

Alternativne prakse dela v času epidemije v Varstveno delovnem centru Novo mesto

Uvod

Razglasitev epidemije covid-19 je skupaj s sprejetimi ukrepi za zajezitev te bolezni pri ljudeh povzročila številne stresne situacije. Implementirani ukrepi za zajezitev epidemije covid-19 so močno posegli v posameznikovo rutino in kratili zadovoljevanje temeljnih potreb, ki so ključne za zadovoljstvo in dobro počutje ljudi.

Zaposleni v socialnovarstvenih zavodih so ob razglasitvi epidemije, ko je večina ljudi ostala doma in se je javno življenje skoraj povsem ustavilo, doživljali številne izzive. Zaradi strahu pred okužbo, zaradi negotovosti in spoprijemanja z novimi razmerami na vseh področjih življenja so številni zaposleni čutili vse večje psihične obremenitve na delovnem mestu.

Poglavitna značilnost socialnega dela je, da deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, v katerih sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje kriznih razmer (Flaker, 2003). Izredne razmere so povzročile spremembe, saj se je delo v Varstveno delovnem centru Novo mesto (VDC Novo mesto) znašlo pred novimi preizkušnjami. Obvezno in odgovorno izvajanje številnih ukrepov za zagotavljanje varnega in zdravega okolja je postalo del vsakdana.

Čas epidemije je bil še posebej naporen za uporabnike, ki bivajo v zavodu in so vključeni v institucionalno varstvo. Omejevanje stikov, prepoved vključevanja v lokalno okolje in spremenjeno izvajanje zavodskih dejavnosti so bili zanje vir stresa. Na to so se odzvali s tesnobo, motnjami spanja, nemočjo, žalostjo, jezo, frustracijo, depresivnim razpoloženjem in drugimi neprijetnimi čustvi in občutki, ki so sicer v kriznih razmerah povsem običajni. Med uporabniki smo prepoznali intenzivno potrebo po čustveni razbremenitvi, poglobljenem vpogledu v aktualne težave in krepitvi samozaupanja. Potrebovali so res veliko podpore, vodenja in motiviranja pri spoprijemanju z navedenimi ovirami, saj jim sami niso bili kos.

Profil VDC Novo mesto

VDC Novo mesto je javni socialnovarstveni zavod, ki vključuje odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Ustanovljen je bil leta 1994 in je vse do leta 2000 deloval pod okriljem Doma starejših občanov Novo



mesto. Vanj je vključenih 169 uporabnikov. Zagotavlja jim dve storitvi: institucionalno varstvo in storitev »vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji«.

Storitev »vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji« je organizirana oblika varstva, s katero izpolnjujemo z ustavo in zakoni določene temeljne človekove pravice odraslih invalidnih oseb do storitve, ki uporabnikom, v skladu z njihovimi sposobnostmi, omogoča aktivno vključevanje v družbeno življenje in delovno okolje ter opravljanja koristnega, vendar njihovim zmožnostim primernega dela. Storitev izvajamo tako, da uporabnikom omogočamo ohranjanje pridobljenih in širitev novih znanj in delovnih spretnosti, pridobivanje novih socialnih in delovnih navad, uresničevanje lastnih idej in ustvarjalnosti, vzbujamo občutek koristnosti in samopotrditve. (*Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*, 2010)

Storitev »vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji« izvajamo v treh enotah: Šmihel, Bršljin in Trebnje. V storitev je vključenih 141 uporabnikov. Z njo jim zagotavljamo ohranjanje pridobljenih znanj in delovnih sposobnosti, pridobivanje socialnih in delovnih spretnosti, razvijanje individualnosti, čim samostojnejše življenje in vključevanje v skupnost.

Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, ki upravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo v skladu s pravilnikom in zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva. (*Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*, 2010)

Institucionalno varstvo izvajamo na treh lokacijah: na sedežu zavoda oz. v enoti Šmihel, v bivalni enoti Novo mesto in v bivalni enoti Trebnje. Storitev izvajamo v obsegu 16 ali 24 ur. V storitev je vključenih 85 uporabnikov, ki ob pomoči in podpori zaposlenih ustvarjajo družinsko okolje.

Zaposlitev je le del dejavnosti, ki jo enote zagotavljajo. Uporabnikom zagotavljamo tudi več dodatnih dejavnosti, s katerimi jim je omogočeno čim kakovostnejše življenje: plesne vaje, učenje angleščine, redno vodeno bralno dejavnost v sodelovanju s knjižnico Mirana Jarca v Novem mestu, atletiko, košarko, nogomet, kegljanje, pohodništvo, alpsko in nordijsko smučanje, plavanje, udeležbo na športnih tekmovanjih specialne olimpijade in nogometne lige, vodene likovne delavnice, kuhanje in peka peciva, gledališka in glasbena skupina, obiski prireditev ter gledaliških in kino predstav, praznovanja rojstnih dni in praznikov. Velik poudarek je na povezovanju z lokalnim okoljem: sodelovanje z vrtci, šolami, društvi in drugimi organizacijami.

Preoblikovanje procesa dela zaradi epidemije

Epidemija covid-19 je povzročila pretrese v ustaljenih dejavnostih v VDC Novo mesto, zato smo proces dela reorganizirali. Spomladi 2020 smo začasno prekinili izvajanje storitve »vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji«. Omejili smo izhode uporabnikov, ki so vključeni v institucionalno

varstvo, prav tako tudi obiske. Med posameznimi enotami ni bilo prehajanj, saj so bili uporabniki povsem ločeni glede na storitev in lokacijo izvajanja storitev.

Strokovne delavke in delavci smo morali zaradi novih razmer pri izvajanju storitev pokazati veliko ustvarjalnost in fleksibilnosti. Posebno pozornost smo namenjali vzdrževanju stikov z uporabniki in njihovimi svojci, ki so zaradi različnih razlogov ostali v domačem okolju.

Socialno delo se osredotoča na reševanje kompleksnih socialnih problemov, pri tem pa so ključni pojmi pomoč, reševanje problema in iskanje novih rešitev v socialnodelovnem delovnem odnosu, saj s tem mobiliziramo moč družine ali posameznika (Čačinovič Vogrinčič, 2002).

Čajanke in druge fleksibilne metode dela

Množica interventnih ukrepov za zajezitev epidemije covid-19 in za omilitve njenih posledic je pri uporabnikih in njihovih svojcih povzročila negotovost in strah, zato so številni uporabniki ostali v varnem zavetju svojega doma. Nove okoliščine so nas prisilile v iskanje novih, drugačnih strategij dela in vse zaposlene izrinile iz cone ugodja in utečenih delovnih procesov. Zato smo storitev »vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji« začeli izvajati na daljavo.

Z uporabniki, ki so ostali v domači oskrbi, smo ohranjali redne tedenske stike, najprej s telefonskimi pogovori, nato pa smo storitev temeljito reorganizirali. Uporabljali smo sodobne načine komunikacije in storitev prenesli na družbena omrežja in različne spletne platforme. Sodobna tehnologija je bila pri premagovanju razdalj nepogrešljiva.

Strokovne delavke in delavci so zaradi velike potrebe po razbremenilnih pogovorih po telefonu vsak teden te izvajali s svojci, skrbniki, zakonitimi zastopniki in uporabniki. Ti so izražali čustvene stiske in poročali o strahu pred neznanim, apatičnost. Nekateri uporabniki so imeli pogostejše čustvene izbruhe in so se vedli bolj agresivno.

Uporabnikom smo vsak teden poslali dopis po navadni pošti in jih obveščali o dogajanju v zavodu, aktualnih novostih, morebitni ponovni vključitvi v storitev ter sprejetih ali spremenjenih ukrepih. Dopis je vseboval tudi telovadne vaje za celostno krepitev telesa, pobarvanko in recept za pripravo zdravih prigrizkov, solat, sladic ali napitkov. Z dopisom smo želeli uporabnike spodbuditi k aktivni udeležbi, podajanju replik ali predlogov. Številni so se na to odzvali in tako smo vzdrževali reden stik z njimi. Nekonvencionalen način izvajanja storitev na daljavo je izzval izjemno pozitivne odzive uporabnikov in svojcev.

Vpeljali smo še en inovativen pristop k izvajanju storitve na daljavo – čajanke, katerih cilji so bili druženje in pogovor, hkrati pa tudi spodbujanje in ohranjanje zdravih življenjskih navad, preventivno delovanje na različnih področjih, spodbujanje ustvarjalnosti, zagotavljanje pomoči idr. Družabni

dogodek smo organizirali enkrat na teden na spletni platformi Zoom. Uvodni del srečanja je vodil fizioterapevt; začel je s telovadbo in smejalnimi vajami. Drugi del je bil namenjen usmerjenim pogovorom o prijetnih dogodkih, ki so jih uporabniki doživeli v preteklem tednu.

Na srečanju so strokovni delavci z različnimi metodami in tehnikami pogovora ustvarjali varen prostor, v katerem so uporabniki spregovorili o sebi, svojih čustvih, občutkih in doživetjih. Tako so uporabniki ob strokovni podpori raziskovali svoje notranje doživljanje in krepili lastne obrambne mehanizme. Ves čas srečanja je vsak posameznik sodeloval na svoj način in drugim zaupal toliko, kolikor je zmožel in želel. Nameni srečanj so bili krepitev dobrega razpoloženja, širjenje optimizma in povečevanje pozitivnega odnosa do življenja.

Za vzdrževanje stikov z uporabniki in njihovimi svojci, ki so morali zaradi takšnih ali drugačnih razlogov ostati v domačem okolju in niso imeli možnosti vzpostavitve stika prek spletnih medijev, smo uvedli individualen pristop. Osebni stik je pri delu z uporabniki ključen, saj na njem temelji delovni odnos, ki vodi do ustreznih, na uporabnika usmerjenih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2022). V takšnih okoliščinah so zaposleni obiskali uporabnike in njihove svojce v domačem okolju in se skupaj z njimi odpravili na sprehod in tako preživeli skupen čas kakovostno. Na terenu se je pokazala predvsem potreba po razbremenilnih pogovorih med starši, svojci in zakonitimi zastopniki.

Tudi pri delu z uporabniki, ki so bili vključeni v storitev institucionalnega varstva in so bivali v zavodu, smo uvedli nove pristope. Organizirali smo različne dejavnosti: kuharske, ustvarjalne, glasbene delavnice, bralne urice, filmske popoldneve ipd. Posebno skrb smo namenili telesni pripravljenosti oz. fizični aktivnosti in gibanju na svežem zraku. Osrednjo pozornost pa smo namenjali vzdrževanju in ohranjanju stikov s svojci. Pri tem so zaposleni uporabljali različne načine: telefonske pogovore, video klice, pošiljanje fotografij in pisem. Med reorganizacijo delovnega procesa in uvajanjem alternativnih metod dela so bili zaposleni ves čas dostopni za informacije, povezane z zdravstvenim stanjem in počutjem uporabnikov.

Med epidemijo, ko so bile razmere izjemno negotove, spremenljive in tvegane, so bile številne stresne situacije povod in priložnost za oblikovanje novih sodelovanj in načinov povezovanja. Pri tem se je ustvarjanje pozitivnih in prijaznih odnosov pokazalo kot še posebej dragoceno.

Neizogibno uvajanje drugačnih strategij dela je imelo za posledico povezovanje zavoda s številnimi regionalnimi osnovnimi šolami, pri tem pa so bile osrednje teme pogovorov stigma ter motnje v duševnem in telesnem razvoju. Po zaslugi spletnih srečanj so si udeleženci ogledali predstavitev zavoda, se udeležili delavnic bralne pismenosti in se odzivali na besedilo (pri tem so učenci brali zgodbe uporabnikom). Prav tako so učenci aktivno sodelovali, saj so za uporabnike VDC Novo mesto pripravili video posnetke plesnih točk.

Sklep

Na podlagi izkušenj z epidemijo covid-19 smo spoznali, da ljudje v negotovih časih iščejo različne načine za odmik od vsakodnevnih skrbi. Stresne situacije je možno omiliti tako, da posameznik skrbi za redno telesno dejavnost, zdravo in uravnoteženo prehrano, prosti čas in oddih ter se ukvarja z avtogennim treningom, meditacijo ali kakšno drugo tehniko. To lahko potrdimo tudi v VDC Novo mesto, saj so se posamezniki preizkusili v različnih prostočasnih dejavnostih, preživljali več časa z družino, skrbeli za redno telesno aktivnost, se gibali na svežem zraku in se ukvarjali s športom.

Kljub temu so stresne situacije, spremembe in novi izzivi ter negotovost pri nekaterih vplivali na njihovo duševno zdravje. Krizne razmere, ki so bile posledica širjenja virusa covid-19, so pri ljudeh povzročile vznemirjenje, strah, negotovost, ranljivost in občutljivost. V tako turbulentnem obdobju smo prepoznali povečanje števila primerov izgorelosti med zaposlenimi.

Ljudje pogosto v stiski hrepenimo po bližini drugih, vendar v času pandemije in ukrepov za zaježitev covid-19 (zaukazana socialna izolacija) to pogosto ni bilo izvedljivo. Ker smo se zavedali pomena medsebojne povezanosti in vpliva te dimenzije na kakovost posameznikovega življenja, smo morali iskati nove, nadomestne načine dela. Zato smo bili zaposleni prisiljeni poiskati nove načine izvajanja storitev in biti ustvarjalni pri spreminjanju ustaljenega, konvencionalnega načina izvajanja storitev. Okoliščine so nas prisilile v iskanje nekonvencionalnih rešitev in povzročile drugačno zaznavanje okolice in procesa dela. Zaposleni smo bili dovetnejši za dojetanje in ocenjevanje situacije iz različnih perspektiv in torej bolj inovativni pri implementaciji novih strategij v proces dela. Volja, povezanost, timski duh, občutek pripadnosti in pozitivne povratne informacije – vse to je pripomoglo k pozitivnemu odnosu, večji motiviranosti, sodelovalnosti in dobremu telesnem počutju med zaposlenimi, tako na delovnem mestu kot tudi v domačem okolju.

Ovrednotenje obdobja epidemije covid-19, ki je bilo polno številnih dilem, je imelo za posledico spoznanje, kaj je v življenju bistveno. Z osebno odgovornostjo, kolektivno pozitivno usmerjenostjo in medsebojno povezanostjo lahko hude življenjske razmere postanejo lažje obvladljive in manj stresne. Duševna blaginja mora postati prioriteta, saj se bodo posamezniki le tako lahko učinkovito spoprijemali z izzivi, pa naj bodo ti še tako veliki.

Janja Jakše, Suzana Savičić

Viri

- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2022). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (7. izdaja).
- Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 45(4/5), 237–257.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev* (2010). *Ur. l. RS*, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21, 54/22 in 159/22). Pridobljeno 30. 11. 2023 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10060>