okoliškimi prebivalci in oni z njim. Sodobni človek se zaradi tabuja starosti nezavedno boji ustanove za stare ljudi, ustanova pa – če nima plodnih stikov s socialnim okoljem –, se nezavedno boji vseh drugih ljudi in doživlja njihovo navzočnost v ustanovi kot kontrolo kakovosti svojega dela. Za kakovost medčloveškega sožitja v domu za stare ljudi pa je nujno potrebno živo sodelovanje ustanove ne le s svojci, javno oblastjo in oskrbovalnimi podjetji, ampak tudi s številnimi posamezniki iz soseske ter z raznimi organizacijami mlade, srednje in tretje generacije.

V teku projekta se preusmerijo odprte doma-ske prireditve in druge priložnosti v to, da okoli-ska spoznava ne le dom kot tak, ampak dobiva predvsem dobre odgovore na svoja vprašanja o staranju in sožitju generacij. Pri tem se številni posamezniki odločijo za uro ali dve prostovolj-skega dela v domu v obliki družabništva ali vo-denja medgeneracijske skupine ter se vključijo v usposabljanje za to v domu. Njihovo druženje s stanovalci v domu in mesečno srečanje s pro-stovoljkami izmed zaposlenih v intervizijski sku-pini na odličen način ruši zidove med domom in okolico, v okolici pa tabu staranja.

Pobudo za sodelovanje s socialnim okoljem mora sprožiti dom. Uspela bo, če v projektu za-stavimo vrsto skupnih programov, od katerih doživljajo korist tako domski prebivalci in za-posleni kakor ljudje iz okolice.

V zadnjih petnajstih letih so mnogi slovenski domovi za stare ljudi uvajali skupine starih za samopomoč, njihovo začetno uvajanje je opisano v priročniku Skupine starih za samopomoč (Ramovš, Kladnik, Knific in sod. 1992), razviti model pa pred leti v reviji Kakovostna starost (Kakovostna starost 1999, Ramovš 1999). To-vrstne skupine so eden od nosilnih stebrov doma-ske mreže programov za kakovostno sožitje. Glede na današnje pereče potrebe in strokovna spozna-nja pa je potreben širši projekt, ki vključuje tudi sodobne programe, ki smo jih pravkar orisali, za sklep članka pa jih bomo pregledno našteali. V zadnjih nekaj letih jih je v veliki meri uvedel na primer trboveljski dom Franca Salamona.

Uvajanje in vzdrževanje sodobnih progra-mov za kakovost medčloveškega sožitja v domu za stare ljudi ustanovo nekaj stane, vse-kakor pa neprimerno manj, kakor uvajanje in vzdrževanje materialne kakovosti življenja v domu. Dobro je, da o tem naredimo primer-javo s cenami za materialno kakovost življenja v domu. Če upoštevamo ceno kvadratne-ga metra novogradnje ali temeljite obnove, s

par milijoni tolarjev ni mogoče povečati doma-niti za eno enoposteljno sobo, medtem ko je projekt za izboljšanje medčloveškega sožitja mogoče izvesti.

Programi Inštituta Antona Trstenjaka za kakovostno zadovoljevanje potreb po osebnem medčloveškem sožitju v domu za stare ljudi

Inštitut Antona Trstenjaka je socialna znans-tveno raziskovalna, izobraževalna in menedžer-sko svetovalna ustanova, ki razvija sodobne pro-grame za kakovost osebnega življenja in medčloveškega sožitja tudi v domovih za stare ljudi. Vse programe, ki jih razvija, uvaja na te-renu po ustanovah in skupnostih, ki to želijo. Tovrstni programi so prikazani v 14. poglavju knjige Kakovostna starost (Ramovš 2003, str. 329-364). V pričujočem članku smo vsebinsko upoštevali tiste, ki so namenjeni ustanovam za stare ljudi in kakor so razviti do danes; na Inšti-tutu jih namreč stalno izpopolnjujemo. To so naslednji programi:

1. Menedžersko svetovanje vodstvu ustanove za področje kakovostnega medčloveškega sožitja v njej.
2. Projektno načrtovanje akcij in programov za kakovostno medčloveško sožitje v ustanovi.
3. Akcije skupnostnega ozaveščanja za vse re-levantne ravni: za zaposlene v ustanovi, za stanovalce, njihove svojce in za socialno oko-lje ustanove.
4. Deset-urni tečaji intenzivnega socialnega učenja za razumevanje starih ljudi in za ka-kovostno komunikacijo z njimi – za zapo-slene v ustanovi.
5. Deset-urni nadaljevalni tečaji intenzivnega so-cialnega učenja za komunikacijo s težavnim starim človekom – za zaposlene v ustanovi.

6. Uvedba intervizijskih skupin za zaposlene v domu za njihovo stalno samoizobraževanje iz prakse ter za preprečevanje poklicne patologije pri delu z ljudmi in za ljudi.
7. Deset-urni tečaji intenzivnega socialnega učenja za boljše vživljanje po prihodu v dom za stare ljudi – za novo sprejete stanovalce, ki so pri močeh.
8. Deset-urni tečaji intenzivnega socialnega učenja za razumevanje družinskega člana, ki je v ustanovi, in za dobro komunikacijo z njim – za svoje stanovalce.
9. Akcije pridobivanja prostovoljcev za osebno družabništvo s starim človekom in za vodenje medgeneracijske skupine za kakovostno staranje v ustanovi.
10. Usposabljanje prostovoljcev za osebno družabništvo z osamljenim starim človekom ali za ustanovitev in vodenje medgeneracijske skupine za kakovostno staranje ter njihovo uvajanje v prostovoljsko delo v ustanovi.
11. Organizacija intervizijskih skupin za prostovoljske družabnike in voditelje medgeneracijskih skupin v domu za njihovo stalno samoizobraževanje iz prakse, za preprečevanje prostovoljske patologije pri delu z ljudmi in za ljudi ter za vzdrževanje njihove prostovoljske kondicije.
12. Organiziranje domskega kluba svojcev kot organizacije svojcev na temelju strokovne pomoči doma za njihovo samopomoč.
13. Usposabljanje socialne delavke ali drugega domskega strokovnjaka za organizatorja socialne mreže za kakovostno medčloveško sožitje v domu za stare ljudi.
14. Organizacija samostojne socialne mreže programov za kakovostno medčloveško sožitje v domu za stare ljudi, njena sistemska povezava s celotno ustanovo in s podobnimi socialnimi mrežami v okolju.

Vsi navedeni programi so sistemska celota, zato je smiselni enovit projekt njihove izvedbe v ustanovi za stare ljudi. V velikem domu, kakršni so slovenski, opravi Inštitut Antona Trstenjaka tak projekt od začetkov do polnega delovanja s samostojno domsko prostovoljsko socialno mrežo ter klubom svojcev praviloma v dveh letih. Njegova izvedba je veliko boljša, če teče vzporedno uvajanje krajevne mreže programov za kakovostno staranje in sožitje generacij v občini ali kraju, kjer se dom nahaja.

LITERATURA

- Buber Martin (1999). *Dialoški princip*. Ljubljana: Dvatisoč.
- Fromm Erich (2003). *Haben oder Sein*. München: Deutscher Taschenbuch Verlag (31. izdaja).
- Kakovostna starost (1999). *Časopis za socialno gerontologijo in gerontagogiko*. Letnik 2, št. 2. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Moreno L. Jakob in T. Zerka (2000). *Skupine, njihova dinamika in psihodrama*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš Jože (1995). *Slovenska sociala med včeraj in jutri. Druga predelana in dopolnjena izdaja*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš Jože (1999). *Mreža medgeneracijskih skupin za kakovostno starost v domu za stare ljudi*. V: *Kakovostna starost*, letnik 2, št. 2, str. 11-38.
- Ramovš Jože (2003). *Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Ramovš Jože (2004). *Družabniški dnevnik pri prostovoljskem povezovanju generacij za kakovostno staranje*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš Jože, Kladnik Tone, Knific Branka in sodelavci (1992). *Skupine starih za samopomoč*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.

Kontaktne informacije:

dr. Jože Ramovš

Inštitut Antona Trstenjaka

Resljeva 11, p.p.4443, 1001 Ljubljana

e-pošta: joze.ramovs@guest.arnes.si