

INTERVJU

**Vesna Vodišek Razboršek, Beti Prtenjak in Martina Klobčar
ter Jože Ramovš**

Ubrana vodstvena ekipa Doma starejših Šentjur prenavlja koncept

Ključne besede: Dom starejših Šentjur, dolgotrajna oskrba, koncept normalizacije ustanove, paliativna oskrba, organizacija dela, vodstvena ekipa

AVTORJI: *Vesna Vodišek Razboršek* je kot univerzitetna diplomirana socialna delavka začela poklicno pot v Domu ob Savinji Celje. Od leta 2010 dalje je direktorica Doma starejših Šentjur. Z zelo ubrano in razvojno naravnano vodstveno ekipo konceptualno, organizacijsko in arhitekturno posodablja to oskrbovalno ustanovo v skladu s sodobnimi evropskimi trendi, pri čemer dosegajo zelo dobre rezultate. V ta namen vodi celotno ustanovo kot učečo se organizacijo, v kateri se vsi sistematično izobražujejo.

Beti Prtenjak je socialna delavka, ki ima dvajset let izkušenj pri delu s starimi ljudmi v domovih, zadnja štiri leta je v vodstveni ekipi Doma starejših Šentjur. Ves čas se je poklicno usposabljala na svojem področju, zlasti za delo na področju demence. Svoja specialna znanja uresničuje ustvarjalno v praksi doma, v katerem je zaposlena, kot ena od petih učiteljic inovativne validacije pa jih predaja tudi vsem po Sloveniji, ki se hočejo usposobiti za delo z dementnimi bolniki na sodobni strokovni ravni.

Martina Klobčar, diplomirana medicinska sestra, je začela poklicno pot medicinske sestre v domu za starejše v Velenju. To delo je opravljala dve desetletji, ob njem je ugotavljala slabosti strokovno razdrobljenega modela institucionalne oskrbe, se študijsko izpopolnjevala in diplomirala. Vrsto let je opravljala pedagoško delo v Srednji zdravstveni šoli Celje. Zdaj je namestnica direktorice za področje zdravstvene nege v Domu starejših Šentjur, v katerem skupaj s kolegicami v vodstveni ekipi uresničuje svoja spoznanja o deinstitucionaliziranem delu v domu.

Dr. Jože Ramovš je antropolog in socialni delavec. Diplomiral je s področja skupine in skupinskega dela. Več kot štiri desetletja dela z različnimi terapevtskimi, preventivnimi, vzgojnimi in drugimi skupinami v praksi, ob tem pa področje skupin in skupinskega dela raziskuje ter o njem predava in publicira.

HIŠNI HOSPIC IN OAZA V DOMU STAREJŠIH ŠENTJUR

KAKOVOSTNA STAROST: Gospa direktorica, Vesna Vodišek Razboršek, predstavite nam Dom starejših Šentjur, ki se zadnja leta naglo razvija.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Dom je bil zgrajen leta 1999. Od začetka do zdaj ima 160 mest, število stanovalcev se spreminja samo toliko, kolikor imamo začasnih nastanitev, kar je tudi ena od naših storitev.

Največja značilnost naše hiše je, da spreminjamo koncept dela. Iz klasičnega medicinskega modela prehajamo na koncept *normalizacije življenja*. Se pravi, da bivanje prihaja v ospredje, vse druge suportivne dejavnosti pa so postavljene ob bok tej primarni dejavnosti, to je življenju v domu. Izhajamo iz tega, da so središče našega delovanja stanovalci. Ob bok jim postavljamo svojce in zaposlene. Zavedamo se, da sta znanje in vedenje, ki ju imajo svojci o stanovalcih, za nas izjemno pomembna. Zato skupaj z njimi oblikujemo življenjsko zgodbo vsakega stanovalca. Iz nje izhajamo, ko težimo k normalizaciji življenja v domu.

Pod isto streho imamo tudi oskrbovana stanovanja. Že od začetka so v mansardi oskrbovana stanovanja, v katerih stanovalci bivajo povsem samostojno, kolikor jim zdravje to dopušča. Svoje stanovanje si urejajo po svoje. Če potrebujejo pomoč, to zanje opravimo mi. Nekateri kuhajo sami, drugi prihajajo k nam na obroke. V glavnem imajo precej individualen način življenja, hkrati pa se vključujejo v naše dejavnosti, kolikor želijo.

Kot sem že omenila, imamo tudi začasno bivanje za tiste, ki pridejo k nam za krajši čas zaradi bolezni ali rehabilitacije, da si malo opomorejo, ali pa za čas dopustov, ko gredo tisti, ki skrbijo zanje, na dopust.

Izvajamo tudi storitev dnevnega varstva. Ljudi, ki pridejo k nam za čez dan, vključimo v program z drugimi stanovalci; za dnevno varstvo nimamo posebnih prostorov. Največ smo imeli tri uporabnike naenkrat. V Šentjurju ni pričakovati velike potrebe po tej storitvi, ljudje živijo drugačen način življenja kakor v velikih mestih. Tisti, ki so v dnevnem varstvu, imajo prostor za počitek, drugače pa ne delamo nobenih razlik. Ne veš, kdo je tisti, ki odhaja domov proti koncu dneva in prihaja zjutraj spet v dom. To lepo funkcionira.

Posebni smo morda tudi zato, ker smo že pred tremi leti začeli z izobraževanjem o paliativni oskrbi. Naša celotna ekipa se je pod vodstvom dr. Urške Lunder izobrazila za to področje dela. Z njo imamo enkrat letno supervizijski sestanek, na katerem ves dan namenimo temu, kakšne so težave, kje vidimo priložnosti za izboljšavo, kaj se nam je dobro obneslo. Pred dvema letoma smo eno enoposteljno sobo namenili paliativni oskrbi. Ta soba je bila preurejena z res minimalnimi posegi, omogoča pa, da svojci ostanejo pri težko bolnem družinskem članu štiriindvajset ur; tu tudi prespijo. Tega jim ne računamo. Potreba po tej sobi je nastala, ker imamo tudi večposteljne sobe. Ko se bliža umiranje, je treba temu primerno ravnati. Ko imamo družinske sestanke, se pokaže potreba po paliativni oskrbi, in če je smiselno, to družini ponudimo. Za družino je v tistem trenutku zelo dragoceno, da je lahko ob bližnjem, seveda je to dragoceno tudi za umirajoče in za nas. V tem času sobe ne vrednotimo nič drugače, npr. ko gre nekdo, ki je bil v triposteljni sobi, v enoposteljno sobo za paliativo, to nima nikakršnih ekonomskih posledic. Umiranje je trenutek, ko je človečnost treba dati v ospredje.

KAKOVOSTNA STAROST: Se pravi, da imate mali krajevni hospic v hiši, za svoje iz večposteljnih sob in za zunanje?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Za svoje. Lahko pa bi rekli, da tudi za zunanje, saj smo že imeli čisto direktne sprejeme v sobo za paliativo. Situacija je bila pač taka, da doma ni več šlo, da je nekdo potreboval sobo. Prva gospa je bila takšna. Tudi mi sami smo se ob

tem učili, kdo je primeren za takšno sobo. In potem smo izhajali iz zdravstvenih diagnoz. Tudi naša zdravnica se je z nami prostovoljno izobraževala za paliativno oskrbo bolnikov ob koncu življenja. Za vse zaposlene je bilo zelo pomembno, kako se srečujejo s to tematiko. Kljub temu da so nekateri delali v hiši od začetka, je bilo umiranje za marsikoga tabu ali vsaj neljuba tema. Če se je le dalo, se je izognil, ker je to zahtevna vsebina. Ravno to izobraževanje pa je prineslo lepe rezultate; to je drugačen pristop, v ospredje daje celotno družino. Ko smo zaposlenim predstavljali, kaj želimo narediti s to sobo, ko se pogovarjamo o tem, vedno rečem, da ni nič dokončno in da še vedno lahko kaj spreminjamo. Poskusimo tako in bomo čez en mesec videli, če je to tisto pravo ali moramo še kaj spremeniti. Pri vseh spremembah potrebujemo odziv zaposlenih, ki dejansko preživljajo ves čas s stanovalci, z družinami in s svojci.

Imeli smo primer, ko je ena od zaposlenih imela mamo, ki je bivala pri nas vrsto let, in sicer v večposteljni sobi. Potem smo imeli z njimi družinsko konferenco in smo ponudili bivanje v sobi za paliativo. Ko je mama umrla, je ta zaposlena prišla do mene in rekla, da šele sedaj razume pomen te sobe, kako zelo je to pomembno. Prej se je spraševala, zakaj želimo to narediti in čemu služi, saj tega ne potrebujemo, ta soba bo ožigosana, to ne bo šlo. In je rekla, da šele sedaj vidi, kako dragocena storitev je, ko so to izkusili sami kot svojci.

Nobene stigme ni v tej sobi, jaz je še nisem doživela. Nikogar še nisem slišala, da bi o tej sobi govoril s kakršnimkoli prizvokom. Mi vemo, da je to soba za paliativo, in v skladu s tem postopamo. To je postalo del nas. Včasih me kolegi vprašajo, kako smo to vpeljali. Pa povem, da smo se pogovarjali in je kar spontano steklo. Res pa je, da je bilo izobraževanje verjetno ključnega pomena. Da smo se o tem pogovarjali in da za to še vedno skrbimo. Da gre za sodelovanje celotnega tima, od zdravnika do zaposlenih, ki so v tej enoti, socialne službe in kompletne družine.

KAKOVOSTNA STAROST: Tale paliativna soba je pravcati krajevni hospic. Menim, da je to velika stvar, ki kliče k razvoju v tej smeri, da bo umiranje čim bolj človeško. Vaš dom je relativno nov – zgrajen je bil pred 15 leti, žal kakor večina domov pri nas po konceptu in arhitekturi izpred 50 let. Vi ustvarjate sodobni dom na konici svetovnega razvoja oskrbe, tudi gradbeniško spreminjate stavbo. Naredili ste oazo, ki je najnovejši evropski način za oskrbo v zadnjem obdobju demence.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Koncept oaze je res poseben. Povej o tem ti, Beti, ki si posebej specializirana za demenco.

PRTENJAK: Oaza je res poperček na koncu našega celotnega psihosocialnega koncepta pri delu z obolelimi za demenco. Nastala je kot vzgib s strani zaposlenih in kot potreba hiše, ki išče pravo smer za obolele z demenco. Kaj ljudje, ki so oboleli za demenco, potrebujejo, ko pridejo v hišo, ko pri nas živijo in ko pridejo v zadnje obdobje te svoje bolezni in življenja?

Oaza je namenjena stanovalkam in stanovalcem Doma starejših Šentjur, pri katerih so zaradi zadnjega stadija obolenosti za demenco potrebni poseben pristop in posebne tehnike za delo. Stanovalci so v fazi popolne nepomičnosti, odvisni so od pomoči osebja pri vseh življenjskih aktivnostih, pogosto so neodzivni na običajne dražljaje iz okolja,

običajne komunikacije niso več sposobni. Arhitekturno je oaza prilagojena bivanju stanovalcev, ki verbalne komunikacije praviloma niso več zmožni, zato stanovalce in stanovalke v tem stanju z ustreznimi tehnikami in pristopi nagovarjamo preko drugih čutil. Posebej so poudarjene barve v prostoru, vonjave, posebna svetloba in glasba, s čimer zagotavljamo potrebo po varnosti in ljubezni (ljubeznivo in varno okolje). Prostor oblikovno omogoča vizualno zaznavanje in ustvarjanje posebne atmosfere, tudi s kaminom. Posebna atmosfera pa stimulira tudi zaposlene, da so pripravljeni delovati na tem izjemnem področju ter razvijati in udeleževati odnos, prežet z empatijo in bližino.

Pomembni so nam tudi drobni detajli, predmeti posameznika, stanovalca, ki biva v oazi. Ti so sestavni del življenja teh ljudi v njihovih preteklih obdobjih. To so lahko lesen križec, ki veliko pomeni človeku, določene fotografije ... Ta sicer nima več stika z okoljem ali samo minimalno, pomeni pa to veliko njegovemu svojcu, ki ga redno obiskuje. Veliko pomeni tudi nam, kot neke vrste recept, preko katerega lahko s to osebo še na nek način komuniciramo.

Oaza ne bi funkcionirala, če ne bi bil v ozadju program celotnega doma, kako živeti s stanovalci, ki bivajo v oazi. Pomemben je že učinek, ko človek vstopi v prostor oaze. Ta nagovori vsakega, ki vstopi, da se tam čas ustavi. Čas se ustavi zato, da se zazreš v podobo svojega človeka, ki je tam, da podoživiš njegovo zgodbo od začetka, odkar ga poznaš, ker je to tvoj človek. Za nas, ki vsak dan vstopamo v njihov dom, v njihov svet, v oazo, pa to pomeni, da se znamo prav naravnati. Smo zanje tuja oseba, ki pa je strašno pomembna, saj izvajamo nego in oskrbo ter se intenzivno srečujemo z njimi.

Oaza ni isto kot paliativna oskrba. Tu je velika razlika. Paliativno oskrbo je direktorica lepo predstavila in je namenjena res neozdravljivo bolnim, rakavim bolnikom, bolnikom po možganskih poškodbah in drugih telesnih boleznih. Tam je v ospredju lajšanje bolečin, ne samo telesnih, ampak tudi duševnih in socialnih bolečin. Oaza pa pomeni to, kar pomeni sama beseda oaza: svet, kjer se človek počuti varnega in sprejetega, naš pristop je usmerjen samo vanj. Podoben občutek doživljajo tudi njegovi svojci in mi, oskrbovalci. Je prostor, v katerem lahko stanovalec kljub vsemu zadovoljuje potrebe, ki jih sicer ne zna ubesediti, ampak jih moramo zato mi prepoznati iz njegove življenjske zgodbe, iz tega, kar nam povedo svojci, iz tega, kar se zaposleni, ko prihajamo v oazo, še vedno sproti učimo od človeka. V ospredju so toplina, ljubezen in občutek varnosti. To je tudi glavno vodilo oaze. Metode dela pa temeljijo na ohranjanju dostojanstva, integritete in identitete.

PONOSNI SMO NA NAŠE ZAPOSLENE

KAKOVOSTNA STAROST: Res imate kaj pokazati slovenskemu prostoru, ki želi hitreje slediti evropskemu razvoju dolgotrajne oskrbe. Imate svoj hišni hospic za vaš kraj, imate negovalno oazo za človeka dostojno oskrbo obolelih za demenco v njihovem zaključevanju življenja ... Na kaj ste še ponosni?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Ponos so naši zaposleni, ki tukaj delajo. Arhitekturo je najlažje spreminjati, prilagoditi prostore ... Da tem prostorom dodaš vsebino, je pa velik zalogaj.

Pri nas je glavnina ekipe ista od začetka. Res je, da je v primerjavi z nekaterimi domovi še razmeroma mlada ekipa, ampak je dovolj motivirana, da prepozna potrebe ljudi. Že takoj se je videlo, da je velik potencial v zaposlenih, ker sta v njihovem odnosu do stanovalcev vladali strokovnost in domačnost, vendar domačnost ob spoštovanju stroke in posameznika kot človeka.

Poti seveda niso vedno lahke, ker se sprememb vsi bojimo. Ampak spremembe so največkrat glavna stalnica v našem življenju in nas peljejo vedno znova naprej. Veliko dobrih zamisli je, ki jih potem zapakiramo v neko oazo ali sobo za paliativo, v neke prenovljene prostore. Ideje dostikrat brbotajo in potem pridejo vzgibi zaposlenih, kam naj gremo naprej. Vse te novosti, ki jih imamo v hiši, dostikrat oblikujejo zaposleni. Menim, da je to ena izmed najdragocenejših informacij. Znamo drug drugega poslušati. Pogosto se zgledujemo tudi po tujini, vendar pa novosti apliciramo na našo kulturo in na našo hišo. Verjamem, da ta usmeritev, ki jo peljemo v naši hiši, kilometre stran mogoče ne bi delovala na tak način, ker so tam drugačni zaposleni, drugačni stanovalci, drugačni svojci ... Zdi se mi, da mora biti pri razvoju doma simbioza vseh treh skupin: stanovalcev, zaposlenih in svojcev. Da nekako znamo dihati vsi pod isto streho, predvsem da poslušamo naše stanovalce.

KAKOVOSTNA STAROST: Gospa Martina, Vi ste vodja zdravstvene nege in neposredno organizirate delo največjega števila zaposlenih v domu. Pogoj za delovanje vsake sodobne dolgotrajne oskrbe je povezanost zdravstvene nege in socialne oskrbe v enovito celoto; v tem Slovenija šepa za vso Evropo že več kot dvajset let, zato še nimamo nacionalnega sistema dolgotrajne oskrbe s primernim zakonom o njenem financiranju. V domu je ta povezanost stalno na preizkusu; ponekod deluje dobro, drugod slabše. Kako teče ta skupna igra zdravstvenega tima v domu, ki ga financira zdravstvena zavarovalnica in ki ima svojo identiteto, in ostalega, ki zagotavlja psihosocialno oskrbovanje stanovalcev in ki je plačan iz plačila stanovalcev, svojcev ali občin? V vašem domu ste kar brez uniform, ki kažejo na poklicni status, zato je za prišleka tako domač, res blizu temu, kar izraža beseda dom – uradni naziv vseh tovrstnih ustanov za dolgotrajno oskrbo starostno onemoglih, kronično bolnih in invalidnih ljudi. Vaš dom je eden redkih, v katerem sem prvič; pol ure sprehoda po stavbi in slabe pol ure našega pogovora in se že počutim res domače. Človek pri tem začuti, zakaj so Nemci ta koncept dela v ustanovi za stare ljudi poimenovali normalizacija, Evropa pa danes hoče to usmeritev z zahtevo po deinstitutionalizaciji. Ker ta proces ni možen brez tesne in usklajene povezave zdravstvene nege in socialne oskrbe, sem prav radoveden, kako to doživljate pri vas.

KLOBČAR: Res je. Kot vodja zdravstvene nege moram reči, da je bil to za nas sprva res velik zalogaj. Domovi so bili grajeni povsem po medicinskem modelu, na tak način so tudi zaposleni delovali. Od začetka, ko smo prišle na idejo oziroma smo vedele, kako in kaj ter kam želimo, kam smo usmerjene, h katerim ciljem hočemo priti, smo vedele, da nas čaka veliko dela prav pri zaposlenih v zdravstveno-negovalni službi.

Rada ponovim to, kar pravi naša direktorica, da če doma zboli otrok, si mama ne obleče uniforme in mu izmeri temperaturo. Tudi tu smo našim zaposlenim nekako poskušali približati pogled, da za to, če opravljamo neke medicinsko-tehnične posege, če izmerimo vročino ali nekoga nahranimo, ne potrebujemo uniforme. Pri tem smo

poskušali predvsem z izobraževanju, s približevanjem in s prisposodobami, kako poteka življenje v domačem okolju. Naj bo merilo za naše delovanje tisto življenje, ki ga živijo ljudje v domačem okolju in ga želijo imeti, ko pridejo na stara leta živeti v institucijo. Kako bi si vsi, ki smo danes zaposleni v tej hiši, želeli preživeti starost v primeru, da pridemo živeti sem ... Kako naj bi z nami ravnali, nam dopuščali lastno avtonomijo.

To je bil prvi korak, da smo se znebili uniform. Zaposlene delavke so to osvojile. K temu sta prispevala izobraževanje in približanje ljudem – stanovalcem, njihovim potrebam in nas med seboj. Veliko smo delali na tem. Še danes se srečujemo enkrat tedensko na intervizijah, na katerih debatiramo o potrebah posameznih stanovalcev, o njihovih posebnostih, o tem, kdaj kdo želi vstati, kdaj kdo želi iti spat, kdo od njih kaj posebno rad je, ter še o mnogo drugih nevsakdanjih stvareh, ki jih prepoznavamo iz posameznikove življenjske zgodbe. Mislim, da naši zdravstveni delavci vedno bolj pristopajo k temu. Menim, da k temu niso pripomogla samo izobraževanja, zaposleni imajo to domačnost že v sebi. Pred leti, ko sem se odločila za to službo, me je pritegnila prav ta neotipljiva domačnost, ki preko zaposlenih prežema celo hišo.

KAKOVOSTNA STAROST: Kakšna pa je bila Vaša poklicna pot, gospa Martina, da ste na njej kot medicinska sestra dobili tako celostno gledanje na delo z ljudmi in za ljudi? Človek namreč ne pade kar z neba v neko dobro poklicno zgodbo, ampak se njegove enkratne prirojene zmožnosti oblikujejo od rojstva naprej v družini, s šolanjem, pri poklicnem delu in sodelovanju ...

KLOBČAR: Sem diplomirana medicinska sestra, delovne dobe imam že 31 let. Kot srednja medicinska sestra sem začela delati v Domu za varstvo odraslih Velenje. Tam sem delala polnih 20 let in medtem ob študiju še diplomirala. Motil me je prav ta medicinski koncept dela, na temeljih katerega so delovali v tistih časih vsi domovi. Poleg strokovne zdravstvene nege se je pozabljalo, da ima vsak starostnik, ki je prebival v domu, za seboj svojo unikatno življenjsko zgodbo ter drugačne potrebe, vrednote in navade kot ostali ... Nekako se nisem več videla v tem poklicu, pri delu v domovih za starejše, in sem se zaposlila v Srednji zdravstveni šoli Celje, v kateri sem bila zaposlena šest let. Predvsem me je vodila misel, da je potrebno mlajšim generacijam podati ne samo strokovno znanje, temveč jim okrepiti še prepoznavanje človekovih individualnih potreb, empatijo ...

Življenjska zgodba pa človeka pelje po poteh, ki si jih prej ni načrtoval, in pri tem pokaže tudi nove možnosti za poklicno delo. Meni se je odprla možnost zaposlitve v Domu starejših Šentjur. Takrat sem razmišljala, da bi kot vodja zdravstvene nege lahko spremenila, kar me je prej motilo, ko sem delala v domu. To mi je bil izziv. Sedaj vidim, kako dobro je, da smo prišle v ekipo različne strokovnjakinje s podobnimi hotenji, ker lahko sedaj tisto, kar sem imela takrat v svojih mislih, da je treba popravljati, popravljamo kot celotna ekipa.

KAKOVOSTNA STAROST: Sestra Martina, res imate lepo poklicno življenjsko pot, ko sedaj tako lepo zorijo v sadove sanje prejšnjega poklicnega snovanja. Gospa direktorica Vesna, za Vas kot glavo vodstvene ekipe pa je taka zgodba Vaše sodelavke najboljša menedžerska diploma. Bi nam tudi Vi zaupali, kakšna poklicna pot Vas je pripeljala do tako dobrega sodelovanja?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Po izobrazbi sem univerzitetna diplomirana socialna delavka. Po diplomi leta 2002 se je moja poklicna pot takoj začela v domovih za starejše. Osem let sem delala v Domu ob Savinji Celje kot socialna delavka.

Zanimivo je, da sem med študijem vedno mislila, da bom delala z mladimi; tudi vso svojo prakso sem delala z mladimi. Potem pa je splet okoliščin nanesele, da sem pripravništvo začela v domu in se marsikaj naučila ter tudi spoznala, da je to področje, ki me izredno privlači, hkrati pa sem videla še toliko izzivov, kar je zame osebno vedno velika motivacija. Po določenem obdobju sem prepoznala, da so še druge priložnosti, in takrat sem začela malo bolj resno razmišljati, da bi svojo kariero preusmerila na področje vodenja; razmišljala sem, ali ostanem v socialni ali grem iz nje. Videla sem, da je zakonodaja povsod ista, vedno jo je potrebno spoštovati, vendarle je zakonodaja ogrožena, dodana vrednost pa je plemenitenje življenja v domu. Potem se je pojavila priložnost, saj je bil leta 2010 v Šentjurju razpis za direktorsko mesto, odločila sem se za kandidaturu in bila izbrana. Pet let je za menoj, sedaj sem v drugem mandatu. S to ekipo smo skupaj prehodili že lep del poti in veliko ustvarili, mislim pa, da nas čaka še več tudi v prihodnosti. Vse skupaj je lažje, ker smo zelo razvojno naravnana ekipa. Mislim, da ne bi znali samo dan oddelati, ker vedno razmišljamo, kaj lahko v dnevu naredimo boljše in drugače. Uspehov se veselimo skupaj, izredno smo motivirani in vsi prepoznavamo nove izzive, ki jih z veseljem implementiramo v prakso.

KAKOVOSTNA STAROST: Gospa Beti, Vi ste vrhunsko usposobljeni za delo na področju demence. Kakšna pa je Vaša poklicna pot?

PRTENJAK: Po izobrazbi sem univerzitetna diplomirana socialna delavka. Leta 1996 sem se zaposlila v Domu upokojencev Polzela. Tam sem ostala 11 let. Nato sem prišla v Dom sv. Jožefa Celje in tam delala skoraj pet let; popolnoma drug koncept, drug način dela. Potem pa sem na povabilo direktorice Vesne prišla v Dom starejših Šentjur, od tedaj bo letos štiri leta. Praktično celotno delovno dobo delam na področju starejših. To se mi zdi, da je velik plus zame, tudi osebno. V tej vlogi se dobro počutim, prav tako tudi na tem delovnem mestu. Z velikim veseljem in energijo sem se že takrat, ko sem delala v Polzeli, lotila izobraževanja, ki so jih nudili v podjetju Firis, za delo z osebami z demenco, za prepoznavanje njihovih potreb, za iskanje ustreznih oblik podpore in pomoči ter za oskrbo starih ljudi. Res sem s pridom izkoristila vse priložnosti, hkrati pa sem spreminjala tudi koncept dela, svoj pogled na starost, na življenje, na bolezensko sliko starosti in na spremembe, ki pridejo zraven. Usposabljanje sem v tej smeri nadaljevala in tudi zaključila izobraževanje za učiteljico inovativne validacije. Sem ena izmed petih učiteljic inovativne validacije v Sloveniji. Tako lahko izkušnje in znanje delim z drugimi strokovnimi delavci, seveda tudi s sodelavci v naši hiši. Sodobna znanja za učinkovitejšo in lažje delo z obolelimi za demenco so potrebna in tudi dobrodošla.

Tudi mene je izziv leta 2012 zvalil v Šentjur. Vesela sem, da sem ga sprejela. Zelo dobro je delati v timu, ki ve, kaj hoče za dobro človeka, ki tukaj biva. Vedno rečem, da s tem, kako in na kakšen način delamo s starostniki, hkrati pripravljamo teren tudi zase, da bomo, ko bomo to potrebovali, imeli okrog sebe takšne ljudi, ki bodo znali upoštevati posameznika v zadnjem obdobju življenja ne glede na težave, ki jih prinaša starost.

Ravno to si želimo – oblikovati ustrezne koncepte dela za tiste, ki te usluge potrebujejo sedaj. Največje je namreč veselje, ko vidiš, da znanja, ki si jih nabral skozi leta svojega poklicnega dela, res lahko preneseš v prakso. V bistvu mi je najlepše to, da lahko kot učiteljica inovativne validacije predavam iz prakse. Praksa ne pomeni samo lepih stvari, ampak pogosto načenja različno problematiko in debato o problemih, ki se ves čas, ko delamo z ljudmi, sproti odpirajo. To reševanje problemov je posebej žlahtno. Kot učiteljica lahko tudi zelo dobro primerjam različno prakso po domovih. Veliko dobrih utrinkov iz prakse prenesem iz poučevanja tudi v lastno delo. Je pa res, kar je prej poudarila tudi direktorica, da je vsaka hiša hiša zase. Ne samo zaradi stanovalcev, pač pa tudi zaradi zaposlenih in koncepta, ki ga gradijo. Dejansko vedno gradiš neko zamisel na tisto enoto, dom, ustanovo, kjer živiš, oz. za tiste ljudi, ki tukaj živijo, in s tistimi zaposlenimi, ki tukaj rastejo skupaj s starostniki.

KAKOVOSTNA STAROST: Pripoved o paliativni sobi in oazi ter poklicne zgodbe Vas treh iz vodilnega tima so nam že lepo pričarale šentjurski dom. Recimo, da je kakovost doma za stare ljudi odvisna od trojega: od arhitekturne zasnove stavbe, od vizije ali koncepta, po katerem dom deluje, in od zaposlenih, ki v njem delajo, zlasti od vodstvene ekipe doma. Iz Vaše dosedanje pripovedi smo začutili, kako je z vodstveno ekipo in osebjem, pa tudi to, da posegate po najboljših evropskih konceptih in vizijah dela ter da jih ob intenzivnem izobraževanju ustvarjalno uvajate. Vse to se dogaja v sorazmerno novi stavbi, ki pa jo že gradbeniško predelujete. Žal je bil pred 15 leti ta dom zgrajen po arhitekturnem konceptu izpred pol stoletja – po vzoru hotela in bolnice: z večposteljnimi sobami, z dolgimi hodniki, s sobami brez intimne zasebnosti za vsakega stanovalca, kot institucija brez ugodnih prostorov za povezanost manjše skupine stanovalcev okrog gospodinjskega dela v manjši skupini s stalnim osebjem. Arhitektura stavbe lahko usodno ovira uresničevanje vizije in kakovost dela v ustanovi. Seveda pa je še tako primerna arhitekturna zasnova doma brez dobre oskrbovalne vizije mrtev zid. Še tako dobra vizija brez ljudi, ki jo uresničujejo, pa je fantaziranje. Šele vse troje omogoča ustvarjalni razvoj sodobnega doma za stare ljudi. Kaj bi še dejale o vašem domu, v katerem vas dela najbrž kakih 80, in ga arhitekturno povsem spreminjate ...?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Naša vizija je zelo jasna. Idej imamo dovolj in točno vemo, kam želimo priti. Tempo razvoja pa nam nalagajo stanovalci. Čim se pokažejo potrebe pri stanovalcih, se skušamo odzvati. Včasih nam to bolje uspe, včasih manj.

Spremembe arhitekture in koncepta gredo res z roko v roki. Preden smo se lotili prvih arhitekturnih prenov, smo se več kot eno leto na to pripravljali. Prvo leto mandata nismo čisto nič spremenili. Delali smo idejno zasnovo za dolgoročni razvoj, do leta 2021. Tako kot tudi zakonodaja nalaga in daje to prehodno obdobje za prilagajanje bivalnih konceptov. Na prvem mestu je bilo izobraževanje. Jasno je, da je to, kako hitro stvari spreminjaš, zelo odvisno od znanja ljudi.

Preden smo se lotili adaptacij, smo naredili plan, katero leto bomo kaj naredili in kaj vse moramo spremeniti. Ko gledam nazaj, se je ta terminski plan že spreminjal, nekaj zaradi različnih dejavnikov v okolju, zaradi financ in sprememb zakonodaje. Vsi čakamo na zakon o dolgotrajni oskrbi, kakšen bo in kakšni bodo njegovi rezultati za domove. Naša smer je jasna, pot pa ni linearna, ampak je večinoma zelo vijugasta. Vedno rečem

naši ekipi, da je glavno, da vemo, kam hočemo priti, pot do tja bomo pa skupaj oblikovali. Včasih tudi gremo dva koraka naprej in enega nazaj.

Navadili smo se, da karkoli počnemo, to počnemo v projektih skupinah. Vse delamo timsko. Pri nas nobena stvar ne pride tako, da bi jo nekdo od nas prinesel od drugod, jo pokazal in rekel: »To sem videl, to bomo naredili.« Da, kje je videl, slišal, dobil idejo ..., toda to vedno predebatiramo. Tudi če so to majhne stvari. To je mogoče časovno zahtevnejša pot. Potrebujemo za to bistveno več vložka. Naša ekipa pogosto sedi skupaj, ampak na ta način dobivamo zelo dobre ideje in usmeritve. Vse, kar vidimo drugod, ali ideje, ki jih dobimo, predebatiramo v projektih skupinah. Za to je potreben širši tim, ki vsebinsko sodeluje.

Na primer projektna skupina za kopalnico dobrega počutja je bila sestavljena iz različnih profilov. Vsak doda svoj vidik, glede na njegovo vsebino dela. Na ta način zaposlene opolnomočimo in njihovim kompetencam damo priznanje, da je njihovo mnenje pomembno. Ko spreminjamo koncepte dela, npr. ko smo uvajali življenjske zgodbe stanovalcev, so ravno tako sodelovali strežnica, bolničarji in referenčne osebe, se pravi zaposleni, ki vedo največ povedati o stanovalcih. Timsko delo je v tem primeru prineslo čudovit rezultat glavnih opornih točk, kaj je potrebno pri strukturi nekega življenjskega načrta, kaj naj bi življenjski načrt vseboval. To je bilo potem v ta življenjski načrt tudi preneseno.

Ista zgodba je bila pri kopalnici dobrega počutja. Naredili smo jo in jo začeli uporabljati. Snovali smo jo skupaj, s širšo ekipo smo snovali njeno celotno arhitekturo. Opredelili smo protokol za njeno uporabo. Toda ta protokol je nastajal ciklično v ekipi, v kateri niso bili vodilni, ampak zaposleni, ki neposredno delajo s stanovalci. Oni točno prepoznajo njihove potrebe in so opozarjali, kaj je potrebno upoštevati.

Pri nas vse nastaja timsko. Drugače niti ne znamo delati. To je dobro z vidika razvoja in z vidika odgovornosti. Vsak ima priložnost, da sodeluje in pove. Je zraven pri uspehu in je zraven tudi pri kakem padcu. Tako se učimo in tako stvari spreminjamo. To nas žene naprej. Tako kakor ste Vi lepo dejali, da vidite, kako znamo sodelovati, da se lepo dopolnjujemo ali da isto govorimo. Ni pa nujno, da se vedno strinjamo. Veseli me, da smo uspeli ustvariti tim, v katerem vsak razmišlja s svojo glavo, nas opozori na morebitne nevarnosti in predlaga nove ideje, hkrati pa mi je v ponos, da smo ustvarili tudi tolikšno mero zaupanja, da si to upamo povedati.

Pogosto slišimo od obiskovalcev, da se vidi, da delujemo timsko. Ta timski kolektivni duh nastane tekom nekega obdobja. Daje nam moč in zagon za to našo zgodbo Doma starejših Šentjur, ki je drugačna od ostalih. Na to zgodbo smo ponosni. Tega se tudi mi sami zavedamo, da zadeve nekako dobro peljemo, predvsem v smeri, kamor želimo priti, vendarle pa se na to premalokrat opomnimo, ker vedno težimo k temu, da se razvoj premika naprej. Naši cilji so jasni.

KLOBČAR: Vključeni smo tudi v sistem kakovosti E-Qalin in moram reči, da nam je tudi to prineslo zelo veliko združevanja in vključevanja vseh zaposlenih. Tu deluje skupina za kakovost, v kateri imajo vsi zaposleni priliko podati svoja mnenja in predloge za izboljšavo, kaj se jim zdi dobro, kaj se jim ne zdi dobro. Ne samo iz zdravstveno-negovalne službe, ampak tudi iz kuhinje, iz pralnice, iz vseh enot. Na teh nivojih zaposleni

spoznavajo tudi delovanja drugih služb, se med seboj povezujejo in dopolnjujejo, kar pripomore k harmoniji v hiši. Menim, da se v sistemu kakovosti kažejo zelo velike prednosti, ker so vanj poleg zaposlenih vključeni tudi stanovalci, svojci in okolica. Tako da dobivamo mnenja o našem delovanju iz okolja, ki nas obdaja, in tu je tudi neka nova prilika, da lahko uvajamo morebitne spremembe, izboljšave. Dobimo povratne informacije, kje smo dobri, kaj pa moramo še popraviti. Stopnjo zadovoljstva ugotavljamo z anketiranjem vseh vpletenih v domsko življenje in v teh letih naših novih pristopov k delu in novih konceptov dela se je izkazalo, da zadovoljstvo med stanovalci in svojci narašča. To je za nas povratna informacija in potrjuje, da smo na pravi poti.

KOPALNICA DOBREGA POČUTJA

KAKOVOSTNA STAROST: Omenili ste kopalnico dobrega počutja. Pojasnite nam ta element v Vašem konceptu dela, da si jo bodo bralci lahko predstavljali vsaj približno tako kakor mi, ki smo jo videli.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Kopalnica dobrega počutja je nastala spontano. Vedno, ko hodimo po hiši in razmišljamo, dobivamo ideje; enostavno vidiš stvari. Osebnost se nikoli nisem navduševala nad klasičnimi domskimi kopalnicami, ne glede na barvitost ali nebarvitost ploščic. V kopalnici je pomembno, da se človek počuti kot človek, četudi potrebuje pomoč, da je še vedno spoštovanja vreden in človek v pravem pomenu besede, da se spoštuje njegova intimnost telesa in duha. Kopanje je ena izmed najbolj intimnih stvari in to se čuti zlasti, ko človek ne more več početi sam tega osnovnega opravila. Kopanje lahko deluje tudi izredno blagodejno in pomiri človeka.

Iz tega je nastala naša kopalnica dobrega počutja. Razmišljali smo, da mora biti to prijeten prostor, velnes. Najprej smo jo poimenovali velnes kopalnica, potem pa se je spontano že med projektiranjem tega prostora razvil izraz kopalnica dobrega počutja, ki nam je bližji. Tedaj smo že vedeli, da bomo šli v koncept oaze za obbolele z demenco, kopalnica dobrega počutja pa je nekako nadgradnja koncepta oaze.

Kakšna je ta kopalnica? Ideja je bila, da se človek, ko uporablja to kopalnico, res dobro počuti. Ne da se umije in je samo čist, ampak da je to njegovo lepo doživetje, poseben obred, ki ga res umiri, da uživa, da najde stik sam s seboj. Tedaj smo razmišljali o oazi, kako v njej ustvariti čim boljše počutje pri stanovalcih, pri katerih besedna komunikacija ni več mogoča, ker so v zadnjem stadiju demence; ti po sodobnih izkušnjah doživljajo vodo na neki drug blagodejen način. Želeli smo urediti prijeten prostor, ki posameznika umiri, predvsem da je netipičen za dom oz. za institucijo. Tudi sicer poskušamo elementom institucije povsod ubežati. V kopalnici nismo želeli ničesar, kar je strogo medicinsko, ali da je to vsaj zelo dobro vkalkulirano v sam ambient in v bistvu ni vidno.

Zato se naša kopalnica dobrega počutja deli na dva dela: suhega in mokrega. Ko je stanovalec v kadi, se sprošča, potem pa še malo leži v suhem delu. Ideja je šla v smeri gnezdenja, da je človek zavrt v mehko, toplo frotirko in da se tako umiri, preden gre nazaj v hišno dogajanje.

Pri projektiranju smo izhajali iz narave. Opaž je iz slovenskega macesna, ki je samo oljen; želeli smo ohraniti tudi naravni vonj lesa. Za keramiko smo izbrali imitacijo

rečnega proda in belo keramiko kot neko belino neba. Pri projektiranju smo bili pozorni na vsako malenkost, da ni v kopalnici nič, kar ne služi dobremu počutju. Zavestno smo se izogibali medicinskim pripomočkom. V kopalnici je navadna kad, ne medicinska, ampak toliko dvignjena na podestu, da lahko tudi nepomičnega stanovalca zapeljemo vanjo, ga varno položimo in okopamo. Ideja je bila, da je zaposleni ves čas prisoten, da je za stanovalca varno. Tekom uporabe te kopalnice pa so se razvile tudi drugačne izkušnje, na katere smo posebej ponosni. Pogosto se namreč zgodi, da so svojci prisotni pri kopanju, da ga oni sami okopajo ali pa posedijo zraven njega zaradi varnosti in se on lahko sprošča v vodi ob prisotnosti domačega človeka. Zame je bila potrditev, da smo s to kopalnico dosegli pravi namen, ko sem govorila s hčerjo naše stanovalke, ki je bila v zelo zahtevnem stanju demence: verbalno nekontaktibilna in v kontrakturah. Hči, ki je medicinska sestra, zaposlena nekje drugje, mi je rekla, da ne more verjeti, kako so se mami roke v vodi sprostile. Rekla je, da iz njenega strokovnega stališča ni mogoče, da so se mami mišice tako sprostile. Voda je tako blagodejno delovala nanjo, da jo je res umirila. Tudi po izrazu obraza je videla, da se je mama res umirila in sprostila.

Ko se ljudje kopajo, poskrbimo za atmosfero: prižgemo svečke, naredimo aromaterapijo, notri je glasbena napeljava, da stanovalec posluša glasbo, ki mu je blizu ali ki ga sprosti, morda kake zvoke iz narave. Vse to se izbira individualno. Svetloba je prilagojena, ambientalna, lahko se tudi spreminja glede na razpoloženje stanovalca, lahko je močnejša ali šibkejša, odvisno od njegove potrebe in želje. Zelo pomemben vidik je tudi, da to ni samo kad, ampak lahko človek v kopalnici dobrega počutja doživi tudi blagodejni občutek kapljic na koži. In to ne kot tuširanje za umivanje, ampak da se lahko usede pod tuš in v tej prijetni atmosferi doživlja kapljice, ki prosto padajo nanj, da lahko tam posedi, saj večina ne more stati, zlasti ne dalj časa. Za njegovo varnost je poskrbljeno, ker je kopalnica tako projektirana, da je lahko drugi prisoten ves čas, kolikor je potrebno, lahko pa se diskretno umaknemo, ko stanje stanovalca to omogoča. V kopalnici so zaves, ki so deloma prosojne, deloma pa zastirajo pogled na stanovalca; s tem se ohranja pomemben občutek intimnosti.

V tej naši kopalnici so se razvile že lepe zgodbe, na katere prvotno nismo računali. Prvotno je bila namenjena stanovalcem v težjih zdravstvenih stanjih. Seveda pa smo jo dali na voljo vsem stanovalcem. Zelo spodbudna je npr. zgodba našega stanovalca, ki je mlajši intelektualec po poškodbi in ki redno koristi to kopalnico. Pripravimo vse tako, kakor želi, nato se sam zaklene vanjo, da ga nihče ne moti; zanj ni nobene nevarnosti, da bi se mu karkoli zgodilo. Dopuščamo možnost, da stanovalec v kadi tudi kaj spije, kaj poje, če želi. Imeti mora občutek spoštovanja. Povedal mi je, da se od poškodbe naprej še ni tako okopal in sprostil – počutil se je kot človek. Eno uro je sam v kopalnici in se lepo sprosti in uživa. To je tisto, kar smo želeli, da ljudje prepoznavajo to kopalnico kot svojo.

Danes smo tako daleč, da beležimo rezervacije, kdaj stanovalci želijo, da kopalnico koristijo sami. Čeprav je rezerviranje spet nek sistem, jim s tem zagotovimo gotovost, da bodo imeli tisti čas res zase. Z našo kopalnico dobrega počutja imamo lepe uspehe; ljudje so po njej umirjeni in spokojni, predvsem pa smo povečali spoštovanje človeka in njegove intime.

ŽIVLJENJSKA ZGODBA STANOVALCA

KA KOVOSTNA STAROST: Prej ste omenili še drugi koncept vašega dela in vizije – življenjsko zgodbo, življenjsko zgodovino stanovalca. Nam lahko tudi to razložite na tako nazoren način, kakor ste predstavili vašo kopalnico dobrega počutja?

PR TENJAK: Življenjska zgodba stanovalca je lepa priložnost, da izvemo o človeku še več kot samo gole podatke, ki jih običajno pridobivamo ob vselitvi v dom. Tudi ta zamisel je nastala v eni izmed projektnih skupin, in sicer predvsem iz razloga, ker zaposleni, ki največ prihajajo v stik s stanovalci, najbolj vedo, kaj kdo potrebuje, kateri so tisti podatki iz njegovega življenja, ki bi bili najbolj potrebni za lažje delo in ki so bistveni za vsakega, ki prihaja z njim v vsakodnevne stike. Zaposleni so se v praksi srečevali s težavami, kako pristopiti k posamezniku, pri katerem so težave pri hranjenju, osebni higieni, kopanju, vključevanju v življenje v domu ... Hkrati pa so edinstveno opažali, kaj ima posameznik rad, česa ne mara, kakšen način vključevanja v vsakdan mu ustreza, kakšne izgube je doživel, kako hude so bile zanj te izgube, kaj so pri njem povzročile, kako jih doživlja, katere zmožnosti ima še dobro ohranjene, kaj ga veseli, kateri so (bili) njegovi hobiji, kateri so njegovi ljubi ljudje in priljubljeni predmeti, kateri so njegovi cilji, kaj bi še želel doživeti tu med nami ...

To so bila naša najpomembnejša vprašanja za kakovostno delo s stanovalci. Zaposleni so jih doživljali pri svojem delu s stanovalci. Življenjska zgodba vsakega je začela nastajati v obliki zapisa, tudi s pomočjo hitrih vprašanj, ki smo jih potem v skupini razdelali. Na koncu je knjižica z vrsto vodenih vprašanj, ki puščajo vso svobodo pri zapisu; sedaj jo natisnemo in zvežemo v obliki knjige – to je »življenjepisa«. Najbolj smo veseli, če jo stanovalec napiše sam ali pa nekdo v njegovem imenu, na primer njegov srojenec, najbližji član družine, preden pride v dom. Je pa v njej možnost, da jo dopolnujemo in dopisujemo, da dodatno vložimo kakšno fotografijo in zapis ob življenju v domu, ob opazovanju, ob pogovorih z njim v vsakdanji interakciji. To je zapis, ki se še dopolnjuje skozi življenje človeka v domu; je torej tudi odraz življenja v domu. Človek ni nepopisan list papirja, ko pride v hišo, pač pa ima svojo zgodovino in svojo identiteto, preživel in doživel je dogodke, ki so ga oblikovali takšnega, kot je. In si vsekakor želi po preselitvi v dom še marsikaj doživeti, zato se nam zdi ključno to, da jo dopisujemo in da je po tej plati življenjska zgodba še nezapisana, vanjo pa so zapisani tudi cilji za naprej.

Glede življenjske zgodbe, njenega zapisa in uporabe v vsakdanjem življenju stanovalca smo vztrajni. Najboljša, realna, je tista, ki jo zapiše stanovalec sam. Dejansko pa je, predvsem pri obolenih za demenco, možno, da jo zapiše srojenec, saj oboleni za demenco pogosto ni več sposoben niti zapisati svojih spominov niti priklicati si v spomin, kaj je preživljal ali doživljal. V življenjski zgodbi imamo tudi vprašanja za določena obdobja človekovega življenja, recimo od dvajsetega do petdesetega leta starosti. Ta del življenjske zgodbe nam lahko med bivanjem v domu zaupa tudi stanovalec sam, ker se oboleni za demenco v napredujočem stadiju še vedno dobro spominjajo preteklosti, zlasti ključnih trenutkov. Zato nam je zgodnejša osebna zgodovina potrebna pri vsakodnevem kontaktu s človekom. Dosti teh naših vprašanj v življenjski zgodbi – življenjepis – je

za nekoga mogoče prav nenavadnih. Vendar pa vodijo človeka, ki življenjsko zgodbo zapisuje, in mu dajejo možnost širšega zapisa.

Presenečeni smo nad dobrim odzivom svojcev in bodočih stanovalcev. Ko človeka sprejmemo v hišo, je z njim že ta zapis.

Življenjska zgodba ni zapis, ki bi ga uporabljali iz radovednosti, ampak pomemben pripomoček za kvalitetnejše življenje človeka pri nas. Življenjska zgodba dejansko »biva« s človekom v njegovi sobi. Tam je shranjena, lahko jo kdorkoli od nas vzame v roke, lahko jo prebira tudi stanovalec sam ali skupaj s svojci. Če se ekipa zaposlenih ali posameznik v ekipi zaposlenih zamenja, je krasno, da se nov zaposleni lahko na tak način seznani s pomembnimi obdobji v človekovem življenju, s problematiko, ki jo vsak človek prinese v hišo, z vsem, kar je pomembno za dobro navezovanje stikov ter za vzpostavljanje in ohranjanje komunikacije s stanovalcem.

Dopisovanje v življenjsko zgodbo uporabljamo kot dodatni pripomoček terapevtskega značaja. Vsi se ga zelo radi poslužujemo. Vrsto informacij pridobimo od stanovalca tudi z vsakodnevno interakcijo z njim, ne glede na stadij bolezni (demence), le znati moramo prepoznati ključne trenutke in razpoloženje stanovalca. K temu so naravnani tudi zaposleni. Za boljše prepoznavanje in sprejem posameznika v naš dom potrebujemo življenjsko zgodbo in to so zaposleni kar nekako ponotranjili. Tudi odziv pri svojcih je zelo pozitiven. Ob tem, ko jih pred sprejemom nagovorimo k zapisu, jim hkrati sporočamo, da nam je še kako mar, da bi čim bolje spoznali njihove drage ljudi in na ta način premagali marsikatero nelagodno situacijo. Rekla pa bi, da s tem spodbudimo tudi svojce same, da povzamejo posamezna življenjska obdobja svojega človeka, ki odhaja v dom. To je odlična priložnost, da ponovno vidijo vse kvalitete svojega človeka, katere so njegove posebnosti in karakteristike, kaj se skriva v njegovi duši, kako razmišlja, kakšen je njegov pogled na svet. Pri zaposlenih s tem vsekakor spodbujamo večjo naravnost na vsakega stanovalca, na vse tisto, kar je ta človek počel, kar je imel rad, kar je doživel in preživel, kar je izgubil in kar še zmore. Vse to so vodila za prepoznavanje in spoznavanje posameznika. Ko imamo življenjsko zgodbo, tudi lažje načrtujemo za naprej. V njej imamo odgovore, kaj si ta človek še želi, kako bi rad živel, čemu bi rad dal prednost pri bivanju v domu. Zakonodaja oz. pravilniki, ki usmerjajo način našega dela s stanovalci, predvidijo izdelavo individualnega načrta z vsakim uporabnikom. Naša dosedanja izobraževanja in naš koncept dela pa so nas napeljali na preimenovanje individualnega načrta v bolj življenjsko obliko. Seveda je načrt individualen, naš življenjski načrt pa daje vsem živo sporočilo. Življenje se ne konča, ko prideš v ustanovo, ko potrebuješ pomoč drugih, vsekakor se nadaljuje, lahko je izjemno kvalitetno, in če poimenujemo neko predpisano reč z *življenjskim* načrtom, je že sam pristop bistveno drugačen.

PLEČNIKOVSKO SKRBNO NAREJENI DETAJLI

KA KOVOSTNA STAROST: Vaš koncept dela je pretkan z inovativnimi programi: ste brez poklicnih uniform, imate negovalno oazo in kopalnico dobrega počutja, delate ob življenjski zgodbi vsakega stanovalca ... Vzporedno gradbeniško spreminjate dom: iz večposteljnih sob v enoposteljne, iz oddelkov v zaokrožene gospodinjske skupine ... Ko gre človek skozi vaš

dom, opaža vrsto drobnih detajlov, ki so narejeni tako premišljeno in lepo, kakor je bilo to značilno za našega največjega arhitekta Plečnika. On je ustvarjal genialne stavbe kot celovite kompozicije, npr. NUK, Žale, Hradčane v Pragi ..., obenem pa se je z enako vrhunsko pozornostjo posvetil vsaki kljuki ali luči. Po vojni je pri obnovi porušene cerkve v Stranjah z domačimi mizarji iz lesenih klad naredil desetine izvirnih lestencev, ki so bili kot vrhunska umetnina razstavljeni v Parizu. Zdi se, da imate tudi pri vas ta plečnikovski dar, da ob celoviti prenovi koncepta oskrbe in arhitekture doma z enako pozornostjo urejate drobne detajle. O barvah, materialih, oblikah in ozvočenju v kopalnici dobrega počutja in oazi smo že slišali, gledal pa sem tudi vaše omare in ročaje, niše v steni pred vhodom v prenovljene sobe, postelje ... Kako nastajajo ti dovršeni detajlčki po vašem domu? Imate tako dobrega arhitekta ali so tudi to vaše zamisli?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Eno in drugo. Prav pri tej zadnji investiciji, ko sta bili na vrsti oaza in prenavljanje sob, je bilo eno in drugo. Določene ideje smo dali mi in so prišle čisto spontano, npr. ročaji, ki ste jih omenili. Te ročaje smo opazili v lokalni trgovini. Ko smo vzorec pogledali znotraj tima, smo bili takoj enotni, da bodo dali poseben pečat novim sobam. Bili so povsem skladni z našo vizijo opremljanja.

Sedaj smo se že naučili, da pri projektiranju in pri javnih razpisih vedno sami damo končno besedo pri izbiri. Investitor mora vedno odobriti projekt; če ve, kaj hoče, bo odobril, ko je ustrezno in lepo. Naša zadnja investicija je bila sploh takšna, da smo jo projektirali v timu s projektantom vso lansko pomlad. Tri mesece smo se vsak teden sestajali in razmišljali, kako zamisli uresničiti in katero idejo upoštevati. Delamo tudi napake, se pa poskušamo iz njih predvsem učiti in to upoštevati pri naslednjih korakih. Urejanje oaze je bil tak lep proces. Nekaj smo mi predlagali, marsikaj takega pa je potem že projektant sam predlagal, ker nas je razumel, ker je vedel, v katero smer želimo iti.

Ti trenutki, ko prepoznavamo, zakaj bi nekaj bilo koristno ali uporabno, pridejo pravzaprav vsepovsod v življenju, tudi takrat ko najmanj pričakujemo ali pa nismo niti v službi in so misli še bolj neobremenjene. Vsaka od nas, ki smo danes tukaj, je prispevala dragocen del pri tem projektiranju, ker je vsaka razmišljala s svojega vidika. Kot sem že prej rekla, smo šli včasih dva koraka naprej, včasih korak nazaj. Zdelo se nam je, da smo že nekaj dokončali, pa je nekdo izmed nas opomnil, naj nekaj še enkrat pogledamo. Taka investicija je bila za nas prva izkušnja in res smo želeli, da čim več stvari dorečemo, da ne bomo več izgubljali dragocenega časa potem, ko se bo začela gradnja. Vse smo točno vedeli, preden smo podpisali pogodbo z izbranim izvajalcem. Oazo smo še sproti prilagajali, pri drugih investicijah pa je bilo povsem jasno, kako bo kaj izgledalo. Ko izbiramo npr. tla, premislimo ob vseh izkušnjah, kakšna naj bodo, preizkusimo vzorce od izgleda do materiala, se pogovorimo. Kolikor se da, se izogibamo šabloni institucije. Ne moremo ji čisto ubežati, hočemo pa biti v vseh ozirih hiša za ljudi. S temi detajli se podrobno ukvarjamo, ker k temu pomagajo.

KAKOVOSTNA STAROST: Tudi postelje imate originalne, so inovacija.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Postelje so produkt našega projektiranja. Martina, ti si s svojo ekipo povedala, kakšne postelje bi želeli, in so potem točno takšne naredili.

KLOBČAR: To je tudi bilo timsko delo. Zaposleni smo se usedli in predebatirali, kakšne postelje bi bile primerne za naše stanovalce. Vse to je rezultat, ki ne zraste na enem samem »zeljniku«.

Zaposlene na enoti za stanovalce z demenco so predvsem opazale problem padcev pri teh stanovalcih, pri tistih, ki so bili ponoči bolj nemirni. Prišla je ideja, kako to preprečiti. Na tržišču se pojavljajo postelje, ki se lahko spustijo do nekje 40 centimetrov od tal. Mi pa smo želeli priti do tega, da bi postelja šla res povsem do tal. S tem bi preprečili hujše poškodbe, ko ti stanovalci ponoči zlezejo iz postelje. Veliko smo iskale naokoli, kdo bi lahko izdelal take postelje, da smo našli pravega.

Naša posebnost so tudi deljene zaščitne ograje za stanovalce, da je en del dvignjen, drugi pa spuščен. Tudi pri tem smo izhajale iz stanovalca, in sicer da se ne dvigne cela ograja in da nima občutka, da je zaprt v ograji. Tisti del ograjice, ki ni potreben, je spuščен in človek ima večji občutek svobode. Vedno smo imeli v središču stanovalca, njegove potrebe, njegovo počutje; da se ne počuti zaprtega in da je dovolj varen.

KAKOVOSTNA STAROST: Pričarale ste nam šentjurski dom kot vzor notranje deinstitucionalizacije, o kateri se sedaj v Evropi in pri nas toliko govori. Vaš primer kaže, da smiselno spreminjanje arhitekture pride na vrsto šele, ko je jasen dober koncept ali vizija dela v ustanovi, vse se pa začne s spremembami v glavah osebja. Zelo mi je dragoceno vaše pristno pričevanje o dobrem sodelovanju v vodstveni ekipi, med zaposlenimi in s svojci stanovalcev – to mi je domače, saj je tudi naše delovno pravilo na Inštitutu Antona Trstenjaka, da smo vsi učitelji in vsi učenci, razlike pa nas bogatijo. Kaj bi rekle, da je bilo pri vašem posodabljanju doma lažje, kaj težje in kaj je najtežje – morda priti do denarja za stavbo?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Rekla bi, da je najlažje zidove spreminjati. Za to je sicer potrebno veliko financ, ki so pogosto problem, vendar jih lahko s preudarnim poslovanjem v nekih mejah vendarle zagotoviš. Spremembe pri zaposlenih oz. njihova naravnost so nedvomno zahtevnejši projekt.

KAKOVOSTNA STAROST: Kam bi dali po zahtevnosti sodelovanje in komuniciranje med zaposlenimi, še zlasti v vodstveni ekipi?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Mislim, da je sodelovanje temeljno izhodišče za vse nadaljnje korake. Vodilni tim je ekipa, ki mora znati skupaj delati. V taki ekipi je sodelovanje vendarle lažje doseči. Čeprav bodimo iskreni, ne prilagajanje arhitekture, ne dobro sodelovanje, ne uvajanje sodobnega koncepta oskrbe ni lahko.

Če sedaj gledam prehojeno pot in izkušnje, arhitektura niti ni odvisna od tolikšnega števila ljudi, kakor je spreminjanje koncepta in tega, da so ljudje zavzeti za dobro sodelovanje. Ljudi ne moreš spreminjati, človek mora sam pri sebi spoznati trenutek. Zato je zgled tako pomemben in prav tako avtentičnost v vseh ozirih, zlasti pri vodenju. Zaposlenemu omogočiš neko novo znanje, orodje, da pride do tega, argumentacijo. Sam pa mora to spremembo ponotranjiti, jo vzeti za svojo. Menim, da je to najtežji proces, ker zadeva največ ljudi, dihati ga mora vsa hiša. Vendarle pa je to ključen proces z najlepšim rezultatom, ki požene kolesje hiše. In razvoj gre naprej.

Dragoceni pa so tudi tisti dvomljivci, ki opozarjajo na nevarnosti, ki jih morda ne vidiš, ker si v prevelikem zanosu. Meni so njihovi ugovori dragocena informacija. Predvsem pa se mi zdi dragoceno, da je z vsemi odprta komunikacija. Da si upamo drug drugemu povedati: »Jaz pa to vidim drugače. Bodi pozoren na to.« V timu moramo biti različni, da se na to opozarjamo. To v našem timu najbolj cenim. Seveda moramo vsi vedeti isto, kam želimo iti; to je kristalno jasno vsem. V vodilnem timu (kolegiju) in strokovnem svetu ni nikogar, ki ne bi vedel, kam hočemo. Pot je jasna vsem nam: strokovnim delavcem in računovodstvu, skupini v kuhinji in vsem drugim. Ampak vsak s svojega stališča pač vidi neke druge ovire, vprašanja, možnosti. In to je najbolj dragoceno. Zato tudi jaz včasih še vedno ne vem, ali nam uspeva ali nam ne uspeva, ker ne moreš biti sam toliko poln sebe, da bi rekel, sedaj pa smo tam. Še vedno razmišljam, kam naprej. Vedno rečemo, da nismo še tam. Ne smemo pozabiti, da smo veliko naredili. Včasih kar malo pozabimo na to, kako se je naša hiša spreminjala in ljudje, ki delamo in živimo v njej. Moramo biti ponosni tudi na svoje dosežke. Vedno pa je naš pogled usmerjen naprej.

KAKOVOSTNA STAROST: Bi še katera kaj dodala?

PRTENJAK: Tudi jaz bi se strinjala s tem vrstnim redom. Lažje je spreminjati zidove, neko materijo, najtežja pa sta premik v glavah ljudi in vzpostavitev sodelovanja. Vmes je uvajanje novih konceptov oskrbe. Ampak če ne bi bilo novih konceptov in sodelovanja pri njihovem uvajanju, tudi ne bi bilo premikov v glavah tistih, ki so skeptični. Dobri primeri, dobra praksa in predvsem učinki psihosocialnega koncepta na stanovalce aktivirajo tudi nejeverne Tomažke. Izjemnega pomena se mi zdi dejstvo, da moramo tudi sami kdaj izkusiti občutke človeka, ki ima težave in potrebuje pomoč drugega, da se poskušamo, vsaj za kratek čas, postaviti v kožo, recimo, obbolelega za demenco, ki ima vrsto težav pri zaznavanju, ali v kožo človeka z drugimi resnimi težavami. Potem lažje razumemo, kaj si takšen človek želi, kakšna so njegova pričakovanja, v kakšni sredini bi rad bil, kakšni bi morali biti ljudje, ki zanj skrbijo, na kaj bi morali biti pozorni. Ko v ospredje postavimo potrebe starostnika in se naravnamo nanje, je samo delo lažje in učinkovitejše.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Če pogledamo nazaj, smo pred tremi leti začeli z uvajanjem novega koncepta, ki ga Firis imenuje *kultura skladnih odnosov*. Njegovo uvajanje je vsaj petletni projekt, saj pomeni okvir vsem spremembam, o katerih smo govorili. Bistven je premik od naravnosti na ustanovo v naravnost na osebo. V tem smislu se naš dom poslavlja od funkcionalne nege in prestopa v sodobni koncept kongruentne (usklajene) odnosne nege, ki gradi na avtonomiji delovnih timov na nivoju posamezne bivalne skupine. To je nov pristop pri vodenju, ki ga uvajamo.

KAKOVOSTNA STAROST: Martina, želite še Vi kaj dodati?

KLOBČAR: Jaz bi samo to dodala kot piko na i, da so timsko delo, sodelovanje zaposlenih, upoštevanje struktur in vse spremembe zaradi stanovalcev in njihovih svojcev. Za to je potrebno ogromno dela zaposlenih, veliko izobraževanja. Vsem je treba kar naprej razlagati, zakaj smo se pri neki spremembi tako odločili, navsezadnje tudi okolici. Tudi sosedje, ki živijo v naši bližini, se morajo seznanjati s tem, kam gremo in kaj želimo.

VODIŠEK RAZBORŠEK: Želela bi dodati še toliko, da smo letos šli v večji projekt spremembe poteka dneva. To je potegnilo za seboj spremembe delovnega časa, obrokov in praktično vseh dnevnih opravil in zadevalo je vse službe v hiši. Več časa smo namenili individualni izbiri stanovalcev, da se jim prilagodimo, npr. zajtrk, ko vstanejo. To nam je vedno nekako manjkalo. Oblikovali smo projekt in se v skupinah na to pripravili. 1. februar je rok, da to udejanjimo. To je tudi cel proces v projektnih skupinah, zamisel smo dopolnjevali.

Ko ste vprašali, kako se te spremembe dogajajo v glavah, mi pride na misel prav ta sprememba. S tem smo naredili res veliko revolucijo v konceptu dela. Po skoraj enem mesecu se nam že kažejo rezultati. Zaposleni rečejo, da delajo bolj v miru, da imajo več časa. Stanovalci gredo kasneje spat. Želeli smo doseči, da stanovalci živijo normalno življenje, ne življenje institucije ali zaposlenih. Ampak v praksi doma so bile te spremembe zelo velik proces. Sedaj sem se zavedla, kako so zaposleni to sprejeli. Nobeden ni rekel: »Zakaj bi spreminjali, saj že deset let tako delamo?« Pač pa so bila vprašanja v smislu: »Kako bomo to naredili? Kaj če bi še to dodali? Bodimo pozorni na to ...«

Zgodilo se nam je, da smo vsi skupaj iskali poti. Vsi smo prepoznali, da se potrebe stanovalcev spreminjajo. Star sistem jim ne odgovarja več. Njihove potrebe so danes drugačne, vsi se spreminjamo in gremo naprej. Tudi doma kar naprej spreminjamo stvari, ki smo jih sami naredili. Pri tej revolucionarni spremembi v hiši ni bilo niti enega vprašanja, zakaj spreminjamo. Vsi so vedeli, da je treba spremeniti. Opozarjali in spraševali so, ampak niti eden ni rekel: »Zakaj spreminjamo?« Nobeden ni rekel, da smo šestnajst let imeli zajtrk ob isti uri. Nobeden. Vsem je bilo jasno, da spreminjamo zato, ker želimo to približati potrebam stanovalcev. Odločilno je vprašanje: »Kaj lahko naredim, da bo naš koncept dela stanovalcu pisan na kožo?«

KLOBČAR: Pri tem pa se tudi približati zaposlenim, da gre vse skupaj v enem krogu. Sedaj tudi zaposleni lažje delajo, bolj počasi. Vsi smo pridobili. Mislim, da so z leti tudi zaposleni začeli opazati, da kadarkoli smo stanovalca postavljali v središče, so tudi zaposleni nekje, pa čeprav včasih na zelo malem področju, pridobili.

KAKOVOSTNA STAROST: Prej so bili zgolj strokovnjaki, sedaj pa so tudi ljudje. Ali bi morda še malo bolj pojasnili to zadnjo spremembo, ki jo pravkar razvijate, da si jo bomo lahko čim bolje predstavljali?

VODIŠEK RAZBORŠEK: Ta ideja je nastajala kar nekaj let. Vedeli smo, da želimo prvotni delovni čas spremeniti, ga zamakniti. Želeli smo podaljšati dan stanovalcu, da temu tako rečem. Da se mu dan ne konča že popoldne. Da živijo normalno kakor doma. Zakaj ne bi živeli svoj normalni dnevni ritem tudi v domu? Če hočemo stanovalcu dan podaljšati, ne smemo potem priti ob pol sedmih zjutraj v njegovo sobo in ga zbuditi. Bomo lahko dopuščali, da spi do desetih, če želi?

Veliko premikov je bilo potrebno narediti. To potegne za seboj vso hišo, od pralnice in kuhinje do vseh suportivnih služb, ne samo zdravstveno-negovalno službo. To seveda najbolj, saj smo spremenili delovni čas in ga zamaknili. V službo prihajamo kasneje, določeni profili tudi z zamikom, da ne začnejo s svojim delom vsi ob isti uri, ampak ko



nastane potreba. Prestrukturirali smo kompletno hišo, celotno zdravstveno-negovalno službo smo razdelili v manjše time, ki so vsak svet zase.

Priprave niso več priprave v klasičnem smislu, ampak jutranji sestanki ali srečanja, ki so deloma neformalna v stilu: »To imamo danes za narediti. Ta stanovalec ima pregled. Ima morda danes kdo od stanovalcev željo po kopanju?« Ni več toge strukture, ampak normalno življenje. Zamaknili smo čas kosila. Uspeli smo končno doseči, da imamo zajtrk »od ... do« in ne kakor prej samo »ob«. Kompletan dan je takšen, kakor ga potrebuje stanovalec. To spreminjanje je bil proces celotne hiše. Projekte vedno zapišemo, tako smo tudi tega. Znotraj tega opredelimo: kaj, kdaj, zakaj, kako, kdo ..., da nam je lažje. To je ogrodje, ki upošteva potrebe ljudi in naše zmožnosti ter spoštuje zakonodajo. S tem dajemo zaposlenim okvir, znotraj tega pa ima vsak tim svobodo, da sam odloča. S tem ga opolnomočiš, da je samostojen. Sedaj gremo celo korak naprej, da bodo timi sami pripravljali urnike in si sami planirali dopust, poskušamo tudi, da bi si sami pokrivali eventualne bolniške, da to ne bo več stvar celotnega vodstva, ampak da se bodo dogovorili znotraj svoje majhne skupine. Na ta način želimo povečati zavezanost timu, saj je delo v skupini devetih ljudi bolj povezujoče kot delo v skupini s 40 sodelavci.

KAKOVOSTNA STAROST: Hvala vsem trem za vse, kar ste nam zaupale o delu in razvoju Doma starejših Šentjur. Vaš nagel razvoj se vidi v gradbeniških spremembah stavbe. Pred njimi gredo vaša sodobna vizija deinstitutionalizirane oskrbovalne ustanove, uspešno učenje dobrega sodelovanja med seboj, s stanovalci in z njihovimi svojci, pogumno uvajanje novih programov in konceptov oskrbe ... Še globlje skrita plast vašega razvoja, o kateri nismo veliko govorili, je izobraževanje in iskanje znanja tam, kjer ga imajo, da razvoj ne teče samozadostno po načelu poskusov in zmot – samozadostni sistemi se ne razvijajo. Opora in pokazatelj vsega tega je sistem spremljanja kakovosti v E-Qalinu. Naša revija in jaz osebno vam čestitamo ob teh uspehih in voščimo tako veselje ob razvoju tudi v prihodnje.