

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ERIKA KAVČIČ

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

POMEN KAKOVOSTI STORITEV ZA KAKOVOST ODNOSOV S
PORABNIKI: PRIMER DOMA ZA STAREJŠE

Ljubljana, julij 2010

ERIKA KAVČIČ

IZJAVA

Študentka Erika Kavčič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom docenta dr. Tomaža Kolarja, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 STORITEV.....	2
1.1 Kakovost storitve.....	3
1.2 Dimenzije kakovosti.....	4
1.3 Dejavniki, ki vplivajo na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitve.....	6
2 KAKOVOST ODNOSA	8
2.1 Posledice (koristi) kakovostnega odnosa	9
2.2 Zaupanje, predanost in privlačnost.....	11
2.3 Starostniki in kakovost odnosa z zaposlenimi.....	11
3 PRAKTIČEN PRIMER POMENA KAKOVOSTI STORITEV ZA KAKOVOST ODNOSOV S PORABNIKI V VITADOMU, DOMU ZA STAREJŠE BOR	13
3.1 Opis podjetja Vitadom, Dom za starejše Bor	13
3.2 Raziskovalni načrt	13
3.3 Rezultati raziskave	15
3.4 Povzetek ugotovitev in priporočila	21
SKLEP	22
LITERATURA IN VIRI	24

UVOD

V današnjem rivalstvu na trgu morajo biti podjetja čim bolj prilagodljiva, predvsem pa za porabnike zanimiva. S svojo ponudbo skušajo čim bolj zadovoljiti vedno zahtevnejše porabnike in njihove potrebe. Ta podjetja pa se srečujejo tudi z vedno večjo konkurenco, kar jih sili v izpopolnjevanje celotnega trženjskega spleta. Vsekakor je pomembno, da je cena realna, da je proces standardiziran, fizični dokazi dovršeni itd., vendar pa so v storitvah ključni element ljudje, ki imajo na zadovoljstvo porabnika s storitvijo največji vpliv. Njim morajo podjetja namenjati največ pozornosti, saj so ključni element tudi v boju s konkurenco. Izvajalci morajo zagotavljati čim bolj kakovostno storitev predvsem s tem, da dejansko ponujajo to, kar obljublajo, saj porabniki prav to tudi pričakujejo. K temu pa najbolj pripomore kakovosten odnos med porabnikom in ponudnikom storitve, ki se skozi čas neprekinjeno razvija in dopolnjuje, ter se sčasoma oblikuje v zaupanje in predanost. Vse to vodi v koristi za storitveno podjetje, prav tako pa tudi za porabnike.

Vse zgoraj naštetu je pomembno tudi za kakovostno storitev domov za starejše, ki so danes še predstavniki zelo iskane storitve, že jutri pa bo borba na trgu večja, saj se že kaže trend zniževanja povpraševanja oziroma večanja ponudbe. Domovi za starejše so se že znašli v hujši konkurenci, kar pomeni, da je sedaj njihov cilj čim bolj kakovostna ponudba storitve s kakovostnim odnosom, saj starostniki potrebujejo več razumevanja in čustvene opore s strani zaposlenih. Prav tako pa se morajo za kakovosten odnos potruditi tudi porabniki in se prilagoditi domskemu načinu življenja in sobivanju z zaposlenimi.

Namen diplomskega dela je ugotoviti, kaj pravzaprav je kakovostna storitev in kako se v njej odraža kakovost odnosa oziroma obratno, kakšen je pomen kakovosti odnosa za kakovost storitve. Vse to želim prikazati na primeru Vitadoma, Doma za starejše Bor. Zanima me, kako stanovalci gledajo na delo zaposlenih, ali se jim zdi kakovosten odnos do njih pomemben, kaj pri njem cenijo in česa ne, kako se zaradi dobrega/slabega odnosa počutijo v domu, ali jim je kakovost odnosa sploh pomembna in koliko jim je pomembna, ali to kaj vpliva na samo zaznavanje kakovosti storitve itd. Cilj diplomskega dela pa je na podlagi teoretičnega okvirja in primera iz prakse predstaviti povezanost med kakovostjo storitve in kakovostjo odnosa ter pridobiti vpogled v zaznavanje kakovosti odnosa zaposlenih do porabnikov. Obenem želim podati tudi možne predloge za izboljšave kakovosti odnosa ter storitve.

V prvem delu, ki je naravnano bolj teoretično, opisujem pomen kakovosti storitve, njene dimenzije in vplive na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitve. Poleg tega pojasnjujem tudi pojem kakovost odnosa ter njegove koristi. V drugem delu pa na podlagi raziskovalnih metod obravnavam storitveno podjetje Vitadom, Dom za starejše Bor z vidika kakovosti storitve in odnosa med stanovalci in zaposlenimi. Na koncu podajam še smiselne predloge za boljše zaznavanje kakovosti tako odnosa kot tudi same storitve.

1 STORITEV

Kotler (2004, str. 445) pravi: »**Storitev** opredelimo takole: storitev je vsako dejanje ali delovanje, ki ga nekdo lahko ponudi drugemu, je neopredmeteno ter ne pomeni lastništva nečesa. Njena izvedba je lahko povezana s fizičnimi izdelki, ali pa tudi ne.«

Storitev je veliko bolj kompleksen pojem kot izdelek, zato je tudi težje opredeljiva. Vse storitve pa so več ali manj povezane z izdelki oziroma opredmetenimi stvarmi. Različni avtorji navajajo različne definicije storitve, ki pa so si med seboj podobne, se dopolnjujejo ali le bolj podrobno definirajo storitev. Tako Potočnik (2000, str. 18) storitev opredeljuje kot posebno dejanje ali delovanje, ki ga izvajalec ponudi kupcu oziroma porabniku. Storitve primerja z izdelki in jih opisuje kot neoprijemljive, nevidne, minljive, poleg tega pa zahtevajo sprotno izdelavo in porabo. V nasprotju s storitvami pa so izdelki oprijemljivi, vidni in shranljivi ter ne zahtevajo neposredne povezave med ponudnikom in porabnikom.

Lovelock in Wirtz (2007, str. 15) pa podajata definicijo, da so storitve ekonomske aktivnosti, ponujene s strani prodajalca kupcu, najbolj pogosto pa so vezane na čas. Kupec pričakuje, da mu bodo prinesle želene rezultate za potrebe njih samih, objektov ali drugih sredstev, za katere kupec odgovarja. Medtem pa kupec pričakuje, da bo dobil neko vrednost od nakupa. V zameno za njegov denar, čas in trud pride ta vrednost z dostopom do dobrin, dela, veščin, spretnosti, sodelovanja in sistema, s tem pa ne dobi lastništva katerega koli fizičnega elementa, ki je vpleten v proces storitve.

Če primerjamo storitve z izdelki, imajo izdelki štiri elemente trženjskega spleta, in sicer: izdelek, cena, distribucija ter promocija (Damjan & Možina, 1999, str. 134). Pri storitvah pa ti štirje elementi ne zadostujejo več, zato sta Booms in Bitner (v Kotler, 2004, str. 450) dodala tri dodatne elemente trženjskega spleta: ljudi, fizične dokaze ter procese.

Storitve domov za starejše so si zelo podobne, saj več ali manj ponujajo enake elemente. V manjši meri jih loči zunanji videz oziroma fizični dokazi, ki vsekakor pripomorejo k boljši zaznavi storitve s strani porabnika. Pomembna jim je urejenost prostorov, v katerih se morajo počutiti čim bolj domače, videz osebja s čistimi uniformami, osebno higieno in urejenostjo, ter funkcionalnost opreme, ki mora biti čim bolj prilagojena potrebam starejših: dovolj visoki stoli, mehkejša postelja, prostornost hodnika, dostopnost dvigala, prostornost sob ... Predvsem je pomemben prvi vtis porabnika oziroma trenutek resnice, saj se mora starostnik že ob prihodu v dom počutiti domače. Večini starostnikov je odhod od doma, v katerem so bivali skoraj vse življenje, zelo težka stvar in prav zato morajo domovi za starejše ta prehod čim bolj omiliti in jim omogočiti okolje, v katerem se bodo počutili čim bolje.

Fizične dokaze pa lahko druga podobna podjetja zelo enostavno posnemajo. Kako se potem med seboj sploh razlikujejo in kaj daje prednost eni ustanovi v primerjavi z drugo,

pa je pogojeno s kakovostjo ponujene storitve, zato v nadaljevanju opisujem njene značilnosti, saj z njo ponudniki dosežejo uspeh na trgu.

1.1 Kakovost storitve

Porabniki pridejo v storitveno organizacijo z že oblikovanimi pričakovanji o storitvi, z izkušnjami iz preteklosti, oglaševanjem ali ustnimi priporočili in jih primerjajo z zaznano storitvijo. Zaznana storitev je lahko slabša od pričakovane, takrat so porabniki razočarani, lahko pa je boljša in so zato porabniki zadovoljni ter se bodo vračali k istemu ponudniku (Kotler, 2004, str. 455). V nadaljevanju sledi še nekaj različnih definicij kakovosti storitve.

Kakovostna storitev je način, s katerim zadovoljimo pričakovanja, potrebe in povpraševanje porabnika. Kakovost so tudi lastnosti in značilnosti storitve, ki vplivajo na to, ali bodo potrebe porabnika zadovoljene ali ne. Opredelimo jo lahko tudi kot tolerančno območje med želeno in dejansko prejeta storitvijo, kot jo zazna porabnik in jo presoja kot razliko med pričakovano ter dejansko storitvijo (Potočnik, 2000, str. 44). Vendar jo vsak posameznik po svoje zaznava in jo tudi drugače opredeli (Potočnik, 2000, str. 158). Potočnik pravi tudi, da je kakovost storitve najpomembnejši dejavnik diferenciacije med storitvenimi podjetji (Potočnik, 2000, str. 44).

Pomembno je, da razlikujemo med kakovostjo, ki je skladna s pričakovanji, in standardno kakovostjo. Slednja je objektivna, opredeljena pa je s strani storitvenega podjetja, ki opredeli storitveni postopek in izvajalce. Subjektivna pa je kakovost, ki je skladna s pričakovanji, saj je porabnik najprej deležen storitve, nato pa jo lahko opredeli (Potočnik, 2000, str. 159).

Tudi Grönroos in ostali (v Lovelock & Wirtz, 2007, str. 420) menijo, da je zaznana kakovost storitve rezultat ovrednotenega procesa, v katerem porabniki primerjajo njihovo zaznavanje storitve in njihova pričakovanja.

Marolt in Gomišček (2005, str. 140) ugotavljata, da ima vsak posameznik drugačna pričakovanja v zvezi s kakovostjo, zato tudi oblikuje svoje lastne kriterije. Prav zato predvsem pri storitvah govorimo o relativnosti kakovosti. K čim manjši relativnosti zelo pripomore oblikovanje standardov oziroma specifikacij kakovosti, ki so za vsako storitveno organizacijo drugačne in jih mora zato vsaka organizacija opredeliti zase. Preko njih lahko porabnik spozna, kakšen nivo kakovosti storitve lahko pričakuje, organizaciji pa njihovo doseganje postane cilj ter s tem krepí svoj ugled in zaupanje porabnikov v njeno storitev.

Za opredelitev kakovosti je pomembno vedeti, ali je storitev težje ali lažje oceniti in na podlagi česa jo porabniki ocenjujejo. Potočnik (2000, str. 161) loči med:

- iskano kakovostjo, ki vsebuje značilnosti storitve, kot je opremljenost, velikost, barva, oblika itd. in jih je mogoče oceniti pred nakupom storitve;
- izkustveno kakovostjo, ki vsebuje rezultate storitve, tako da porabniki kakovost zaznavajo šele med uporabo ali po uporabi storitve (ustrežljivost zaposlenih, okus hrane, temperatura prostorov itd.);
- kakovostjo zaupanja, ki jo je celo po uporabi storitve težko oceniti, saj gre navadno za bolj zapleteno naravo storitve, ki je porabniki niti ne razumejo oziroma za njeno razumevanje nimajo dovolj znanja. Najpogostejši primer so zdravstvene storitve.

Za domove za starejše je seveda najbolj značilna in pomembna izkustvena kakovost, ki pa je povezana tudi z iskano kakovostjo, saj je starejšim ljudem predvsem na začetku bivanja, ko zamenjajo lasten dom za bivanje v domu za starejše, pomembno, da jim je vseh opremljenost in videz objekta ter osebja.

Potočnik (2000, str. 159) pravi, da je pomemben element ocenjevanja kakovosti storitve tudi soočenje z njo ali s trenutkom resnice. Gre za opisovanje vzajemnega odnosa med storitveno organizacijo, ki jo predstavljajo zaposleni, in porabniki. Trenutek resnice je za storitveno organizacijo priložnost, ko lahko porabnika prepriča o koristi svoje storitve.

V primeru domov za starejše je trenutek resnice seveda pomemben, ni pa tako zelo bistven, če gledamo na dolgi rok, kot je to pri drugih storitvah, saj porabniki v domu bivajo dlje časa, večina vsaj nekaj mesecev ali več. Ob nekajtedenskem bivanju oziroma uporabljanju storitve oblikujejo mnenje o kakovosti na drugih temeljih in ne več na temelju trenutka resnice.

1.2 Dimenzije kakovosti

Mnogo podjetij želi izmeriti in izboljšati kakovost svoje storitve, zato se velikokrat kar na slepo lotijo spoznavanja le-te. Osnova za to pa je v bistvu poznavanje želja porabnikov oziroma **dimenzij kakovosti**, ki so prisotne v podjetju (Damjan & Možina, 1999, str. 133). Ljudje, ki ponujajo storitev, so tisti, ki morajo dobro razumeti namen in delovanje svoje storitve, saj lahko le tako najprej ugotovijo dimenzije kakovosti in jih nato dopolnijo s specifičnimi primeri (Damjan & Možina, 1999, str. 138). V nadaljevanju sledi splošen opis dimenzij kakovosti.

Ker se storitev zelo razlikuje od izdelka, pri katerem so za kupca odločilnega pomena fizične lastnosti, je prav, da predstavim, kaj so v raziskavah ugotovili raziskovalci V. Zeithaml, L. Berry in A. Parasuraman. Ko so kupcem ponudili deset kriterijev za ocenjevanje kakovosti storitve, so med nekaterimi kriteriji odkrili povezanost in jih združili v pet širokih dimenzij, ki so pri kakovosti storitve pomembne kupcem (v Lovelock & Wirtz, 2007, str. 420):

- **otipljivost** oziroma **urejenost**: vidne (opredmetene) sestavine storitve fizičnih elementov (videz fizičnega okolja, opreme, naprav, zaposlenih in komunikacijskih naprav);
- **zanesljivost**: porabnikom je pomembno, da so storitve točne in zanesljive. Kar ponudnik porabniku obljubi, da bo dobil oziroma bil deležen, to porabnik tudi pričakuje in želi, ponudnik pa mora izpolniti;
- **odzivnost**: pripravljenost pomagati porabnikom in jim zagotoviti takojšnje storitve. Ukrepanje ob morebitnih pritožbah ali izrednih željah in uslužnost ne glede na to, da si porabnik morda pred ali med potekom storitve premisli in želi, da bi se izvedla drugače, če je to mogoče;
- **zagotovilo** oziroma **vzbujanje zaupanja**: sposobnost osebja, njihova vljudnost, znanje, usposobljenost in varnost dajejo porabnikom občutek in zagotovilo, da je storitev dobra, zato se jim lahko prepustijo;
- **empatija** oziroma **zmožnost vživljanja ponudnika v položaj porabnika**: dostopnost storitve, dobra komunikacija med ponudnikom in porabnikom ter razumevanje pripomorejo k boljšemu zaznavanju kakovosti storitve.

Grönroos (2000, str. 63) pa dimenzije kakovosti definira tudi drugače. In sicer jih deli v dve dimenziji – kaj in kako. Dimenzija kaj – tehnična dimenzija – se nanaša na tehnično kvaliteto izida oziroma rezultata, ki ga je storitev dosegla skozi svoj proces. Videz storitvenega podjetja in osebja, njihova raznovrstna ponudba, način dostave storitve, raznolikost, dodatne, dopolnilne storitve itd. Pomembno je, s čim je prejemnik storitve odšel oziroma zapustil storitveni proces in interakcijo med njim ter ponudnikom. Tehnična dimenzija kakovosti ne predstavlja celotne kakovosti, ki jo porabnik zazna kot prejeto. Na porabnikovo zaznavanje očitno vpliva tudi način, na katerega mu je tehnična kakovost posredovana. Način, kako ponudniki in zaposleni opravijo svoje naloge, kaj rečejo in kako to naredijo prav tako oblikuje porabnikovo zaznavanje storitve in njeno doživetje. Poleg tega pa večkrat ko porabnik koristi storitvene usluge in z njimi povezane rutine, bolj pričakuje, da bodo dobro izvedene. Kakor koli, na porabnika vpliva tudi to, kako je prejel storitev in kako je zaznal njen proces. To je torej dimenzija kvalitete – funkcionalna dimenzija, dimenzija kako, ki je tesno povezana s tem, kako je poskrbljeno za trenutek resnice in kako deluje oskrba storitve. Imenujejo jo tudi kvaliteta procesa. Medtem ko je tehnična dimenzija več ali manj ocenjena objektivno, je funkcionalna dimenzija zaznana zelo subjektivno, zato je pomembno, da storitveno podjetje namenja dovolj pozornosti obema dimenzijama. Še vedno pa je funkcionalna dimenzija tista, ki eno storitveno podjetje razlikuje od drugega, saj jo je zelo težko posnemati in prav to daje enemu podjetju konkurenčno prednost pred drugim (Grönroos, 2000, str. 64).

S tem ne mislim, da tehnična dimenzija ni pomembna. Ravno nasprotno. Tehnična dimenzija kakovosti izida storitve je navadno prepotrebna za porabnikovo prvo zaznavanje razlike med konkurenco. Je tudi osnova, prvi stik in vidna sestavina kakovosti storitve. Vendar pa bi jo moralo podjetje neprestano izpopolnjevati, da bi lahko bilo konkurenčno ostalim podjetjem, saj je, kot že omenjam, lahko posnemljiva. Če želimo, da porabnik

celotno storitev zazna kot kakovostno, mora biti tudi funkcionalna dimenzija izpopolnjena oziroma dobra. Veliko storitev je namreč takih, da se med njimi tehnična dimenzija niti ne more razlikovati veliko, zato pa je pomembno dopolnilo prav funkcionalna kakovost (Grönroos, 2000, str. 66).

Nad ti dve dimenziji pa Grönroos (2000, str. 64) postavlja podobo (image) storitvenega podjetja, ki naj bi vplivala na zaznavanje kakovosti na različne načine. Če ima namreč storitveno podjetje dobro podobo v očeh porabnikov in okolice, so mu manjše napake spregledane. Če pa se te napake pojavljajo prepogosto, je podoba okrnjena. Ko postane podoba negativna, se porabnikom zdi vsaka napaka morda še večja, kot dejansko je.

Seveda pa je potrebno v vsakem storitvenem procesu in podjetju posebej ugotoviti, kaj je porabnikom bolj pomembno, tehnična ali funkcionalna dimenzija kakovosti. Če na primer porabniki želijo oziroma jim je najpomembnejša hitra »dostava« storitve, ponudnik pa se trudi zvišati raven prijaznosti in ustrežljivosti storitvenega osebja, mu ta dodaten trud ne prinaša dodatne vrednosti, pač pa le znižuje raven zaznane celotne kakovosti storitve pri porabniku (Grönroos, 2000, str. 65). Vendar kakor koli, če zaznana raven ene od dimenzij pade, pade tudi raven druge.

V domovih za starejše je otipljiva oziroma tehnična dimenzija kakovosti predvsem v trenutku resnice najpomembnejša sestavina, vse ostale dimenzije pa porabnik spozna šele med uporabljanjem storitve. Dobrega videza, čistosti in opremljenosti ni težko zagotoviti, zaplete pa se pri dimenziji zagotovila ali vzbujanja zaupanja; Birsa (v Mali, 2004, str. 107) ugotavlja, da srčna kultura, izobrazba in strokovna usposobljenost negovalcev v domu za starejše na nizki ravni, saj se zdi, da za ta dela ni potrebno opraviti posebnih kvalifikacij, zato jih opravljajo ljudje predvsem zaradi nujnega preživetja. Enako velja tudi za dimenzijo empatije. Vendar pa vsi zaposleni niso taki, vedno več je tudi vloženega truda v izobraževanje in drugačno dojemanje odnosa s stanovalci ter razumevanja njihovih potreb. Pomembno je, da se zaposleni zavedajo institucionalnosti življenja v domu in jo skušajo stanovalcem ublažiti, s kakovostnim človeškim odnosom ter tehnično izpopolnjenostjo pa večati kakovost življenja v domu (Mali, 2004, str. 113).

1.3 Dejavniki, ki vplivajo na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitve

Vse, kar je povezano z dimenzijami kakovosti, predvsem tehnična in funkcionalna kakovost, vpliva na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitve. To pa še zdaleč ni vse. Vse je povezano predvsem s porabnikovimi pričakovanji, kar pa je podlaga za ocenjevanje kakovosti. V nadaljevanju sledi nekaj dejavnikov, ki vplivajo na porabnikovo zaznavanje kakovosti.

Grönroos (2000, str. 67) pravi, da proces porabnikovega zaznavanja ni samo izkušnja dimenzij kakovosti, ki definirajo kakovost kot dobro, nevtrarno ali slabo. Izkušnja o kakovosti je povezana tudi s tradicionalnimi trženjskimi aktivnostmi, ki se kažejo v zaznani kakovosti storitve. Tako lahko govorimo o celotni zaznavi kakovosti. Dobro poznana kakovost je dosežena, ko se zaznana kakovost sreča s porabnikovimi pričakovanji – s pričakovano kakovostjo. Če so pričakovanja nerealna, bo celotna zaznana kakovost nizka, čeprav je zastavljena in izvedena objektivno gledano dobro. Torej, pri porabnikih je potrebno doseči neka realna pričakovanja glede storitve.

Pričakovana kakovost je funkcija številnih faktorjev: trženjskega komuniciranja, oglaševanja od ust do ust, podobe podjetja, cene, porabnikovih potreb in koristi. Trženjsko komuniciranje je neposredno pod kontrolo podjetja oziroma ponudnika storitev, medtem ko pa podoba podjetja, oglaševanje od ust do ust ter stik z javnostjo niso neposredno pod njegovo kontrolo podjetja. Zunanji vpliv na vse te faktorje prav tako vpliva, vendar je v večji meri tudi funkcija že predhodnega dela podjetja, na primer oglaševanja. Prav tako kot vse zgoraj naštetu pa na porabnikova pričakovanja vplivajo tudi porabnikove potrebe in želje (Grönroos, 2000, str. 67).

Kljub realiziranim programom kakovosti v podjetju je lahko zaznana kakovost storitve nizka oziroma slaba, če podjetje s svojim trženjskim komuniciranjem obljublja preveč. Nivo celotne zaznane kakovosti je torej odvisen od vrzeli med pričakovano in izkustveno kakovostjo. Torej mora za podobo celotne kakovosti podjetje delovati usklajeno tudi pri zunanjem trženju in trženjskem komuniciranju. Predvsem je pomembna podoba podjetja pri tem, kakšna pričakovanja bo imel porabnik, ki bo prvič koristil neko storitev (Grönroos, 2000, str. 68).

V primeru starejših oseb je zaznavanje kakovosti še bolj problematično, saj gre tu za ostarele, velikokrat tudi bolne ljudi, ki so v svojem življenju že marsikaj izkusili in imajo tako drugače oblikovana pričakovanja kot mlajše osebe, tudi njihovi svojci. Razlika je tudi v tem, da so starejši bolj občutljivi in zato tudi bolj kritični, oziroma nanje vpliva več dejavnikov. Pogosto so polni občutkov tesnobe in strahu, zato se večkrat umaknejo in je odnos z njimi še bolj otežen (Cafuta, 1997, str. 145). Zaposleni v domu morajo pomagati in nuditi stanovalcem možnost, da zadovoljijo svoje potrebe na njim čim bolj primeren način. Tu ne gre samo za zadovoljevanje telesnih in drugih materialnih potreb, pač pa je treba poskrbeti tudi za njihovo medčloveško sožitje in druge nematerialne osebne in socialne potrebe (Ramovš, 2004, str. 10). Če vodstvo in zaposleni slednjim ne namenijo dovolj pozornosti, bodo stanovalci nesrečni, svojci in zaposleni pa nezadovoljni. Pričakovanja ljudi glede kakovosti življenja v domu za starejše pa so danes tudi višja, kakor so bila tri generacije nazaj (Ramovš, 2004, str. 12). Predvsem je to povezano z višjo izobrazbo starostnikov in njihovim načinom življenja (višjim dohodkom) ter seznanjenostjo s kakovostjo bivanja v domu že pred prihodom vanj (Lučič, 2009, str. 36). Prav zato Ramovš (2004, str. 17) poudarja, da je pomembna vključenost in informiranost vodstva v delo

doma ter spremljanje zadovoljstva s storitvijo. Vsekakor pa morajo pri tem sodelovati tudi vsi drugi akterji, kot so ostali zaposleni, stanovalci in njihovi svojci.

2 KAKOVOST ODNOSA

Kot že prej omenjeno je storitev vsako dejanje ali delovanje, ki se med seboj dopolnjuje, torej če eno izmed njih oslabi ali odpove, oslabi celotna zaznana storitev. Predvsem se to pozna pri njeni kakovosti. Pomemben faktor celotne storitve in njene kakovosti so ljudje, ki storitev nudijo in izvajajo. Ljudje pa niso stroji, ki delo vsakokrat opravijo enako, pač pa je izvedba storitve odvisna od vsakega posameznega izvajalca, kjer je vključen v večji meri tudi odnos med njim in porabnikom. Truditi se mora, da porabniku ugotovi čim bolj, včasih tudi ob izrednih željah, čeprav te niso navedene v sami ponudbi. Čim hitrejša in boljša ugoditev stranki je pomembna tudi ob morebitnih reklamacijah ali nespornostih, ko so porabniki občutljivejši kot sicer. S tem si gradi zvestobo porabnikov in dobro ime. Z njimi mora vzpostaviti tudi čim bolj osebni odnos, saj tako porabnik bolj zaupa v kakovost storitve.

Najprej pa je potrebno povedati, zakaj sploh prihaja do odnosov med ponudniki in porabniki storitev (izdelkov), torej do trženjskih odnosov. **Trženjske odnose** opredeljujejo na več načinov, ker je pojem v literaturi redko točno opredeljen, saj gre za mlado in malo raziskano področje predvsem v trženju storitev. Pa vendar lahko trženjske odnose opredelimo kot procese menjave (prenos izdelkov ali storitev za denar, pa tudi socialnih, psiholoških in drugih sestavin), procese usklajevanja (uravnavanje aktivnosti in odločitev ponudnikov ter porabnikov, da bi iz trženjskih odnosov dosegli pričakovane koristi) in procese prilagajanja (prilagajanje delovanja, postopkov, sposobnosti, stališč in ciljev, ki je namenjeno izboljšanju trženjskih odnosov). Trženjski odnosi so torej rezultat procesov, s pomočjo katerih se med ponudnikom in porabnikom oblikujejo povezave, ki vodijo v zavezanost in vzajemnost (Žabkar, 1999, str. 236). Gummesson (v Palmer, 1998, str. 106) trženjske odnose opredeli kot vsako interakcijo med ponudnikom in porabnikom, opredeljeno kot odnos ne glede na obveznosti, ki jih imata eden do drugega. Gre za dolgoročnost in trajanje trženjskih odnosov, za skupno ustvarjanje vrednosti, za izmenjavanje storitev za denar, kot tudi za socialne in psihološke sestavine, ki so osnova trženjskih odnosov. Ponudnik in porabnik skupaj ustvarjata povezavo, ki ima vrednost in vodi v vzajemnost ter zavezanost, vse skupaj pa v korist za oba deležnika. Za ponudnike je to najboljši način za zadrževanje kupcev, poleg tega pa so že obstoječi kupci cenejši kot pridobivanje novih, kar opisujem tudi v posledicah kakovostnega odnosa (Palmer, 1998, str. 107). Gummesson je eden redkih, ki opredeljuje vse deležnike organizacije (potrošniki, dobavitelji, zaposleni, konkurenti ...), v diplomskem delu pa se osredotočam le na odnos med ponudnikom in porabnikom. Nekateri raziskovalci, kot je Boyle (v Palmer, 1998, str. 106), pa trženjske odnose opredeljujejo na podlagi obveznosti, soodvisnosti in zaupanja med deležniki, kar pa nas vodi v opredelitev kakovosti odnosa.

Grönroos (2000, str. 81) opisuje **kakovost odnosa** kot dinamiko dolgoročnega oblikovanja kakovosti v procesu odnosov s porabniki. Za porabnike pa kakovost odnosa pomeni kakovost, ki se skozi čas neprekinjeno razvija in dopolnjuje. Če pa hočemo resnično kakovost, se mora ta razvijati na obeh straneh z dobrim odnosom. Najprej mora ponudnik oziroma izvajalec storitve oblikovati vtis o kakovosti, nato pa se tekom poteka storitve oziroma ob več izvedbah razvija oziroma stalno ohranja raven kakovosti, ki se oblikuje v dvosmerno izmenjavo blaga, storitev, informacij ali drugih pomembnih vrednot. Kakovost odnosov je opredeljena z vzajemno prilagoditvijo med ponudnikom in porabnikom, z jasnimi pričakovanji, z odprtim komuniciranjem, s pričakovano vrednostjo trženjskih odnosov in z nepreračunljivostjo ponudnika in porabnika. Kakovost odnosov lahko opredelimo tudi z zaupanjem, močjo ponudnika in porabnika, razreševanjem nasprotij, predvsem pa s primerjavo med pričakovano in dejansko prejeto kakovostjo (Žabkar, 1999, str. 238). Pri trajajočem odnosu je kakovost zaznana na vsakem nivoju sestave odnosa in se tako kopiči v splošno dojemanje kakovosti na vsaki točki odnosa. Vsaka zaznava kakovosti s strani porabnika nekega dejanja vpliva na zaznavo naslednjega dejanja. Neko dejanje je slabše, drugo boljše, skupaj pa tvorita celotno zaznano kakovost odnosa (Grönroos, 2000, str. 83).

Tudi pričakovanja porabnikov skozi odnos prispevajo k zaznavi kakovosti. Nekateri imajo oblikovana nejasna pričakovanja, pri drugih so vezana na primerjave s prejšnjimi izkušnjami ali pa imajo pričakovanja oblikovana brezpogojno, kar je za ponudnika lahko zelo naporno. Jasna pričakovanja porabnika so vezana na dobro zaznavo kakovosti odnosa, nanje pa v večji meri vpliva ponudnik sam, ki z jasnim posredovanjem obljub prispeva k boljši usklajenosti pričakovanj in dejanskih rezultatov, s tem pa tudi na zadovoljstvo z odnosom ter storitvijo (Grönroos, 2000, str. 89). Rezultat pričakovanj in vrzeli med pričakovanji ter dejansko zaznano kakovostjo pa je tudi zadovoljstvo, ki je lahko pokazatelj prihodnjega obnašanja ponudnika oziroma porabnika (Žabkar, 1999, str. 239).

2.1 Posledice (koristi) kakovostnega odnosa

Zakaj pa se podjetja sploh trudijo, da bi porabnikom nudila kakovosten odnos in tudi v celoti kakovostno storitev? Od tega namreč pričakujejo različne koristi, odvisno od tega, kaj ponudnik želi doseči, od lastnosti storitve pa tudi od ostalih vplivov iz okolice, na katere imajo ponudniki in porabniki le omejen vpliv.

Kakovosten odnos se kaže v več stvareh. Prav gotovo je eden od glavnih namenov ponudnika kakovostnega odnosa ta, da želi pridobiti vdano, zvesto stranko, ki se čuti podjetju pripadajoča. Samo zadovoljstvo oziroma ponovljen nakup po mnenju Griffina (2002, str. 2) še nista dovolj za zvestega porabnika, kar kažejo tudi zadnje raziskave. Pomembna je tudi ponudba novih stvari, cena ponujenih, posebno doživetje ob prejemanju storitve zaradi drugačne izvedbe, prenovljenih prostorov, ponudbe novih dodatnih storitev, seveda pa ima največjo prednost graditev odnosa s porabnikom (Griffin, 2002, str. 9).

Nagrade za zvestobo so dolgoročnega pomena za ponudnika, saj s tem ustvari več dobička od enega porabnika, ker nakup vedno ponovi pri istem ponudniku storitve, poleg tega pa se tudi stroški storitvenega podjetja zmanjšajo. Zmanjšajo se stroški pridobivanja novih strank, podpisovanja novih pogodb, oglaševanja, javnega komuniciranja in pridobivanja ugleda, neuspehov, reklamacij itd. Poleg tega se podjetju dviguje pozicija na trgu v primerjavi s konkurenco, saj porabnik kupuje le pri njih in nikjer drugje. Vse to ponudniku prinese več prihrankov, ki jih lahko vloži v izboljšanje storitve ali storitev, ki jih ponuja, s tem pa bolj in bolj zadovoljuje porabnikove potrebe ter želje (Griffin, 2002, str. 12).

Zaradi kakovostnega odnosa in posledično zvestih porabnikov ter donosnosti so bolj zadovoljni in zvesti tudi zaposleni. Podjetje jim lahko zaradi večjih prihrankov nudi višje plače, te pa spodbujajo dolgoročnejše delovno razmerje zaposlenih. Zaradi tega produktivnost narašča, stroški usposabljanja novih ali starih zaposlenih pa padajo. Zaposleni lahko z boljšimi izkušnjami nudijo porabnikom boljšo izvedbo storitve, kar spet poveča zadovoljstvo in zvestobo porabnikov. S tem ostane konkurenčnim podjetjem manj dobrih strank in nadarjenih ter sposobnih zaposlenih. Poleg tega pa porabniki prej postanejo zveste stranke, če z izvajalci storitve razvijejo osebni odnos, ki temelji na kakovosti. Prodajno osebje strankine želje bolje pozna, zato ji lahko tudi bolje svetuje in ji ponudi prave storitve, pa tudi delo je lažje, saj ni več potrebno vlagati več veliko truda v spoznavanje stranke, s tem pa je zaposleni z delom bolj zadovoljen in je tudi bolj produktiven.

Vsekakor je vodstvu domov za starejše pomembno, da so njihovi porabniki zadovoljni, kar velja tudi za večino domov v Sloveniji in je povezano s kakovostjo življenja v domu (Mali, 2004, str. 113). Kot že zgoraj omenjam, zadovoljstvo še ne pomeni zvestobe, ima pa v domovih za starejše veliko večji pomen kot morda pri drugih storitvah, saj sta glavna vzroka za zamenjavo ponudnika tovrstnih storitev, na katere ima ponudnik vpliv, nezadovoljstvo z izvedbo storitev ter cena, poleg tega pa tudi lokacija storitvenega podjetja. Velikokrat se zgodi, da so domovi višjih cenovnih razredov za stanovalce sprva le začasna rešitev, saj imajo navadno krajše čakalne vrste prav zaradi visokih cen, nato pa se starostnik preseli v cenovno ugodnejši dom, ko v njem dobi pristoječe mesto. Če pa je starostnik ali njegov svojec z domom višjega cenovnega razreda zelo zadovoljen, ne želi zamenjati ponudnika in tako postane zvesta stranka ne glede na ceno ali lokacijo. Posledično se zaradi zvestobe porabnikov in njihovega zadovoljstva povečuje dobiček, zmanjšujejo se stroški, krepi se medsebojni odnos, zmanjšuje se fluktuacija zaposlenih itd. Vendar pa je za domove za starejše pomembno še veliko drugih posledic (koristi) kakovostnega odnosa: dobro osebno in medgeneracijsko komuniciranje med stanovalci in zaposlenimi, medsebojno ujemanje in zaupanje, predvsem zanesljivost in zaupanje glede osebnih podatkov, zdravstvenih težav in osebnih težav (nerazumevanje z ostalimi stanovalci, težave s svojci, osamljenost itd.) pa tudi zaupanje stanovalcev v strokovnost zaposlenih in njihovo poštenost. Zaradi teh posledic je delo s stanovalci lažje, saj zaposleni poznajo njihove potrebe in jim jih lažje pomagajo zadovoljiti, med njimi prihaja do manj konfliktov, saj se jim prav s prej navedenim lažje izognejo ali pa do njih sploh ne pride.

Prav tako je zadovoljstvo stanovalcev povezano tudi z zadovoljstvom svojcev z delom in odnosom v domu. Svojci želijo za svoje bližnje dobro oskrbo, dobro počutje, pa tudi informiranost o stanju bližnjih, ki jih imajo v domu. Dobre osebne komunikacije s stanovalci in svojci pa v praksi zaposleni še ne obvladajo dobro, se pa podjetja vedno bolj razvijajo tudi v tej smeri (Ramovš, 2004, str. 15).

2.2 Zaupanje, predanost in privlačnost

Pri odnosu imajo ključno vlogo predvsem zaupanje, pa tudi predanost in privlačnost (Grönroos, 2000, str. 37). Za zaupanje gre takrat, ko je porabnik prepričan o ponudnikovi zanesljivosti, strokovnosti in poštenosti oziroma o tem, da bo deloval v določeni situaciji na način, ki je pričakovan, in obratno (Grönroos, 2001, str. 36). Če ena stran ne deluje tako, kot druga stran pričakuje, je lahko kakovost veliko slabše zaznana. Ne glede na vzrok za zaupanje v določeni situaciji, sam obstoj zaupanja v odnosu je vrsta zagotovila za tveganja in nepričakovano obnašanje v prihodnosti. Predanost pomeni, da želi ena stran imeti oziroma še napredovati v odnosu z drugo stranjo, pa tudi, da želi imeti z njo koristen odnos. Privlačnost predstavlja nekaj, kar naredi ponudnika zanimivega za porabnika ali obratno. Ponudniku so določeni porabniki zanimivi morda zato, ker imajo večjo kupno moč, porabniku pa je ponudnik všeč zato, ker ponuja nekaj drugačnega, novega. Prav zato so tudi socialni stiki zelo zaželeni, saj so nekaj drugačnega, pozitivnega, poleg tega so pri določenih storitvah neizogibni. Tu je še bolj pomembna kakovost stika oziroma odnosa, ki storitev naredi še bolj privlačno.

Tisti porabniki, ki jim je odnos bolj pomemben od vseh drugih sestavin storitve, tudi najbolj cenijo zaupanje in predanost (Grönroos, 2000, str. 38). Ti zaznavajo kakovost storitve predvsem po kakovosti odnosa. Vse zgoraj naštetu tvori skupaj zadovoljstvo porabnika z medsebojnim odnosom, s tem pa seveda tudi zadovoljstvo s storitvijo.

2.3 Starostniki in kakovost odnosa z zaposlenimi

Starostniki oziroma starejši ljudje imajo problem zadovoljevanja psihičnih (potreba po varnosti, veljavi, informacijah itd.) in čustvenih potreb (potreba po notranjem miru, po medsebojnem razumevanju, po izražanju čustev itd.), zlasti pa jih težje zadovoljujejo v odnosu s tujimi ljudmi, kot so ponudniki oziroma izvajalci storitev (Cafuta, 1997, str. 145). Njihovo počutje je torej v veliki meri odvisno od odnosa z zaposlenimi. V domovih za starejše je pomemben odnos zaposlenih do starejših ob prihodu v dom, kjer gre za trenutek resnice ter tudi medsebojno ujetje (Mali, 2004, str. 105). V vseh nadaljnjih dnevih bivanja pa je stanovalcem domov za starejše pomembno zaupanje, emocionalna usklajenost med njimi in zaposlenimi, upoštevanje stanovalčeve individualnosti, kar pa pomeni tudi »osebno(stno) razdajanje« zaposlenih. Ker pa starostniki ob prihodu v dom doživljajo mešana čustva, sta odnos in delo zaposlenih z njimi kompleksna in zapletena konteksta. V primeru domov za starejše ne gre samo za golo izvajanje storitve, pač pa je tu

vse bolj zapleteno, ker imajo zaposleni nalogo, da so stanovalcem oziroma porabnikom storitve v čustveno oporo: jih tolažijo, jim osmišljajo življenje, dvigajo samozavest in jim dajejo občutek pomembnosti. To je globlji odnos, ki traja dlje časa, velikokrat celo do konca porabnikovega življenja. Medsebojni osebni odnos zahteva od zaposlenih vživljanje v vlogo starostnika, da lahko svoje delo kakovostno opravijo. Težko pa je tu postaviti mejo med človeškimi in prijateljskimi odnosi, saj je pomembna ohranitev profesionalnega odmika, saj lahko drugače pride s strani porabnikov do prevelikih pričakovanj in tako s storitvijo niso več toliko zadovoljni, kot bi bili sicer, oziroma njena kakovost v očeh porabnika ter tudi storitvenega podjetja pade. Kakovosten odnos zaposlenih zahteva veliko osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj pri delu z ljudmi. Kljub trudu zaposlenih za profesionalno delo raziskave kažejo, da jih velikokrat prizadene na primer smrt starostnika, kar je posledica nepopolne urejenosti čustev, kar pa je povsem razumljivo, saj smo ljudje živa, čustvena bitja; vseeno pa to vpliva na nadaljnjo kakovost (Mali, 2004, str. 109).

Po drugi strani pa je za kakovosten odnos pomemben tudi odnos starostnikov do zaposlenih in življenja v domu. Njihova prisrčnost, pripravljenost za pogovor, zadovoljstvo z življenjem v domu ter pozitivna naravnost vplivajo na sam odnos. Poleg tega večina starostnikov vidi zaposlene kot vljudne, pripravljene pomagati, reševati probleme in odgovarjati na vprašanja. Kakovosten odnos je zelo pomemben predvsem med zaposlenimi ter starostniki, ki so nepremični, saj sami dejansko ne zmorejo več niti osnovnih opravil, poleg tega pa so še bolj občutljivi, zato jim je potrebno nameniti več pozornosti in potrpežljivosti. Dober odnos zaposlenih z nepremičnimi je lahko vzrok za izboljšanje njihovega stanja (Mali, 2004, str. 110). Seveda pa se odraža dober odnos starostnikov do zaposlenih tudi v tem, ali so prišli v dom na lastno željo ali po sili razmer. Tisti, ki so prišli na lastno željo, so sorazmerno zdravi in mobilni, pripravljeni so bolj sodelovati in se prilagajati pravilom storitve, torej pravilom bivanja v domu (Mali, 2004, str. 110).

Vsekakor so tudi svojci stanovalcev domov za starejše vpleteni v proces storitve, saj so največkrat prav oni plačniki, zato je potreben kakovosten odnos tudi med njimi in zaposlenimi. Predvsem pričakujejo dobro oskrbo za svoje sorodnike, sprejetost s strani osebja in informiranje o stanju svojih sorodnikov v domu (Majerle, 2007, str. 14). Pomembno je, da se upošteva želje in predloge svojcev, poleg tega pa je vključenost svojcev pomembna tudi stanovalcem, ker jim povečuje občutek varnosti in zmanjšuje osamljenost (Majerle, 2007, str. 32). Vse to povečuje zadovoljstvo tako stanovalcev kot tudi njihovih svojcev, njihovo zaupanje v osebje in kakovost dela.

V interni raziskavi o zadovoljstvu svojcev z delom zaposlenih v Vitadomu, Domu za starejše Bor, smo ugotovili, da svojci pri odnosu med njimi in zaposlenimi najbolj cenijo strokovnost, razumevanje in vljudnost, malo manj potrpežljivost in svetovanje, najmanj pa poslušanje in zaupanje. Poleg tega je 98 % svojcev mnenja, da je odnos zaposlenih do stanovalcev zelo dober oziroma dober, velika večina jih je tudi mnenja, da dom deluje nekoliko nad njihovimi pričakovanji. Na podlagi analize vseh odgovorov pa smo ugotovili,

da so svojci zadovoljni z delom ustanove ter njihovim osebjem, vendar pa mnenja svojcev ne moremo posplošiti na mnenje stanovalcev, saj so le stanovalci zares porabniki storitve (Kavčič & Rupnik, 2009, str. 20).

3 PRAKTIČEN PRIMER POMENA KAKOVOSTI STORITEV ZA KAKOVOST ODNOSOV S PORABNIKI V VITADOMU, DOMU ZA STAREJŠE BOR

3.1 Opis podjetja Vitadom, Dom za starejše Bor

»Socialno-varstveni zavod Vitadom je zasebni zavod s koncesijo Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve za izvajanje storitev institucionalnega varstva starejših oseb. Sedež zavoda je v Ljubljani na Leskoškovi cesti št. 4, dejavnost institucionalnega varstva pa zavod izvaja v Domu za starejše Bor v Črnem Vrhu nad Idrijo« »Dom leži v mirnem zelenem okolju, zgradba je nova, funkcionalno opremljena in prilagojena potrebam stanovalcev« (Bor, dom za starejše, Predstavitev, 2010). V zavodu je na voljo 139 ležišč za ljudi z različnimi potrebami po negi (od povsem nepremičnih do povsem premičnih in samostojnih starejših oseb), obratuje pa od jeseni leta 2002. Različne službe, ki delujejo v domu (zdravstveno-negovalna služba, socialna služba, tehnična služba, fizioterapija, delovna terapija, uprava, kuhinja, ambulanta, pralnica, frizer in pediker), se trudijo za čim bolj kakovostno in prijetno bivanje stanovalcev ter izboljšanje njihovega telesnega ter duševnega stanja. V podjetju Vitadom, Dom za starejše Bor je trenutno (na dan 14. maja 2010) zaposlenih 70 oseb, kar po 55. členu zakona o gospodarskih družbah (Ur.l. RS, št. 42/2006-ZGD-1. 42/2006) spada med srednje velika podjetja.

3.2 Raziskovalni načrt

V raziskavi in diplomskem delu želim ugotoviti in predstaviti, kaj vse vpliva na zaznavo kakovosti storitve in odnosa pri porabniku, zaradi česa pride do razhajanj pri pojmovanju kakovosti pri porabnikih ter kako je kakovost storitve povezana s kakovostjo odnosa na primeru Vitadoma, Doma za starejše Bor, iz Črnega Vrha nad Idrijo. Zanima me, kako stanovalci gledajo na delo zaposlenih, ali se jim zdi kakovosten odnos do njih pomemben, kaj pri odnosu cenijo, ali se zaradi dobrega/slabega odnosa bolje/slabše počutijo v domu, ali to vpliva na samo zaznavanje kakovosti storitve, ali jim je kakovost odnosa pri zaznavanju kakovosti storitve na prvem mestu. Moji glavni cilji so torej ugotoviti:

1. kaj je porabnikom pri ponujeni storitvi pomembno;
2. kako razumejo in zaznavajo kakovost storitve;
3. kaj jim pri odnosu z zaposlenimi pomeni zaupanje;
4. kako pomembna je stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, kakovost odnosa pri zaznavanju celotne kakovosti storitve;

5. kako močno se po njihovem mnenju celotna organizacija trudi za kakovost odnosa in storitve;
6. kakšna pričakovanja so imeli ob prihodu v dom in v kakšni meri so bila izpolnjena;
7. kakšna je kakovost odnosa zaposlenih do porabnikov (na kakšen način se zaposleni zanjo trudijo);

Cilji raziskave so oblikovani s pomočjo literature oziroma teoretičnega okvirja, ki je opisan v prvih dveh poglavjih diplomskega dela. Prav tako so tudi vprašanja za intervju sestavljena na podlagi ciljev raziskave. Intervjuji so analizirani s pomočjo kodiranja odgovorov, da sem lahko ugotovila njihov pomen (Berg, 2001, str. 103). Čeprav bi s pomočjo anketnega vprašalnika lahko zajela večje število stanovalcev in bi bila tako moja slika o dejanski zaznani kakovosti storitve bolj realna ter lažje splošljiva, sem se odločila za kvalitativno metodo – intervju, saj je populacija starejša, določene stvari težje razumejo ali jih brez podrobne razlage niti ne razumejo. Anketni vprašalniki bi bili zelo pomanjkljivo izpolnjeni. Poleg tega je v Vitadomu, Domu za starejše Bor, dve tretjini stanovalcev neorientiranih v času in prostoru, od ostale tretjine pa jih nekaj ne bi želelo sodelovati, nekateri niso zmožni sodelovati, tako da ostane le malo ljudi, ki bi bili pripravljeni izpolniti vprašalnik, zato bi bil izpolnjen na premajhni populaciji ali pa bi bil izpolnjen pomanjkljivo. Z neposrednimi vprašanji, od splošnih do vedno bolj specifičnih, in z možnostjo poglobljenega pogovora želim odkriti globlje in manj očitne dejavnike, ki vplivajo na kakovost storitve, kot jih zaznavajo stanovalci, z intervjujem pa imam tudi možnost, da intervjuvancem vprašanja podrobneje razložim, če česa ne bi razumeli. Tema je za stanovalce občutljiva, saj obstaja možnost, da se bojijo določenih nevšečnosti s strani zaposlenih ali ostalih stanovalcev in jih zato večina ne bi hotela sodelovati (Malhotra, 2010, str. 185). Poleg tega sem sodelovala pri interni raziskavi z metodo anketiranja o zadovoljstvu svojcev stanovalcev z delom zaposlenih in je bila že tu stopnja odziva le 61 %, od tega pa veliko anket popolnoma neuporabnih ali le delno izpolnjenih. Tudi na podlagi tega menim, da anketa za stanovalce doma ne bi bila primerna, če so že njihovi svojci odgovarjali pomanjkljivo. Pričakujem torej, da bodo stanovalci v intervjujih bolj intenzivno vpleteni, s tem pa bodo tudi rezultati bolj kakovostni in koristni.

Moja populacija so torej stanovalci stanovanjskega dela Vitadoma, Doma za starejše Bor, ki v domu bivajo dlje časa. Gre za neverjetnostno vzorčenje, in sicer izbor desetih stanovalcev (z njihovim privoljenjem v intervju), ki so izbrani po moji presoji, saj v Vitadomu, Domu za starejše Bor, delam in tako poznam stanovalce. Med vsemi so izbrani tisti, ki so pripravljeni povedati svoje izkušnje ter mnenja. Izbrani so torej različni ljudje, nekateri bolj kritični do situacije, drugi manj, saj želim pridobiti vpogled v kakovost odnosa ter storitve iz več zornih kotov, iz česar bom lažje izoblikovala sliko o dejanski situaciji. Opomnik za vodenje delno strukturiranega intervjuja sem oblikovala iz dvanajstih vprašanj s podvprašanji, ki pokrivajo glavna problemska področja (Priloga 1). Služil mi je kot okvir za pogovor, vsebino vprašanj in vrstni red pa sem prilagajala med pogovorom glede na že povedano, da je bil pogovor bolj tekoč. Pri nekaterih intervjuvancih sem spontano postavljala tudi dodatna vprašanja, ki so se pokazala ob temah, ki jih sprva nisem

načrtovala, pa so se pokazale kot koristne, stanovalci pa so o njih želeli povedati več. Pri vseh intervjuvancih sem dobila odgovor na vsa načrtovana vprašanja.

3.3 Rezultati raziskave

V obdobju od 1. maja do 5. maja 2010 sem izvedla deset delno strukturiranih intervjujev s stanovalci dveh stanovanjskih oddelkov Vitadoma, Doma za starejše Bor (Tabela 1). Večina udeležencev v domu biva že več kot eno leto in imajo zato več izkušenj ter bolj jasno oblikovana stališča glede stanja v domu. Pogovori so trajali približno eno uro ali več, izvedeni pa so bili v sobah stanovalcev. Vsi pogovori so posneti, udeleženci pa so bili pred začetkom pogovora o tem obveščeni oziroma naprošeni, če se lahko pogovor zabeleži na tak način. Še preden so bili intervjuji izvedeni, sem od direktorja Vitadoma, gospoda Andreja Žugla, pridobila dovoljenje za izvedbo in snemanje pogovorov. V prilogi je v celoti objavljen le eden izmed intervjujev zaradi zagotavljanja anonimnosti in osebne narave vprašanj (Priloga 2).

Rezultati raziskave so pridobljeni z analizo vsebine, ki je najbolj pogost in uporabljen način analize intervjujev. Podatki so kodirani po klasifikaciji za razporejanje podatkov v različne skupine z enakim pomenom podatkov, ki sem jo sama oblikovala glede na vsebino vprašanj in odgovorov (Berg, 2001, str. 103). Najprej sem naredila zapis hitrega pregleda odgovorov na zastavljena vprašanja za vsak intervju posebej, saj so nekateri odgovori zelo obsežni, zato sem povzela le njihovo bistvo (Berg, 2001, str. 105). Nato sem oblikovala razrede dogodkov in mnenj ter pomembnih značilnosti teh postavk. Z drugimi besedami povedano, poiskala sem podobnosti in nepodobnosti oziroma vzorce teh podatkov, ki sem jih zapisovala ločeno na liste. Sproti sem jih dopolnjevala tudi s podtemami, ki so se pokazale med delom. Šele tako sem lahko iz vseh intervjujev povzela ugotovitve (Berg, 2001, str. 103).

Tabela 1: Stanovalci Vitadoma, Doma za starejše Bor, ki so bili udeleženi v intervjuju, po spolu, starosti in dobi bivanja v Vitadomu, Domu za starejše Bor, maja 2010

	Spol	Starost udeleženca (v letih)	Doba bivanja v Vitadomu
1	Ž	79	1 leto in 6 mesecev
2	Ž	88	2 leti
3	M	79	9 mesecev
4	M	84	1 leto in 3 mesece
5	Ž	72	3 mesece
6	Ž	87	4 leta
7	M	93	1 leto
8	Ž	84	4 leta
9	Ž	69	2 leti
10	Ž	79	7 let

Rezultate prikazujem po tematskih sklopih vprašanj iz vodnika delno strukturiranega intervjuja (Priloga 1) in sledijo ciljem raziskave, interpretacija podatkov pa temelji na primerjavi s teoretičnim delom iz prvih dveh poglavij diplomskega dela. Zaradi majhnega števila vzorčnih enot rezultatov raziskave ne morem posplošiti na zaznavanje kakovosti odnosa ter storitve v celotnem podjetju Vitadom, Dom za starejše Bor, ali pa na druga podobna slovenska podjetja. Ugotavljam le, ali je zaznavanje kakovosti storitve in odnosa izbranih udeležencev intervjuja oziroma stanovalcev skladno s teoretičnimi koncepti.

Najprej sem stanovalcem zastavila bolj **splošna vprašanja o njihovem bivanju v domu ter pričakovanjih**. Kot že omenjam, je v intervjuju sodelovalo deset stanovalcev stanovanjskega dela Vitadoma, Doma za starejše Bor, in sicer v starosti od 69 do 93 let z različno dobo bivanja v domu, od treh mesecev do sedem let. Le dva od udeležencev sta prej že bivala v drugem domu, vendar le teden dni, ostali pa prej niso bivali v drugih podobnih ustanovah. Večina udeležencev se je za bivanje v tem domu odločila zaradi prostega mesta, ki se jim je tu ponujalo, ter bližine svojcev, nekateri pa so se zanj odločili tudi na podlagi komuniciranja od ust do ust, in sicer so jim dom priporočili prijatelji, ki so v tem domu bivali, njihovi otroci, ki so dom že predhodno obiskali; zdravniki ali socialni delavci v bolnišnicah.

Priporočili so jim videz in lokacijo doma, prijaznost osebja, urejenost in organiziranost dela ter odnos zaposlenih do stanovalcev. Na podlagi tega so si izoblikovali pričakovanja o storitvi, vendar le nekateri, ki so pričakovali veliko druženja, varstva ter funkcionalnosti doma, pa tudi miru, športnih aktivnosti ter nesvobode oziroma stalne kontrole. Ostali niso ničesar pričakovali, saj so bili pred prihodom v dom preveč bolni, da bi lahko o tem razmišljali. Večina jih torej niti ne more primerjati svojih pričakovanj z zaznavanjem, so pa navajali, da primerjajo zaznavanje kakovosti storitve s pripovedovanjem svojih prijateljev o kakovosti storitev v drugih domovih in so mnenja, da je v tem domu kakovost na veliko višjem nivoju. Tudi prvi vtis oziroma trenutek resnice jim je dal mnenje o visoki kakovosti storitve, saj jih je zelo pozitivno presenetil, kar potrjuje moje navedbe v prvem poglavju, da daje občutek kakovosti, pa tudi občutek medsebojnega ujemanja. Ena izmed stanovalk mi je prvi vtis opisala tako: »Prvi vtis, ki so ga naredili name, sta bili Tadeja in glavna sestra Silva. Ko smo se pogovarjali v zvezi z medicinskimi zadevami, se oba s sinom – moj mož je bil zdravnik, pa sin je študiral medicino – nisva mogla načuditi sestri Silvi, ki več ve kot zdravnik. Enkratna je. No pa tudi Tadeja je kot socialna delavka enkratna. Oni dve sta name naredili prvi dober vtis.« (Ž, 79 let). Nejasna pričakovanja so za zaposlene v domu lahko zelo naporna, saj stanovalci ne zaznavajo tako dobro kakovosti odnosa, kot bi jo z jasnimi pričakovanji in je zaradi tega njihovo (ne)zadovoljstvo lahko nejasno (Grönroos, 2000, str. 89). Tistim, ki pa so imeli oblikovana pričakovanja pred prihodom, se zdi, da dom deluje nad njihovimi pričakovanji, oziroma le enemu udeležencu intervjuja se zdi, da dom ni izpolnil njegovih pričakovanj o miru, svobodi, aktivnostih ter kakovosti hrane.

Vprašala sem jih tudi, ali so že kdaj razmišljali o odhodu v drug dom in kaj je vzrok za to. Večina jih o odhodu v drug dom sploh ne razmišlja, saj so tu domu zadovoljni, predvsem z odnosom z zaposlenimi in sostanovalci, pa tudi z mirno lokacijo in z opremljenostjo doma. Dva udeleženca intervjuja sta mnenja, da je tukaj bolje kot drugje, mnenje pa sta si oblikovala na podlagi pripovedovanj prijateljev. Nekateri ne bi odšli iz obravnavanega doma zato, ker si ne želijo ponovne spremembe. Dva udeleženca si želita v drug dom zaradi bližine svojcev oziroma neizpolnjenosti njunih pričakovanj s strani doma. Tiste, ki o odhodu v drug dom ne razmišljajo, sem vprašala, kaj bi se moralo spremeniti, da bi odšli drugam. Bili so zelo enotni, in sicer so mnenja, da bi odšli, če bi se zelo poslabšal odnos med njimi in zaposlenimi, ali pa bi se močno zvišala cena storitve.

V nadaljevanju intervjuja sem poskušala ugotoviti, **kaj je stanovalcem pomembno pri domu in zaposlenih, ter kako se v domu počutijo**. Pri domu jim je najbolj pomembno to, da imajo vse na enem mestu in pri roki (zdravnik, sestre, pediker, frizer itd.), videz ustanove ter lokacija. Manj pomembna jim je organiziranost dela, še manj čistoča, pomembna, vendar ne bistvena, pa jim je tudi kakovost hrane. Pri zaposlenih jim je najbolj pomemben dober odnos do stanovalcev, sledijo mu prijaznost, zaupanje, strokovnost in sproščenost. Navedli so, da jim je pomembno tudi razumevanje s sostanovalci. Ko sem jih vprašala, kaj od vsega naštetega pri domu in osebju jim je najbolj pomembno, jih je več kot polovica odgovorila, da je to kakovosten odnos, saj so zaradi njega sproščeni, neobremenjeni, imajo občutek domačnosti in sprejetosti. »Veste kakšen luksuz je to ... Kako skrbijo zame. Včasih imam občutek, da imam privilegije, čeprav pravijo, da z vsemi enako ravnaajo.« (M, 79 let). »To je ljubezen, skoraj popolnoma.« (Ž, 84 let). Ostalim je najpomembnejše to, da je vse pri roki, predvsem zdravnik in medicinsko osebje, pomembna pa sta jim tudi čistoča in dobra hrana, saj so bili tega vajeni doma. Ugotavljam, da sta večini stanovalcev pri kakovosti storitve bolj pomembni dimenziji zagotovila ter empatije, kot pa ostale dimenzije kakovosti storitve, oziroma jim je bolj pomembna funkcionalna kot tehnična dimenzija kakovosti, kar ugotavljam že v teoretičnih poglavjih. Vsekakor pa tudi tehnična dimenzija kakovosti ni zanemarljiva, saj je posameznikom celo bolj pomembna (Grönroos, 2000, str. 66).

Stanovalci se v domu v večini počutijo dobro oziroma zelo dobro, kar je posledica celotne kakovosti doma, predvsem kakovostnega odnosa ter dejstva, da jih večina stanuje v enoposteljni sobi in imajo s tem več zasebnosti ter svobode. Le dva stanovalca se v domu počutita slabo, saj imata občutek prisiljenosti, predvsem v zvezi z dejavnostmi, ki naj bi bile sproščene in naj bi vnesle v dom nekaj dinamike, vendar v njih ni čutiti spontanosti. Imata tudi občutek nesvobode, nerazumevanja in sta mnenja, da so premalo individualno obravnavani. »Tukaj nimaš nobene možnosti, da bi lahko šel nekam, kjer bi bil čisto sam.« (Ž, 69 let). Spet opažam, da so jim bolj pomembni mehkejši elementi kakovosti storitve ter tudi osebni odnos, poleg tega pa že v podpoglavju Starostniki in kakovost odnosa z zaposlenimi omenjam, da je njihovo počutje v veliki meri odvisno od odnosa z zaposlenimi (Mali, 2004, str. 105).

Nato me je zanimalo, **kaj razumejo pod pojmom kakovost storitve**, zato sem jih vprašala, kakšna se jim zdi kakovost doma in kaj se jim zdi kakovostno. Polovica jih je mnenja, da je kakovost odlična v vseh pogledih, predvsem zaradi skrbnosti zaposlenih, odnosa, nehinavščine, pa tudi zaradi lokacije in organiziranosti doma. »Jaz pravim, da je nadstandard ... ker so vsi uslužbenci v resnici tako prijazni, ne pa hinavski.« (Ž, 79 let). Ostalim se zdi kakovost doma zelo dobra oziroma srednje dobra, predvsem zaradi pomanjkanja časa zaposlenih oziroma preobremenjenosti ter zaradi hrane. Nekateri so mnenja, da bi lahko bila kakovost doma na veliko višji ravni, če bi imeli zaposleni več časa zanje, vendar so kadrovski normativi, ki jih predpisuje Ministrstvo za delo, zelo nizki in ne dovoljujejo individualne obravnave stanovalcev oziroma bolj kakovostnega dela.

Ker sem hotela podrobneje izvedeti, **kaj se jim zdi pri celotnem domu kakovostno**, sem jim postavila vprašanja o njihovem **odnosu z zaposlenimi**. Stanovalci, ki so bili udeleženi v intervjuju, se z zaposlenimi dobro razumejo oziroma se z njimi razumejo vedno bolje. Večina jih z njimi nima konfliktov, le dva od njih sta imela v prvih dneh bivanja v domu z zaposlenimi konflikt, potem pa nikoli več. Dva konflikte še vedno imata, vendar le občasno. Vzrok za dobro razumevanje med stanovalci in zaposlenimi vidijo predvsem v obojestranskem trudu za razumevanje, kar omenjam kot pomembno tudi v teoretičnem podpoglavju Starostniki in kakovost odnosa z zaposlenimi (Mali, 2004, str. 110) ter poglavju Kakovost odnosa (Žabkar, 1999, str. 236). Nekaj stanovalcev je mnenja, da so oni tisti, ki imajo potrpljenje, da ne pride do konfliktov, in da je za dobro razumevanje vzrok sočutje ter individualno obravnavanje zaposlenih. Navedb o vzrokih za slabo razumevanje je bilo seveda manj, saj je tudi manj stanovalcev, ki imajo konflikte z zaposlenimi, je pa vzrok zanje lahko nepotrpežljivost, nerazumevanje stanovalčevih potreb, brezbriznost, premalo časa in kontrole nad zaposlenimi. Vsem pa se zdi zelo pomemben element kakovosti odnosa dobro razumevanje med njimi in zaposlenimi, saj je dom postal njihovo življenje, ker gre za dolgoročen odnos, in (bi) se ob (morebitnem) konfliktu počutijo slabo oziroma slabše, nesproščeno ter osamljeno. Nekaterim konflikti slabšajo tudi celotno zaznavanje kakovosti storitve.

Pri vprašanju, kaj jim je pomembno pri delu in odnosu zaposlenih, so podajali po več odgovorov. Najpogostejši odgovori so bili: prijaznost, potrpežljivost, vljudnost, domačnost oziroma sproščenost, zaupanje, ustrežljivost, čas za stanovalce ter strokovnost. Ostale manj pogoste navedbe pa so še: razumevanje, skrbnost, svetovanje, iskrenost, sočutje ter ljubezen. Zanimivo je, da so vse navedbe elementi kakovosti odnosa, nihče pravzaprav ni navajal npr. hitrosti, čistoče, organiziranosti dela in ostalih elementov dela. Tu praksa zopet potrjuje teorijo (Žabkar, 1999, str. 236). Pri vprašanju o tem, kaj zaposleni res dobro delajo, da se tudi stanovalci počutijo dobro, so najpogosteje navedli njihovo delovanje v skladu s strokovnostjo, šele nato pa individualno obravnavanje stanovalcev, prijaznost, ustrežljivost ter domačnost. Predvidevam, da je stanovalcem bolj pomembna prijaznost, potrpežljivost itd., kot pa strokovnost. Prav za slednjo se po mnenju stanovalcev zaposleni bolj trudijo, v čemer se dom očitno moti. Morda gre tu za vrzel med pričakovanji stanovalcev in razumevanjem vodstva glede kakovosti storitve ter odnosa. Le eden je

mnenja, da ne delajo vsega dobro. Domnevam, da z njihovim delom ni vedno zadovoljen, kar je razvidno tudi iz prejšnjih odgovorov ter tudi iz odgovora na naslednje vprašanje, kjer sem jih vprašala o tem, ali se jim zdi, da zaposlenim uspeva trud za dober odnos. Prisoten je le en odgovor, da jim trud ne uspeva, ter da bi za dober odnos lahko naredili veliko več. Ostalim se zdi, da zaposlenim dober odnos uspeva, ter da več za boljši odnos niti ne morejo storiti, oziroma da se sicer zelo trudijo, vendar bi se lahko na odnosu na obeh straneh naredilo še kaj več.

Glede na to, da je eden izmed ciljev diplomskega dela ugotoviti, **kaj jim pri odnosu z zaposlenimi pomeni zaupanje**, sem jim postavila vprašanje, ali se jim zdi zaupanje med njimi in zaposlenimi pomembno, ter kaj pri zaupanju cenijo. Vsi opredeljujejo zaupanje kot pomembno oziroma zelo pomembno, kar kaže na to, da se Grönroosova (2000, str. 38) trditev o tem, da porabniki, ki jim je odnos najbolj pomemben od vseh sestavin storitve, najbolj cenijo zaupanje, kaže tudi v Vitadomu, Domu za starejše Bor. Pri zaupanju najbolj cenijo strokovnost zaposlenih, zanesljivost, varovanje osebnih podatkov ter stvari in poštenost. Seveda pa se njihova pričakovanja razlikujejo od dejanske kakovosti zaupanja v Vitadomu, Domu za starejše Bor, saj je nekaj udeležencev intervjuja mnenja, da se stvari, ki so jih osebno zaupali zaposlenim, razvejo po celem domu, kar jim daje občutek, da v domu ne morejo imeti zasebnosti, zato velikokrat osebnih zadev nočejo deliti z ostalimi. Eden izmed njih pa poleg prej omenjenega ne zaupa tudi v strokovnost osebja oziroma v njihove izkušnje. Morda je najbolje, da prav tu omenim izjavo več stanovalcev, da pogrešajo med zaposlenimi osebo, ki bi bila na voljo le za pogovor s stanovalci, saj njihovi svojci velikokrat nimajo časa za pogovor. Želijo si osebo, s pomočjo katere bi si »olajšali dušo«, pogovor pa bi ostal le njuna zaupnost. »To bi morala biti res ena resna oseba, prijazna, ženska bi morala biti, da bi ji vsi lahko zaupali ... Poznati bi morala vsakega človeka in imeti čas za pogovor.« (M, 84 let). Trenutno je po mnenju nekaterih udeležencev intervjuja stanje v domu tako, da se bojijo pokomentirati kakršno koli stvar ali povedati svoje mnenje, saj se vse hitro razve med vsemi zaposlenimi ter tudi stanovalci in so tako več ali manj deležni očitkov z obeh strani. Kakovost je zaradi tega morda veliko slabše zaznana, ker ena stran ne deluje tako, kot druga pričakuje.

Pri zadnjih vprašanjih me je zanimala njihova **ocena kakovosti dela zaposlenih ter kakovosti odnosa med stanovalci in zaposlenimi**. Polovica jih kakovost dela ocenjuje kot odlično, saj se po njihovem mnenju zaposleni trudijo po najboljših močeh. Ostala polovica jo ocenjuje kot zelo dobro, ker se po njihovem mnenju zaposleni trudijo po najboljših močeh, vendar imajo premalo časa za vse delo, ki ga morajo opraviti. Le eden izmed udeležencev pa kakovost dela ocenjuje kot srednje dobro, če pa bi jo primerjal s pripovedovanjem prijateljev, ki bivajo v drugih domovih, bi jo ocenil kot zelo dobro. Kakovost odnosa ocenjuje dobra polovica stanovalcev kot odlično, saj se tudi za odnos zaposleni trudijo po najboljših močeh, dva jo ocenjujeta kot zelo dobro, ker bi se vedno in pri vseh stvareh dalo narediti še kaj več, enemu stanovalcu pa se zdi srednje dobra, ker zaposleni nimajo na voljo dovolj časa za boljši odnos in individualno obravnavanje

stanovalcev. Morda prav zaradi pomanjkanja časa ne morejo ugotoviti in zadovoljiti vseh potreb vsakega posameznika in zaradi tega prihaja med njimi do konfliktov.

Večina udeležениh stanovalcev v intervjuju je mnenja, da dober odnos med njimi in zaposlenimi zakrije morebitne slabe stvari v domu, saj jim je dober odnos najpomembnejši element kakovosti celotne storitve in se prav zaradi njega v domu počutijo dobro. Dva udeleženca pa sta mnenja, da dober odnos ne zakrije vsega oziroma zakrije manjše napake ali slabe stvari, večjih pa ne more zakriti. Vsaka zaznava kakovosti nekega dejanja torej vpliva na zaznavo naslednjega dejanja. Že v teoretičnih poglavjih omenjam, da je neko dejanje slabše, drugo boljše, skupaj pa tvorita celotno zaznano kakovost storitve (Grönroos, 2000, str. 83).

Ugotovitve izvedene kvalitativne raziskave omogočajo oblikovanje odgovorov na zastavljene cilje diplomskega dela. V nadaljevanju podajam ugotovitve raziskave po posameznih ciljih.

1. *Kaj je porabnikom pri ponujeni storitvi pomembno?* Stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, ki so bili udeleženi v intervjuju, je pri celotni storitvi najbolj pomemben dober odnos med njimi in zaposlenimi, pomembna pa jim je tudi organiziranost doma, vendar ne tako bistveno kot odnos. Ugotavljam, da se želijo stanovalci v domu počutiti čim bolj domače, sproščeno, svobodno, hkrati pa si nekateri želijo oziroma jim je pomembno to, da je vse na enem mestu in njim vedno na voljo. Pomembna jim je domačnost in hkrati institucionalnost, kar se med seboj izključuje in je prav zaradi tega zelo težko doseči zadovoljstvo vseh porabnikov.
2. *Kako razumejo in zaznavajo kakovost storitve?* Stanovalci pod pojmom kakovost doma oziroma storitve razumejo vse, s čimer so v domu povezani: delo in odnos zaposlenih, urejenost, organiziranost, učinkovitost posameznih služb, ki delujejo v domu, lokacija in opremljenost. V večini jo zaznavajo kot zelo kakovostno, predvsem z vidika tehnične dimenzije, zelo kakovosten pa se jim zdi tudi odnos zaposlenih do njih, vendar bi lahko bil še bolj kakovosten, če bi zaposleni imeli v okviru delovnega časa manj zadolžitev in bi tako lahko namenili več časa za krepitev odnosov s stanovalci.
3. *Kaj jim pri odnosu z zaposlenimi pomeni zaupanje?* Zaupanje jim pri odnosu z zaposlenimi daje občutek zanesljivosti, sprejetosti in hkrati tudi to, da imajo v tako veliki organizaciji zasebnost, ki je nočejo deliti z vsemi. Žal se v Vitadomu, Domu za starejše Bor, po mnenju nekaterih stanovalcev dogaja zlorabljanje osebnih zaupnih pogovorov, ki jih stanovalci niso želeli deliti z ostalimi, razen s tistim zaposlenim, ki so mu podatke zaupali. S tem v domu zmanjšujejo občutek zaupanja, kar morda vpliva tudi na zadovoljstvo in zvestobo porabnikov.
4. *Kako pomembna je stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, kakovost odnosa pri zaznavanju celotne kakovosti storitve?* Glede na to, da že pri ugotovitvah prvega cilja navajam, da je stanovalcem kakovost odnosa najpomembnejši element kakovosti storitve, poleg tega pa so pri zadnjem vprašanju v večini odgovorili, da kakovosten odnos zakrije ostale slabe lastnosti storitve, sklepam, da je kakovost odnosa

stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, najpomembnejša sestavina kakovosti storitve.

5. *Kako močno se po njihovem mnenju celotna organizacija trudi za kakovost odnosa in storitve?* Za kakovost odnosa, pa tudi storitve, se po mnenju stanovalcev vsi zaposleni trudijo po najboljših močeh, oziroma se bolj sploh ne bi mogli truditi. Trudijo pa se, predvsem za kakovost odnosa, tudi stanovalci sami, ki se v večini zavedajo, da je povsem nerealno pričakovati popolnost odnosa zaposlenih in njihovega dela. Tudi to veliko pripomore k zaznavanju celotne storitve.
6. *Kakšna pričakovanja so imeli ob prihodu v dom in v kakšni meri so bila izpolnjena?* V večini stanovalci niso imeli pričakovanj pred oziroma ob prihodu v dom, saj so bili preveč bolni ali izčrpani, da bi lahko premišljevali o tem. Ostali, ki so imeli oblikovana pričakovanja, pa so pričakovali veliko druženja, varnosti (stalna prisotnost medicinskega osebja), funkcionalnosti doma in miru, pričakovali pa so tudi nesvobodo. Le enemu izmed udeležencev intervjuja dom ni izpolnil pričakovanj, ostali so mnenja, da dom deluje nad njihovimi pričakovanji.
7. *Kakšna je kakovost odnosa zaposlenih do porabnikov (na kakšen način se zaposleni zanje trudijo)?* Ocenili odlično in zelo dobro sta bili najpogostejša odgovora na vprašanje, kako bi ocenili kakovost dela zaposlenih. Zanje se trudijo predvsem s prijaznostjo, potrpežljivostjo, ustrežljivostjo, vljudnostjo, sproščenostjo, z zaupanjem in domačnostjo. Primanjkuje jim le časa za to, da bi lahko kakovost odnosa še bolj izboljšali.

3.4 Povzetek ugotovitev in priporočila

Stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, je pri celotni storitvi pomembna dobra organiziranost doma, delo zaposlenih, njihova učinkovitost ter urejenost, pa tudi lokacija same stavbe ter njena opremljenost. Večini stanovalcev je pri celotni storitvi najpomembnejši element kakovost odnosa. V večini menijo tudi, da se zaposleni zanj trudijo po svojih najboljših močeh s prijaznostjo, potrpežljivostjo, ustrežljivostjo, vljudnostjo, sproščenostjo, z zaupanjem in občutkom domačnosti. Poleg tega skozi analizo intervjujev ugotavljam, da so stanovalci v večini mnenja, da dobra kakovost odnosa zakrije ostale slabše strani storitve. Tudi na podlagi tega lahko sklepam, da ima kakovost odnosa na porabnike storitve Vitadoma, Doma za starejše Bor, močan vpliv in najbolj dopolnjuje zaznavanje celotne kakovosti storitve.

Stanovalci si želijo čim bolj kakovosten odnos z zaposlenimi, se pa v Vitadomu, Domu za starejše Bor, včasih zgodi, da se zaposleni zanj ne trudijo dovolj, saj so stanovalci zaznali slabe primere predvsem v povezavi z zaupanjem osebnih pogovorov in informacij, ki so bile določenim zaposlenim zaupane, le-ti pa jih niso zadržali zase, ampak so jih posredovali tudi ostalim zaposlenim ali stanovalcem. S tem so izgubili del zaupanja stanovalcev ter morda tudi njihovo zadovoljstvo in zvestobo. So pa to bolj redki primeri, poleg tega stanovalci od zaposlenih ne morejo in niti ne pričakujejo popolnosti oziroma nemogočega, zato jim določene pomanjkljivosti še ne kvarijo celotne zaznave kakovosti

odnosa in storitve. Žal pa so za izboljšanje odnosov med stanovalci in zaposlenimi v večji meri krivi tudi kadrovski normativi, ki zaposlenim ne omogočajo dovolj časa, ki bi ga lahko posvetili odnosu s stanovalci. Prav to opažajo tudi stanovalci sami in menijo, da bi bili odnosi gotovo še boljši, če zaposlenim ne bi primanjkovalo časa. Stanovalci so tudi mnenja, da lahko k dobremu odnosu z zaposlenimi prispevajo tudi oni sami s potrpežljivostjo in razumevanjem zaposlenih. Kot že omenjam, sta kakovost storitve in kakovost odnosa medsebojno povezani in se dopolnjujeta.

Upravi in ostalim zaposlenim v Vitadomu, Domu za starejše Bor, predlagam, da skozi pogovor s stanovalci in njihovimi svojci ugotovijo potrebe vsakega posameznika, saj skupaj morda tvorijo celoto želja, ki bi jih bilo mogoče izpolniti in s tem izboljšati kakovost odnosa ter storitve. Kot že rečeno si stanovalci želijo več komunikacije in zaupanja z zaposlenimi, saj bi s tem krepili odnos ter pripomogli k boljšemu zadovoljevanju potreb. Predlagam jim, naj nekaj časa, ki ga sedaj namenjajo samemu delu, videzu ustanove in organiziranosti podjetja, namenijo globljim odnosom in s tem pripomorejo k boljši zaznavi kakovosti storitve s strani stanovalcev. Predlagam tudi raziskavo (z anketnim vprašalnikom) med zaposlenimi o tem, kako oni razumejo stanovalce, katere njihove potrebe vidijo, kako jim jih pomagajo uresničevati ter za kakšen odnos se pri tem trudijo. Raziskali bi lahko, kaj zaposleni razumejo pod pojmom kakovost storitve in odnosa, ter kakšna se jim zdita v Vitadomu, Domu za starejše Bor. Morda bi lahko tudi zaposleni podali predloge za izboljšave in pri njih seveda sodelovali. Zanimivo bi bilo vedeti tudi to, kakšna je po njihovem mnenju povezava med kakovostjo odnosa ter storitve. Na podlagi moje raziskave, poglobljenih pogovorov s stanovalci ter raziskave med zaposlenimi bi ugotovili, na katerih področjih se pojavljajo vrzeli v kakovosti storitve in bi jih lahko postopno odpravili, s tem pa še bolj izboljšali kakovost odnosa ter storitve.

SKLEP

Kakovosten odnos vsekakor vpliva na zaznavanje kakovosti storitve s strani porabnika in obratno. Vprašanje, na katerega skušam z diplomskim delom odgovoriti, pa je, v kolikšni meri vpliva oziroma kaj je pri odnosu ali storitvi tisto najpomembnejše, kar največ pripomore k boljši/slabši zaznavi kakovosti odnosa ali storitve.

V prvem delu diplomskega dela oziroma v prvih dveh poglavjih, ki sta teoretični in dopolnjeni s strokovnimi članki o delu v domovih za starejše v Sloveniji, opisujem povezanost med kakovostjo storitve ter odnosa, v tretjem poglavju pa na primeru iz prakse ugotavljam njuno povezanost.

Stanovalcem Vitadoma, Doma za starejše Bor, je pri celotni storitvi najpomembnejša kakovost odnosa, v nekoliko manjši meri pa so jim pomembni tudi ostali elementi storitve. Kakovost odnosa jim je pomembna zaradi njihovega dobrega počutja ter sprejetosti v domu, zanje pa se po njihovem mnenju zaposleni trudijo po najboljših močeh. Včasih pa se zgodi, da odnos rušijo predvsem s krhanjem zaupanja, saj naj bi zaupne informacije

stanovalcev pripovedovali ostalim zaposlenim ter stanovalcem, česar stanovalci niso hoteli. Se pa stanovalci zavedajo, da od zaposlenih ne morejo pričakovati popolnosti, zato jim določene pomanjkljivosti ne kvarijo celotne zaznave kakovosti odnosa in s tem tudi storitve. Po mnenju stanovalcev bi lahko bil odnos med njimi in zaposlenimi še bolj kakovosten, če bi zaposleni imeli na voljo več časa za medsebojno komunikacijo in odnos. H kakovostnemu odnosu pa prispevajo tudi stanovalci s potrpežljivostjo in razumevanjem.

Sklepam torej, da je med kakovostjo odnosa in kakovostjo storitve močna medsebojna povezanost, ki vpliva na zaznavanje ene ali druge, bolj pa na zaznavanje kakovosti storitve vpliva kakovost odnosa, kot obratno. Zato tudi predlagam storitvenemu podjetju Vitadom, Dom za starejše Bor, da poleg izpopolnjenosti ostalih sestavin storitve nameni še več pozornosti ter časa tudi kakovosti odnosa, saj je po mnenju večine stanovalcev dober odnos najbolj pomemben za njihovo zadovoljstvo s storitvijo in z zvestobo. Vitadomu, Domu za starejše Bor, predlagam tudi boljše spoznavanje potreb in želja stanovalcev skozi pogovor z njimi, da bi zmanjšali vrzel med pričakovanji stanovalcev in razumevanjem vodstva glede kakovosti storitve. Morda bi bilo dobro izvesti raziskavo med zaposlenimi o tem, kako oni razumejo stanovalce ter kako se za vse to trudijo. Veliko je možnosti in dela, ki bi bilo potrebno, če bo želelo podjetje Vitadom, Dom za starejše Bor, še naprej konkurirati na trgu ter pridobiti in obdržati svoje porabnike med vedno bolj številčnimi ter kakovostnimi ponudniki take ali podobne storitve.

LITERATURA IN VIRI

1. Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
2. Cafuta, J. (1997). Starost in starostniki v domovih za stare. *Socialno delo*, 36(2), 145.
3. Damjan, J. & Možina, S. (1999). *Obnašanje potrošnikov* (3. izdaja). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
4. Griffin, J. (2002). *Customer loyalty: how to earn it, how to keep it*. San Francisco: Jossey-Bass.
5. Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach* (2nd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
6. Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing*. New York: John Wiley & Sons.
7. Kavčič, E. & Rupnik J. (2009). *Rezultati raziskave o zadovoljstvu svojcev stanovalcev z delom zaposlenih v Vitadomu, domu za starejše Bor* (interno gradivo). Črni Vrh nad Idrijo: Vitadom.
8. Kotler, P. (2004). *Management trženja*. Ljubljana: GV Založba.
9. Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). *Services marketing: people, technology, strategy* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
10. Lučič, A. (2009). *Usklajenost pričakovanj in potreb stanovalcev doma s ponudbo doma* (Zaključna projektna naloga). Koper: Fakulteta za management Koper.
11. Majerle, S. (2007). *Zasnova in implementacija sistema kakovosti v domu starejših občanov Novo Mesto* (Diplomsko delo). Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
12. Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: an applied orientation* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
13. Mali, J. (2004). Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43(2/3), 105-110.
14. Marolt, J. & Gomišček, B. (2005). *Management kakovosti*. Kranj: Moderna organizacija.
15. Palmer, A. (1998). *Principles of Services Marketing* (2nd ed.). London: McGraw-Hill Publishing Company.
16. Potočnik, V. (2000). *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
17. Bor, dom za starejše. (b.l.). Predstavitev. Najdeno 11. maja 2010 na spletnem naslovu <http://www.vitadom.si/default.asp?IDPodpodrocja=460>
18. Ramovš, J. (2004). Dom za stare ljudi z vidika kakovosti osebnega življenja in medčloveškega sožitja. *Kakovostna starost*, 7(2), 10-17.
19. Zakon o gospodarskih družbah. *Uradni list RS* št. 42/2006, 60/2006 popr., 26/2007-ZSDU-B, 33/2007-ZSReg-B, 67/2007-ZTFI (100/2007 popr.), 10/2008, 68/2008, 23/2009; *Odl. US*: U-I-268/06-35, 42/2009, 65/2009-UPB3, 83/2009; *Odl. US*: U-I-165/08-10, Up-1772/08-14, Up-379/09-8.
20. Žabkar, V. (1999). *Trženjski odnosi na medorganizacijskih trgih profesionalnih storitev – konceptualni model in empirična preverba* (doktorska disertacija). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Vprašanja za delno strukturiran intervju	2
PRILOGA 2: Delno strukturiran intervju	4

PRILOGA 1: Vprašanja za delno strukturiran intervju

(navedbe v poševnem tisku so samo meni v pomoč, če stanovalci ne bi razumeli vprašanja)

1. Koliko časa že bivate v domu?
2. Ste prej bivali v kakšnem drugem domu?
 - Če da: Zakaj ste zamenjali dom? Na podlagi česa ste se potem odločili za bivanje prav v tem domu?
 - Če ne: Na podlagi česa ste se odločili za bivanje prav v tem domu?
 - *bližina svojemu domu/svojcem;*
 - *cena storitev;*
 - *edino prosto mesto oziroma prvo prosto mesto;*
 - *prisila svojcev;*
 - *dobra reklama;*
 - *dobra priporočila znancev/dobra podoba podjetja:* Kdo vam ga je priporočil? Katere lastnosti doma je priporočil?
3. Kaj je glavni razlog, da ne odidete v drug dom?
4. Preden ste prišli v ta dom, kakšna pričakovanja ste imeli?
 - Se Vam zdi, da dom deluje nad Vašimi pričakovanji, v okviru njih ali pod Vašimi pričakovanji? Zakaj?
 - Kaj oziroma katero področje ne izpolnjuje Vaših pričakovanj? Zakaj?
5. Kaj Vam je pri celotnem domu in osebju pomembno? Kaj od tega Vam je najbolj pomembno? Zakaj?
 - *odnos zaposlenih do Vas;*
 - *strokovnost osebja;*
 - *prijaznost osebja;*
 - *vse na enem mestu;*
 - *videz ustanove;*
 - *zaupanje zaposlenim;*
 - *dobra hrana;*
 - *čistoča/urejenost doma;*
 - *organiziranost doma;*
 - *sprejetost s strani zaposlenih;*
 - *razumevanje z ostalimi stanovalci.*
6. Kako se počutite v domu?
 - *se počutite dobro/slabo?*
 - *se počutite sprejete?*
 - *se počutite enakovredno obravnavane?*
 - *se počutite zapostavljene?*
 - Zaradi česa se tako počutite, kaj je pri tem odločilno?
7. Kakšna se Vam zdi kakovost doma? *(s tem vprašanjem bom videla, kaj sploh razumejo pod pojmom kakovost)*
 - Kaj pa se Vam zdi kakovostno?
8. Kako se razumete z zaposlenimi? Imate tudi kakšne konflikte z njimi?

- Kaj je po Vašem mnenju tisto, zaradi česar se z njimi dobro/slabo razumete? Zakaj prav to?
 - Kako pomembno se Vam zdi, da se z zaposlenimi dobro razumete? Zakaj? (Tudi če se ne razumete dobro z njimi, kako pomembno se Vam zdi to? Koliko bi dober odnos sploh prispeval k temu, da bi se bolje počutili v domu?)
 - Kaj Vam je pomembno pri njihovem delu in odnosu?
 - *zaupanje;*
 - *prijaznost;*
 - *iskrenost;*
 - *strokovnost;*
 - *razumevanje;*
 - *vljudnost;*
 - *ustrežljivost;*
 - *potrpežljivost;*
 - *svetovanje.*
 - Kaj po Vašem mnenju zaposleni delajo dobro, da se tudi Vi počutite dobro?
 - *se trudijo biti prijazni;*
 - *Vam ustrežejo, ko jih prosite;*
 - *delujejo v skladu s svojo izobrazbo/strokovnostjo;*
 - *so do Vas iskreni;*
 - *Vam dajejo občutek zaupanja v njihovo delo in sposobnost za to delo;*
 - *Vam svetujejo.*
 - Se Vam zdi, da jim uspeva, da za dober odnos (medsebojno razumevanje) naredijo dovolj? Kaj pa bi po Vašem mnenju lahko naredili še več?
9. Kaj pa zaupanje med Vami in zaposlenimi, se Vam zdi pomembno?
- Kaj pri zaupanju cenite (Vam je pomembno)?
 - *varovanje osebnih podatkov,*
 - *strokovnost osebja;*
 - *zanesljivost;*
 - *poštenost;*
 - *to, da deluje v Vašo korist.*
10. Kako bi na podlagi vsega povedanega ocenili kakovost dela zaposlenih? Zakaj?
- *zelo dober, dober, niti dober niti slab, slab, zelo slab*
11. Kako bi na podlagi vsega povedanega ocenili kakovost odnosa med Vami in zaposlenimi? Zakaj?
12. Bi lahko na podlagi vsega povedanega rekli, da se Vam zaradi dobrega/slabega odnosa med Vami in zaposlenimi tudi druge dobre stvari, ki so v domu in so Vam pomembne, zdijo dobre/slabe?

PRILOGA 2: Delno strukturiran intervju

Voditelj: Erika Kavčič, avtorica diplomskega dela

Intervjuvanec: Stanovalka (79 let) Vitadoma, Doma za starejše Bor, Črni Vrh nad Idrijo

Datum intervjuja: 2.5.2010 od 14:10 do 15:16

V: Dober dan.

O: Pozdravljena Erika. Kaj bo dobrega?

V: Za diplomsko delo preučujem kakovost storitve in odnosa tukaj v domu. Ker sem se odločila za raziskavo z intervjuji, bi Vas prosila, če bi sodelovali v intervjuju.

O: Ja seveda. Kar izvoli naprej.

V: Hvala. Še eno prošnjo imam: ali lahko najin pogovor snemam, da bom potem lažje iz njega naredila zapis in analizo?

O: Lahko. Kaj te pa zanima?

V: Predvsem Vaše počutje tukaj v domu.

O: No jaz se v tem domu zelo dobro počutim. Tako. Ker se z vsemi tudi zelo dobro razumemo, ker je tole naše osebje zelo prijazno, zelo uvidevno, zelo pozorno.

V: Jaz bi vas najprej vprašala, kater letnik rojstva ste, ker potrebujem podatek, koliko ste stari.

O: 1931

V: Koliko časa pa že bivate v tem domu?

O: Sedmo leto je.

V: Ali ste že prej bivali v kakšnem drugem domu?

O: Ne.

V: Na podlagi česa ste se pa odločili za bivanje prav v tem domu?

O: A zakaj? Moja hči je v Idriji, tam živi. In takrat sem jaz zelo zbolela. Jaz sem imela poškodbe po enem padcu in sploh nisem mogla več hoditi. Doma nisem mogla ostati, drugače sem iz Ljubljane), doma nisem mogla ostati, ker tudi ni bilo nikogar, ki bi me stregel tam v tretjem nadstropju. No in smo iskali dom. In smo čisto slučajno izvedeli, da imate, da je tukaj v Črnem Vrhju nov dom in da imajo še prostor. In tako smo šli. Dobili smo potrdilo od zdravnika in ostalo in sem bila jaz v domu v štirinajstih dneh.

V: To se pravi, zaradi prostega mesta ste prišli sem.

O: Pa zato, ker je hči v Idriji, ker je bližina.

V: Ali ste kdaj razmišljali, da bi šli v drug dom?

O: Ne.

V: Kaj je pa razlog, da ne greste v drug dom?

O: Zato ker se tukaj zelo fajn počutim.

V: Kaj vam pa daje ta občutek, da je zelo fajn?

O: Veš kaj, ta občutek svobode, da lahko pravzaprav delaš kar hočeš, da lahko greš kamor hočeš, no edino to, da moraš povedati, kam greš, zrak, okolica, da ni ropota, da ni prometa, ki smo ga v Ljubljani sili še pa še. Saj pravim, jaz se zelo dobro počutim, jaz sem tukaj že sedmo leto.

V: Če bi bilo nekaj narobe in bi se odločili oditi v drug dom ali pač nekam drugam, kaj bi bil glavni razlog, kar bi moralo biti res narobe, da bi vi odšli?

O: Uh, najbrž nečloveški odnos do stanovalcev doma.

V: S strani zaposlenih?

O: Da, s strani zaposlenih.

V: Preden ste prišli v ta dom, kakšna pričakovanja ste imeli? Ali ste sploh kaj pričakovala, kako bo tukaj?

O: Čisto nič.

V: Vam je bilo vseeno?

O: Vseeno, čisto vseeno. Jaz sem bila tako bolna, da nisem imela kaj premišljevati, veš.

V: No, ne glede na to, da prej niste nič pričakovali, ko ste prišli sem, kakšen se vam je zdel prvi vtis doma, tukaj je super, tukaj je nekaj srednjega, ali se vam je zdelo zelo slabo?

O: Dom kot tak je bil zelo v redu, samo vsaka sprememba te sesuje.

V: Kot Vas osebno?

O: Ja, mene osebno. No ta sprememba, osebna, utesnjenost sem čutila. Najslabše je bilo pa to, da takrat, ko sem jaz prišla v dom, ni bilo nikogar, ki bi mi pokazal, kje kaj je pa povedal kje kaj je. Ne da je telovadba, fizioterapija... V resnici so mi pokazali le jedilnico in mojo sobo, pa nič drugega in sem zelo pogrešala ta stik.

V: Se Vam zdi, da se je sedaj kaj spremenilo?

O: Seveda se je. Tudi za knjižnico nisem vedela. Vedeli smo, da so knjige, ne pa da se jih lahko tudi uporablja. Sedaj je pa drugače, ne. Sedaj pa vsak nov, ki pride, dobi nekoga od stanovalcev, ki ga usmerja, ki ga malo spozna, kje je kaj, ki ve, kje je telovadba, pove, kje je jedilnica, kdaj se gre jesti in okolico malo, kam lahko gre. Takrat tega ni bilo.

V: Aha, tole Vam ni bilo všeč. Kaj pa drugače, ali dom deluje v okviru Vaših pričakovanj oziroma izpolnjuje Vaše potrebe ali...?

O: Nad, nad pričakovanji. Ko poslušam druge, kako se imajo v domovih.

V: Kaj je tisto nad?

O: Najprej je odnos osebja, izreden odnos osebja do stanovalcev, vedno prijazni, vedno nasmejani, mogoče tudi jaz ne spadam med najbolj sitne, tako bom rekla (smeh), da bi za vsak drek zvonila. Ampak fino, če pa kaj potrebujem, ti pa pomagajo. Pa še nekaj, to da imamo zdravnika pri roki, da ne potrebujem, da si cela družina dopuste jemlje, da me k zdravniku peljejo in na kontrole. Pa tudi človek se navadi na družbo. Na začetku te, kaj bom rekla, meni so doma rekli, pa saj ti se ne boš navadila na stare ljudi, ti si navajena med mladimi biti. Sem rekla, saj bom že morala, ni druge. Je pa to velika razlika, to je en ogromen prestop, tako bom rekla. Ena taka sprememba življenja, da se je včasih bolje pripraviti na to. Samo jaz se nisem, jaz sem bumf, noter padla.

V: Če bi še enkrat, pravite, da bi se prej pripravili, če bi imeli priložnost, seveda?

O: Da.

V: Vam je to mogoče kaj slabšalo tisti začetni vtis?

O: Tako sem čutila eno osamljenost.

V: Kaj pa sedaj, se še čutite osamljeno?

O: Oh ne. Sedaj sem pa gazda (smeh).

V: Ja, saj ste res (smeh). Imate voljo.

O: Imam organizacijske sposobnosti, to jih pa imam že celo življenje. Poglejte tisto sliko, štiri leta sem bila stara, pa sem že komandirala cel svet (smeh). Tudi družbo si sama izbiram, no ja, tukaj je bolj tako, vendar sem se morala prilagoditi.

V: Ali se Vam zdi pomembno to tukaj v domu, da se prilagodite, daje tudi to Vaše prizadevanje za prilagoditev pomembno?

O: Absolutno. Zelo.

V: Kako bi bilo drugače?

O: Zelo pomembno je to. Kar poglej, ko imaš te ljudi, ki nikamor ne gredo. Ker je v sobi, pa gre jesti, pa gre nazaj v sobo. Ki se z nikomer ne pogovarja, ki nikamor ne gre.

V: Mislite, da bi bilo veliko bolje, če bi se s kom družili in se počutili bolj domače?

O: Seveda. Ja, morali bi biti taki, saj človek ne more živeti sam. Človek je socialno bitje in potrebuje nekoga, s katerim lahko malo pošimfa, kavico spiže tako kot midve eno gospo. Ona pride sem, jaz skuham kavo, malo popijeva, malo pošimfava (smeh). To je nujno, da si najdeš eno okolje, kjer se kolikor toliko dobro počutiš. No pri nas se najbolje počutimo v delovni terapiji. tam je ena a. Tale naša dekleta so enkratna. To, da še nekaj ustvarjamo, dobro, ljudje z demenco, ki barvajo pa poveže zvijajo, to je bolj tako, da se zamotijo in razgibavajo, ampak vedno se tam nekaj dogaja. Vedno se nekaj novega ustvarja in te naše mentorice so zelo sposobne.

V: Kakšen je pa njihov odnos do vas?

O: Zelo dober. Zelo dober, pa ne samo do nas, do vseh. Zelo korektne.

V: Kako pa se Vam zdi, da se obnašajo do dementnih ljudi, do ostalih stanovalcev tukaj?

O: Izredno. Izredno, tako da jih jaz samo občudujem. Izredno pozorne, prijazne, animirajo jih, da oni ne gledajo v zrak. To, vse naredijo. Kaj pa Vi tamle, ali boste tole, ali boste tole, ponudijo jim različna dela njim primerna, barvanje, striženje, zvijanje povejev... Kaj še? Cukanje vate za blazine, ki jih delamo za na vrt. To so vse oni pocukali tiste stare odeje. Ja, znajo, zelo.

V: No, sedaj smo malo zašle izven vprašalnika, ampak je vse to pomembno. Kaj se Vam pa pri celotnem domu in osebju zdi pomembno?

O: To, da držijo skupaj.

V: Kako to mislite?

O: da se osebje zelo dobro med sabo razume, da jim ni nikoli nobenega problema, če je treba nekje nekoga zamenjati pa to da so izredno, izredno delovni. Ti ne vidiš nobenega od teh naših ljudi, pa naj bodo to strežnice, negovalke ali sestre, da bi se prestavljale iz enega kota v drugega, da bi bežale pred delom. Tega ne vidiš.

V: Kaj pa ko jih opazujete med delom, med delom z Vami ali z drugimi stanovalci. Kaj se Vam zdi, ali samo tisto delo zelo dobro opravijo, ali je zraven...?

O: Odnos, odnos.

V: Ali je v redu odnos? Kakšen se Vam zdi ta odnos?

O: Izredno v redu odnos. Prilagodijo se posamezniku. Tako da vidim recimo v tisti naši kuhinji oziroma jedilnici, kjer imajo ti, ki bolj težko hodijo, teh vozičkov je toliko preveč, da ne morejo v glavno jedilnico hoditi, zelo zelo pozorni so.

V: Ali se Vam zdi, da skušajo zadovoljiti potrebe vsakega posameznika ali vsem enako postrežejo in rečejo?

O: O ne, o ne, prav posvečajo se posameznikom. Tudi ko pridejo zaposleni delat nego v sobo, se sploh ne pogovarjajo veliko med seboj, ampak nam posvečajo pozornost. Pogovarjajo se tam pri pultu, drugače pa po sobah pa ne. Sploh pa malo kdaj prideta dva v eno sobo, ampak samo eden.

V: Kakšna se Vam pa zdi strokovnost osebja?

O: Dobra.

V: Kaj pa prijaznost osebja?

O: Zelo prijazni so.

V: Koliko Vam je pa to pomembno, da imate vse na enem mestu: telovadbo, frizerja, pedikerja, fizioterapijo, ambulantno, zdravnika?

O: Zelo pomembno.

V: Zakaj?

O: Zato ker, veš kako, najprej je to, da se lahko pogovorim, kdaj bom prišla, kdaj bi se lahko sfrizirala, kdaj lahko pridem na pedikuro, kdaj zdravnik dela, če je kaj nujnega so tudi sestre dol, sporočijo zdravniku, če ne morem vstati, da me pride pogledat, pa občutek sigurnosti imam. Občutek sigurnosti imam, zato ker vem, da če bom kaj potrebovala, bodo prišli. Tamle je zvonec... To je zelo pomembno.

V: Kakšen se Vam zdi pa videz ustanove?

O: Videz je pa sploh A kategorija.

V: Kaj pa zaupanje zaposlenim, ali jim zaupate?

O: Ja, ja.

V: Na kakšen način pa vi razumete tole zaupanje?

O: Če kaj potrebujem, da jim lahko povem, kaj potrebujem, da se lahko pogovorim z njimi, tudi pogovorim se lahko z njimi o vseh mogočih stvareh.

V: Ali se Vam zdi, da se to potem razve po celem domu ali obdržijo zase?

O: Ne ne, ne ne, ne nosijo po celem domu. Tako da se lahko z nekom malo bolj zbližam, bom rekla. Vsaj jaz nisem doživela tega v celem obdobju, kar sem tukaj, da bi se z nekom nekaj zmenila in bi potem nesel to po celem domu. Pa tudi če pošimfam čez koga. Stari ljudje so sploh bolj občutljivi.

V: Kaj pa osebne stvari, ali jih zaupate zaposlenim? Ali zaupate, da Vam zaposleni ne bodo brskali po sobi?

O: Jaz zaupam. Jaz nikoli ne zakleпам, samo če grem za dlje časa ven, pa še takrat pri vas dol ključ pustim (na recepciji).

V: V strokovnost osebja zaupate?

O: Ja, ja.

V: Kaj pa zanesljivost? Se zanesete na osebje?

O: Ja, ja.

V: Ali se Vam zdi, da delajo v Vašo korist, ali pa se Vam zdi, da delajo samo tisto, kar pač morajo narediti?

O: Da je to rutina? Ne to ni rutina, ker tega dela ne moreš delati, če nimaš srca zraven. To delo je zelo težko, da se razumemo. Zelo težko, zelo naporno, ker je toliko vrst ljudi iz

toliko koncev, da moraš imeti to delo rad, drugače ne zdržiš. Recimo, v jedilnici poglej te naše strežnice (kuharice in pomočnice), samo izmišljujemo si, kaj bomo jedli.

V: Aha, no kuharice. Ali se Vam zdi, da kdaj izgubijo potrpljenje, ko si izmišljujete?

O: Ne, ne, rečejo ja, bum pa gredo iskat. Jaz recimo, ker hočem imet polovično porcijo ali pa še to ne. Pa sedaj so prišle nove. Takle kup mi dajo, pa sem rekla, no dej ga lomit s tistim, odnesi proč, ker ne morem pojesti. Lepo gre, zamenja, prinese malo.

V: Ali so pri tem kaj nesramne ali zadirčne?

O: Ne, ne, sploh ne.

V: Kakšna se Vam pa zdi sama hrana?

O: Hrana je v redu. Če ti pa ni všeč, pa pusti (smeh).

V: Kakšen pa se Vam zdi vzrok za to, da nekateri kdaj potarnajo nad hrano? Mogoče zaradi tega, ker določenih stvari ne jedo, ali zato, ker hrana ne bi bila okusna, morda niti primerna za starejšega človeka?

O: Bolj zaradi tega, jaz tole ne bi jedel ali tega ne maram. Nekdo pač ne je polente, golažev... Drugače je pa tako, da lahko dobiš tudi kaj drugega, imaš tudi mlečne jedi za tiste, ki ne morejo jesti ali pa jim drugo ne paše. Tudi doma ni vedno tisto, kar bi ti jedel. Drugače pa je po mojem preveč mesa. Absolutno preveč mesa.

V: Kakšna se Vam zdi pa urejenost doma, čistoča? Je v redu, bi kaj pokomentirali?

O: Niti ne. Je v redu.

V: Kakšna se Vam pa zdi sama organiziranost, od načina dela do različnih služb in njihovega dela (fizioterapija, delovna terapija...)?

O: V redu je. Imajo Silvo (glavna sestra doma).

V: Kaj pa prireditve, e-točka in ostalo?

O: No to je pa sploh prijetno.

V: Ali bi lahko bilo tega več?

O: Izletov bi lahko bilo več, samo to je tako, potem pa prijave zbirajo, potem jih pride pa pet, šest. Lahko bi pa bilo več tega.

V: Se Vam zdi, da bi tega bilo več, če bi bilo več zanimajo, ali pa se Vam zdi, da premalo organizirajo?

O: Ne organizirajo. Napaka vodstva.

V: Kakšno se Vam zdi pa razumevanje z ostalimi stanovalci? Ali se Vam zdi pomembno?

O: Ja, zelo pomembno je.

V: Zakaj?

O: S tem se počutim bolje.

V: Kaj od vsega tega, o čemer sva se pogovarjali do sedaj, bi pa dali na prvo mesto, kaj se Vam zdi najbolj pomembno tukaj, da se Vi dobro počutite?

O: Najbolj pomemben je ta odnos osebja do stanovalcev.

V: Če sem Vas prav razumela, pravite, da so zaposleni dobri do vas. Kaj pa če ne bi bili? Na kakšen način bi to vplivalo na Vas?

O: Na razpoloženje, na psiho. S tem bi se počutila slabše. Sigurno.

V: Kako bi pa to vplivalo na Vaše gledanje na vse ostalo?

O: Na dom kot tak?

V: Ja.

O: Velik minus. Zaradi tega bi se mi dom zdel slabši. Veliko slabši.

V: Ali bi ločili to, da Vam celotno podobo kvari le odnos, ali pač na splošno potem rekli, da je v domu slabše?

O: Bi ločila, bi. Bi ločila, kaj ni dobro.

V: Kaj pa se Vam zdi tisto glavno, kar zaposleni dobro delajo?

O: Najboljše je to, da vedno dobiš odziv, da ni brezbriznosti, pozornost. Pozornost osebja do posameznika. Tako. Da se čutim sprejeto in upoštevano.

V: Ali se vedno čutite enakovredno obravnavano, ali pa se Vam zdi, da kdaj komu posvečajo več pozornosti?

O: Ne. Niti ne.

V: Se niste nikoli počutila zapostavljeno?

O: A jaz? Oh (smeh). Jaz si izborim prostor na soncu, veš. Nisem bila nikoli zapostavljena pa tudi tukaj nisem (smeh).

V: Kaj pa je tisto, kar Vam daje občutek sprejetosti oziroma to, da niste zapostavljena? Kaj konkretno zaposleni delajo, da se Vi počutite tako?

O: Veš kako je to: recimo mene ni v delovno terapijo. Ja ne vprašaj, da me ne pokličejo. Pa pravi Barbara, ja dopusta pa danes ni, delat (smeh).

V: To se pravi, da Vas tam pogrešajo?

O: Ja zgleda da me (smeh). Seveda me. Imam občutek, da radi vidijo, da pridem, da radi vidijo, da kaj organiziram, da se pogovarjam z ljudmi. To imajo tukaj zelo radi.

V: Takih ljudi pri nas manjka, kot ste vi.

O: Ja, manjka, manjka. Dom zaradi tega živi. Ne gre, ne moreš, moraš vedeti, da so ljudje tukaj stari, povprečje je preko osemdeset, blizu devetdeset. Taki ljudje zelo pogrešajo dom, pogrešajo svoje, čeprav tisti njihovi nimajo časa zanje. Tako kot za nikogar ne. Moraš vedeti, da je to tako: to so otroci, ki imajo svoje družine ali pa celo vnuki, ki imajo svoje družine, ne morejo skrbeti še za nas. Saj pridejo na obisk, smo jih veseli, ampak ko pa gredo, smo pa še bolj veseli, zato ker nas v resnici zmotijo v tem našem ritmu.

V: Vam je ta ritem pomemben?

O: Ja.

V: Ali Vam je tudi pomembno potem, da so obroki ob določenih urah, delovna terapija ob tej in tej uri...? Ali bi Vas kaj motilo, da bi hodili, kakor bi hoteli?

O: Seveda. Mora biti red.

V: Ali se zaradi tega počutite kaj nesvobodno, ker je vse po urnikih?

O: Saj imaš čas celo uro. To mora biti, ker je toliko ljudi. Saj tudi doma mora biti red. Ja. ali doma lahko pride kdor hoče k mizi? Ne. Ja razen če so v službah pa tako naprej. Drugače pa takrat, ko je zajtrk, ko je kosilo, večerja, je treba it za mizo. To je pa nujno potrebno. Brez reda pa ni, veš, v taki hiši. Brez discipline, brez organizacije, ki to skupaj drži. Potem bi bil pa kaos.

V: No, pa mi sedaj povejte, kakšna se Vam zdi kakovost doma?

O: Kakovost doma, jaz pravim, da je nadstandard. Absolutno.

V: Zaradi česa pa?

O: Zaradi česa? Prvo zaradi tega, ker imam komfort, ker so te sobe, kjer imamo WC, tuš, balkone. To je prvo kar je, to zunanje. Drugače je pa kakovost v tem, ker so ti uslužbenci v resnici tako prijazni, pa ne hinavski, veš. Pa da ne delajo v resnici nobene razlike med tistimi, ki ne morejo in drugimi. Ne delajo razlike, posvetijo se vsakemu, se prilagodijo, bom rekla.

V: Ali ste kdaj hoteli, da vam kaj več pozornosti namenijo kot drugim? Zakaj bi je dajali vsem enako?

O: Ne. Ta pozornost je po potrebi. Tisti, ki jo potrebuje več, jo tudi dobi več. Sploh ko sem bila bolna. Vsake pol ure so bili tukaj (smeh).

V: Ste mnenja, da je vašim potrebam prilagojeno?

O: Ja. No nekateri se pa pritožujejo, da če si pa bolan pa nobenega blizu ni pa ne vem če res. Pa saj ga ne potrebuješ, ko si bolan. Potrebuješ mir. Pridejo pa sigurno vsaki dve uri pogledat, drugače pa pozvoniš.

V: Ali pridejo vedno, ko pozvonite? So kaj nejevoljni, kaj spet zvonite?

O: Ja, ja. Ne, ne. Imamo pa take, ki zvonijo vsake pol ure. To pa ne gre. Je pa tako.

V: Če ste kdaj opazili, kako pa pri takih ljudeh reagirajo zaposleni? Ali so kaj slabe volje?

O: Ja, seveda so. Zato ker vedo, da je to samo kaprica, da tisti ne potrebuje tega. Zato?

V: Kaj pa če bi pomoč res potrebovali?

O: Ja jaz vem, zadnjič je bila tukaj moja vnukinja, pa je po pomoti pozvonila na ta zvonec. Je prišla sestra čisto prepadena. Ja kaj pa je pri Vas narobe? Sem rekla: Čisto nič, samo vnukinja je tukaj zvonila po pomoti. Sestri se je pa tako čudno zdelo, ker jaz zelo malo krat zvonim. Ustrašila se je, da je kaj narobe. Prav ustrašila se je, kaj je narobe, ker jaz sredi dneva zvonim.

V: Kakšen občutek Vam je pa to dalo?

O: Občutek pozornosti.

V: Kako se pa drugače razumete z zaposlenimi?

O: Jaz dobro. Nisem imela še nikoli nobenega konflikta.

V: Kaj pa da je bil kdo kdaj slabe volje zaradi osebnih stvari?

O: Enkrat smo se pritožili čez enega negovalca. Ampak to je že nekaj let nazaj. On je prišel v sobo, je potrkal, prišel v sobo, ni rekel ne bu ne mu. Jaz sem večkrat pisala ali pa kaj takega, pa je prišel k mizi, se postavil in me gledal. Potem je pa šel, odprl kopalnico pa pobral brisače pa šel. Brez da bi kaj rekel. In potem smo se pritožili.

V: Vam odnos ni bil všeč?

O: Ja, ja. Ampak samo ta negovalec, veš.

V: Pa se je kaj izboljšalo?

O: A, seveda, se je. Smo tudi povedali, veš. Na sestanku smo povedali.

V: Ali ste se med sabo prej kaj pogovarjali o tem?

O: Ja, smo se. Saj mi se ponavadi vedno tako pogovorimo, kaj bomo na sestanku povedali. Včasih sem jaz pisala, potem sem pa naloge razdelila, da nisem bila samo jaz kriva za vse (smeh).

V: Se Vam zdi, da ste upoštevani, če kaj rečete, pripomnite? Pa tudi druge stvari, ki jih lahko pripomnite na sestanku, ali se Vam zdi, da so upoštevane?

O: Ja, koliko je mogoče, so.

V: Ali kdaj tudi česa ne upoštevajo?

O: Ja, kdaj se tudi to zgodi. Ali pa se izgovorijo, da tega ne morejo. To je bilo prav lani zaradi izleta, ker smo rekli, da gremo v Lipico. Samo za mene je bil tisto izgovor, da prevoza ne morejo dobiti in jim še danes ne verjamem. Ne verjamem, da ni mogla dobiti tega prilagojenega avtomobila tale naša socialna. No drugače se pa nekateri pritožujejo, da se socialna delavka preveč vtika v posameznike. Jaz nimam tega občutka, ker moji otroci nimajo nobenega problema s tem. Ampak nekateri se pa pritožujejo čez to, da se preveč osebno. Nekateri tarnajo da premalo, drugi pa preveč. Ja kam bodo pa prišli, da bodo sto trideset ljudi poslušali. Nekateri pa imajo občutek, ja, da se preveč vtikajo v njih osebno. Jaz nimam, jaz kar poraziram. Pri meni to ne pride v poštev.

V: Ali se Vam zdi, da če izrazite željo, da naj Vas ne sprašujejo osebnih stvari, ali ste upoštevani?

O: Pa saj tega sploh ne sprašujejo. Razen če sam ne poveš, če jim sam ne moriš, bom rekla. Drugače pa čisto nič ne sprašujejo o tvojem osebnem življenju, o tvojih odnosih, čisto nič. So zelo korektni. To ni njihova stvar.

V: Kaj pa je tisto po Vašem mnenju, zaradi česar se dobro razumete z zaposlenimi?

O: Kaj jaz vem. Zato ker upoštevajo, če si kaj zamislim, pozorni so, prijazni so, nasmejejo se mi, nikoli ni tega, da ne bi odzdravili, nikoli. Vedno, ko pridejo v sobo, rečejo dobro jutro, kako se imate, ali kaj potrebujete. Sicer je to, kako bi rekla, fraza, ampak je.

V: Kaj pa na primer kuharice?

O: Ah, one so pa tako dobre. So pa uboge, ker jih imajo ljudje za norca (smeh). Pa kot da so one krive, saj niso one skuhale take večerje. Veš, en čas je bilo tako, sej potem se je nehalo, je bila opoldne in zvečer mineštra, enolončnica. To ne gre. Malo prej smo se pa pritoževali, da je premalo krat enolončnica in preveč krat... Ampak odkar imamo tega novega kuharja...

V: Ali se pozna?

O: O seveda. Okus, okus. Vsa hrana ima drug okus. Se zelo pozna. Nov veter. Paše sprememba, seveda na bolje. Včasih je bilo tako vse, brez okusa, čisto vseeno je bilo, kaj smo jedli. Ta je pa prinesel tisto novo pa malo več zelenjave narezane notri v omakah, ne pa samo krompir pa korenje (smeh). Ker jaz korenja sploh videti ne morem. Sedaj je več, kakšna paprika pa kumarice so notri pa okus je drug. Saj drugače imamo pa tako vsak teden ali štirinajst dni sestanek, kdor je tam, da lahko grajamo pa predlagamo.

V: Pa ste upoštevani?

O: Ja.

V: No, prej sva govorili o tem, da se z zaposlenimi dobro razumete. Kaj pa odnos z Vaše strani. Kako pomembno se Vam zdi, da se tudi vi lepo obnašate do zaposlenih?

O: Po mojem je zelo pomembno tudi to, kakšni smo mi do njih.

V: Se Vam zdi, da se je potrebno truditi tudi iz Vaše strani do zaposlenih?

O: Sigurno. Prav gotovo, da se moramo včasih malo nazaj držati. Imamo pa nekatere stanovalce, ki so res tečni. Pomembna je obojestranska dobra komunikacija.

V: Kakšen se Vam pa zdi odnos zaposlenih do Vaših svojcev? Ali so prijazni, korektni?

O: Tega pa jaz sploh ne vem. Ko k meni pridejo, ne potrebujejo nobenega. Edino pri vas v recepciji se morajo javiti, drugače pa... Ja, tudi včasih se zgodi, da so na obisku pa da kdo od zaposlenih potrka, pogleda na vrata pa reče: O oprostite, imate obiske. Takrat so prijazni. Tudi to, da ne sitnarijo, da nič nočejo imeti, če imamo obiske, da se lepo umaknejo in pridejo kasneje. Spoštujejo zasebnost.

V: Zakaj pa se Vam zdi, da je pomembno, da se z zaposlenimi dobro razumete?

O: Ja zato, ker je to moje življenje.

V: Ali bi se slabo počutila, če se ne...?

O: Ja, slabo bi se počutila. Bi me žrlo to. Ne bi bila sproščena, potem bi bila zategnjena. Potem človek počasi dobi komplekse, da si odveč, ker marsikdo ima občutek, da je bil doma odveč, potem pa še tukaj odveč, ja potem se pa ljudje zaprejo vase kot kakšne školjke.

V: Kako bi vplivalo na Vaše počutje in pogled na celoten dom, če se z zaposlenimi ne bi dobro razumeli?

O: Sigurno bi vplivalo na vse. Slabše bi se počutila.

V: Ali se Vam zdi, da zaposlenim trud za dober odnos uspeva?

O: Ja, jim uspeva.

V: Ali bi po Vašem mnenju lahko še kaj več naredili za to?

O: Včasih tudi mogoče.

V: Kaj pa bi lahko naredili več?

O: Veš, to je težko reči. Jaz recimo nimam tega občutka, ampak ko gledam druge, recimo, zlasti te dementne. Samo s temi je težko.

V: Bi se torej lahko bolj potrudili?

O: Ja, mogoče malo več pozornosti. Tam je pa potrebna individualna pozornost, veš. Tam jih pa moraš spraviti v red, ker se v resnici sami niso sposobni postaviti in prilagoditi. Potem jih mogoče včasih po svoje vzamejo.

V: Kaj bi pa lahko naredili več?

O: Kaj? No po mojem jih je tam na oddelku premalo. Po mojem bi tam morali imeti nekoga takega, ki je strokovnjak, ne samo za nego pa za medicino pa za to, ampak da bi z njimi delal. Recimo, mi imamo vsak teden tiste pogovorne ure po skupinah pa pevske vaje imamo sedaj spet pa take. Saj jaz vem, da je tam težko, zato ker so ljudje... Ampak niso vsi, niso vsi toliko dementni, da ne bi imeli, sicer jaz premalo vem kaj na oddelku delajo, jaz vidim, kaj delajo tukaj v delavnicah.

V: Kaj pa v delavnicah?

O: No, v delavnicah se kar zelo posvetijo tem ljudem. Zelo posvetijo. Gor na oddelku imam pa včasih občutek, ker vidim, ko pridejo po njih, imam pa včasih občutek tako, kot da je bolj kot številka, ko jih ženejo nazaj na oddelek.

V: Se Vam torej zdi, da bi to rešili s tem, da bi bilo na teh oddelkih več zaposlenih, ali še vedno ne bi bili dovolj osebno obravnavani?

O: Po mojem jih je gor premalo. Po mojem jih je gor za tisto skupino, kaj jaz vem, po trideset jih je, dva zaposlena sta premalo. Če bi jih bilo več, bi imeli več časa zanje. Časa jim primanjkuje. Morajo pospraviti, jim dati jest, jih morajo napraviti. Premalo časa imajo,

drugače bi se lahko bolj posvetili posameznikom. Drugače bi. Tale njihov delovni urnik je zelo natrpan. Nimajo časa.

V: Kakšno se Vam zdi pa to samo delo, pustiva odnos? Čistilka mora počistiti, kuharica skuhati in postreči, sestra mora narediti nego, vzeti perilo, Vam dati zdravila, socialna delavka Vam mora narediti, kar je potrebno... To samo delo, kakšno se Vam zdi? Je kakovostno?

O: Ja, je zelo dobro. Samo naši stanovalci so včasih... se jih ne da prenašati.

V: Kaj pa odnos, kakšen je pa njihov odnos do Vas? Kakovost odnosa? Ali so pri delu prijazni?

O: So, so. No poglej jo, kako je prijazna (čistilka je potrkala, odprla vrata, pozdravila, odnesla smeti, pozdravila in odšla). Vidiš (smeh). Kuharice pa sploh. Fizioterapevtka je duša. Mislim, da ima najslabši odnos od vseh ena sestra iz ambulate. Saj jaz sem z njo v dobrih odnosih, ampak drugi se pa kar pritožujejo, da preveč komandira. Tam je zdravnik tisti, ki bo odločil. Ne more sestra odločiti, ti boš šel na pregled, ti pa ne potrebuješ zdravnika. To jih moti. Mene pa ne, ker meni si tega ne upa reči. Se postavim zase. Imamo pa ljudi, ki jih kar odslovi z izgovori, danes pa ni časa, pridite drugič. Prav pritožijo se. Saj potem pride vseeno na vrsto, ampak dobijo tisti občutek, češ, tukaj pa nisem ravno enakopravno obravnavan. So tudi taki zaposleni.

V: Se Vam zdi, da jim kvarijo ta občutek udobnosti, da jih to moti?

O: Moti. Ja, najbrž jih moti. Jaz pravim tem ljudem, kaj pa ti lahko doktor da. Tablete za spanje, za prebavo, nekaj te boli, to se pravi nekaj proti bolečinam, no razen če je kaj resnega. Sigurno, da doktor nima časa vseh teh sto žensk poslušati eno in isto. Ampak tale naša zdravnica, tale ima pa potrpljenje. Ta pa posluša te ženske, bog pomagaj (smeh). Nekateri hočejo, da bi bili oni vedno prvi. Ne moreš biti vedno prvi, če nas je pa toliko. Stanovalci imajo premalo potrpljenja pa veliko krat negativen odnos do njih.

V: Torej se Vam zdi, da je pomembno, da tudi stanovalci sprejmete to, da ste eden izmed tolikih in samo Vi?

O: Seveda. Absolutno. Zelo pomembno je to.

V: No sedaj pa na podlagi vsega povedanega, ker ste rekli, da se Vam zdi dober odnos med Vami in zaposlenimi pomemben, ali se Vam zaradi tega dobrega odnosa zdi tudi kakšna druga stvar, ki mogoče ni toliko v redu, zdi boljša?

O: Skrije, ja. Se skrije. Odnos je na prvem mestu.

V: Kako pomembno se Vam potem to zdi?

O: Zelo pomembno. Odnos zakrije stvari, ki mogoče niso povsem sto odstotne. To odtehta ta odnos uslužbencev do nas stanovalcev. To je najbolj pomembno od vsega. Da se ljudje ne počutijo zapostavljene, niti ne zapostavljene, osamljene. Tukaj imamo veliko ljudi, ki se zelo osamljene počutijo. Resnično osamljeni so.

V: Kaj pa mislite, da je vzrok za to, da se počutijo osamljene?

O: Sami vase se zaprejo, sploh si ne pustijo blizu. Jezni so na svoje sorodnike, da so jih dali sem oziroma da so se jih rešili. Ne morejo dojeti tega, da so minili tisti časi, ko so trije rodovi živeli pod eno streho ali pa celo štirje. Danes so ta mladi v službah. To ne gre, oni imajo tudi družino. Ali pa recimo, da njihovi sorodniki premalo na obiske hodijo. Pa ne morejo samo tukaj sedeti, lepo prosim! Saj imajo telefon pa jih lahko pokličejo. Pa to ni

dovolj. Pa kako ni dovolj?! Ne moremo zahtevati od svojih bližnjih, sorodnikov ali pa prijateljev, da so tukaj trikrat na teden, ker to ne gre. Tudi oni imajo življenje. In to marsikoga tukaj boli. Imajo občutek, da so sedaj za med staro šaro, da ni nič več z njimi. Potem se pa zaprejo vase. Zato so potem neprijazni do sorodnikov, neprijazni do osebja in potem so vsi drugi krivi, samo oni ne. To je tako. Kakršen si ti do ljudi, tako bodo ljudje do tebe.

V: Torej se Vam zdi, da če bi bili Vi nepotrpežljivi do zaposlenih, bi bili potem tudi oni do Vas?

O: Bolj brezbrizni bi bili kot nepotrpežljivi. Enostavno te odpišejo, pustijo te na miru, ne vsiljujejo se.

V: Se Vam zdi, da se z Vami tako več pogovorijo?

O: Več, več. Si želijo stika z mano. Res je tako. Jaz vidim tudi pri delovni terapiji. Veš kako imamo mi tisti mizo, kjer smo solo. Pravzaprav niti nimamo veliko stika s tistimi zadaj za nami (dementnimi). Včasih kdo kakšno sliko prinese pokazat, ki jo je narisal ali pobarval in malo moramo malo pohvaliti. No ta gospa, ki vedno, ko sliko nariše, mora iti »domov k mami« in vedno jo sestre lepo peljejo, brez problema.

V: No sedaj, ko ste mi Vse to povedali, ko veste, kaj vse ste mi povedali, bi Vas lepo prosila, če lahko ta Vaš intervju v celoti objavim v mojem diplomskem delu.

O: Lahko, seveda lahko.

V: Se bojite mogoče kakšnih posledic tega intervjuja?

O: Kakšnih posledic neki? Ne. Nisem nič takega povedala, da bi komur koli škodovalo. No, jaz se tudi trudim, da na vse objektivno gledam. Jaz sem bila navajena malo drugačnega življenja, kot marsikdo tukaj. Večina jih je prišlo s kmetov ali so delali v tovarnah. Jaz pa sem imela le en tak položaj, da sem imela pregled čez nekaj tisoč ljudi.

V: No, ko ste že omenili Vaš prejšnji položaj pa drugačno gledanje na situacijo, ali se Vam, da Vi in Vam podobni drugače gledate na situacijo tukaj kot ostali?

O: Sigurno.

V: Kaj pa drugače?

O: Bolj pregled imam čez vse. Bolj zanima me vse, ne da bi jaz hotela čvekati, ta je to rekel, on je to rekel, no tega sploh ne. Ne maram te prevelike domačnosti, da bi ljudje iz sobe v sobo hodili. Saj tudi povabim koga na kavo ali pa grem jaz na kavo, ne maram pa tega, da ljudje po sobah hodijo, ker me v resnici s tem motijo. Jaz v sobi sem, no sploh pa da bi bila še z eno skupaj, vrv za vrat pa... (smeh).

V: Ali ste že od vsega začetka sami v sobi?

O: Ja. Od prvega dneva sem tukaj notri, prvi stanovalec.

V: Vam tako paše in ne bi drugače?

O: Ne, to pa ne, še z eno skupaj pa ne bi bila.

V: Zakaj pa ne, če smem vprašati?

O: Zato ker mi je pomembno, da ko hočem biti sama, sem lahko sama. Če pa hočem pa grem ven in se pogovarjam, saj se lahko v bifeju, v čajnici pa tako naprej. Ali pa zunaj sedaj, ko je spet lepo. To ni, nekateri postanejo preveč vsiljivi, ampak to stanovalci. Drugi pa sploh ne, so pa kot zaprte školjke. Komaj da pozdravijo, komaj da odzdravijo, komaj.

Ampak to moramo vzeti človeško, s tolikih koncev toliko različnih ljudi, moramo biti malo psihologa tukaj. Že pri mladih moramo biti, tukaj pa sploh.

V: Se Vam zdi, da je to Vaše gledanje na odnose povezano z Vašim prejšnjim načinom življenja?

O: Seveda je. Jaz nimam nobenega občutka, da me je kdo odrinil sem. Sedaj pa moraš biti tukaj. Jaz sem se sama odločila. Sem si rekla: to ne gre, tako ne morem živeti.

V: Kako pomembno se Vam zdi, da ste se sami odločili za ta korak?

O: Zelo pomembno. To je pa zelo, zelo pomembno, da se sami odločimo, da nismo prisiljeni. Imamo pa tudi take, ki so bili prisiljeni. Dobro tisti z demenco, to je drugo, saj ne morejo biti z njimi. Ampak tukaj na stanovanjskem oddelku je pa marsikdo prav zagrenjen zato, češ, sedaj pa nisem več dober. Ja nisi več, star si, kaj boš, napoto si vsem (smeh). Res je to. Ne morejo se ukvarjati več z nami, imajo svoje otroke.

V: Ali se Vam zdi, da to razumejo? Ste kdaj skušala komu to dopovedati?

O: O ja. Ja, mogoče da razumejo počasi. Pred kratkim sem se z eno gospo pogovarjala o tem, ker je imela tak občutek, da so jo prisilili. Pa sem ji rekla, da ni to, da ste odveč. Kdo bo pa pazil na Vas, ker imate bolezen, zaradi katere morate trikrat na dan dobiti injekcije vedno ob isti uri. Vi potrebujete svojo dieto, tega doma ni mogoče. Ne more nobeden od Vaših otrok doma ostati pa Vam streči. Vsak ima svoje obveznosti.

V: Ali se Vam zdi, da Vas je razumela?

O: Ja, mislim, da je. Midve sva se o tem že pogovarjali takoj, ko je prišla sem, ko se je s hčerko pogovarjala o tem, zakaj mora biti tukaj. Če primerjam takrat in sedaj, se je zelo sprijaznila s tem. Sedaj že razume to, da doma ne morejo zanjo skrbeti.

V: Opazila sem, da skušate ljudem pomagati.

O: Ja to pa sigurno.

V: Kaj pa je razlog za to, da jim pomagata?

O: To je za mojo dušo. Če mi paše, mi paše, če mi pa ne paše, mi pa ne paše. Tistega, ki ga jaz ne maram, ga ne maram. Konec. Jaz se nič ne pretvarjam. To delam zaradi sebe, imam s tem eno zadoščenje. Delati dobro je eden izmed človeških... Bi moralo biti več ljudi, ki bi jih to vodilo v življenju. Nikdar ne naredi tistega, kar nočeš, da bi tebi drug naredil. Malo se je pa treba obvladati in potruditi. Vedno pa ne more biti vse tako, kot bi radi. Tudi doma ni bilo. In nikoli ne krivi drugega za to, sam si kriv. Moram pa ljudi poznati, ker sem knjižničarka, da jim lahko potem ponudim knjige, ki jih zanimajo. Tako je to.

V: No, jaz mislim, da ste mi povedali vse, kar me je zanimalo pa še marsikaj drugega, tako da sva z moje strani končali.

O: Če boš še kdaj kaj potrebovala, kar reci.

V: Bom. Hvala. Hvala Vam za celoten pogovor in dovoljenje za objavo. Nasvidenje.

O: Ja, ja. Ni problema. Nasvidenje.

