

Analýza potřeb seniorů v Plzeňském kraji z perspektivy poskytovatelů: Denní a týdenní stacionář

Zpracovatel: Centrum pro komunitní práci západní Čechy
Americká 29
301 38 Plzeň
(Mgr. Marta Hirschová, Charter of Progressive Sociology)

Obsah

Úvod	3
1 O projektu „Podpora odborných partnerství“	3
1.1 Výchozí předpoklad projektu	3
1.2 Zaměření a cíl projektu	3
1.3 Vznik odborných partnerských koalic a jejich hlavní úkol.....	4
1.4 Podklad pro jednání odborných partnerských koalic	4
1.5 Výzkumný design projektu	4
2 Metodologie kvalitativní části výzkumu	5
2.1 Vymezení kvalitativního přístupu	5
2.2 Cíle výzkumu	6
2.3 Metody sběru a analýzy dat.....	7
3 Výsledky analýzy - denní a týdenní stacionář	9
3.1 Jak funguje denní a týdenní stacionář v praxi	9
3.2 Kapacita služby	9
3.3 Typický klient	10
3.4 Poměr přímé a nepřímé péče	10
3.5 Právní forma poskytovatele ve vztahu k financím	10
3.6 Vazba na další sociální služby	11
3.7 Problematická místa stávajících služeb z pohledu poskytovatelů.....	11
3.8 Informovanost a propagace služeb	12
4 Shrnutí hlavních zjištění	12
Závěr	13
Seznam literatury.....	13

Úvod

Tento dokument je jedním z výstupů kvalitativní části výzkumu - analýzy potřeb seniorů a pečujících osob z perspektivy poskytovatelů, jenž je součástí opory projektu „Podpora odborných partnerství: potřeby seniorů a pečujících osob v Plzeňském kraji“. Předložený materiál konkrétně obsahuje přehled pohledu poskytovatelů denního a týdenního stacionáře na potřeby seniorů a pečujících osob a na problematická místa stávajícího systému sociálních služeb. V následujících dvou kapitolách Vám blíže představíme celý projekt. V první kapitole popisujeme cíle a výzkumný design projektu. Následuje kapitola přibližující kvalitativní část projektu. Poté prezentujeme výsledky analýzy. Nakonec shrneme hlavní zjištění.

1 O projektu „Podpora odborných partnerství“

Podpora odborných partnerství v sociálních službách vychází z potřeby komplexního řešení vybraných témat a ze specifík území, potřeb obcí a kraje. V rámci procesů plánování sociálních služeb je žádoucí podporovat vznik fungování odborných koalic, které otvírají aktuální témata a řeší klíčové problémy dané sociální služby, a to nejen na komunitní úrovni, ale i z hlediska větších územních celků.

1.1 Výchozí předpoklad projektu

Výchozím předpokladem projektu je, že v současné době vzhledem k nedostatečným kapacitám terénních i pobytových služeb není cílové skupině (seniorům a pečujícím osobám) zcela umožněna individuální volba mezi pobytovými a terénními službami.

1.2 Zaměření a cíl projektu

Tento projekt se konkrétně zaměřuje na potřeby seniorů a pečujících osob a navazuje na výstupy procesů plánování jednotlivých obcí Plzeňského kraje (dále PK). Cílem projektu „Podpora odborných partnerství: potřeby seniorů a pečujících osob v Plzeňském kraji“ je podpořit vznik odborných partnerských koalic, které mohou iniciovat vhodná nadregionální východiska v oblasti poskytování sociálních služeb. Vytvořené koalice poslouží jako prostor pro odborné diskuze mezi jednotlivými dotčenými subjekty. Zároveň umožní výměnu zkušeností, což podpoří zkvalitnění a zefektivnění poskytovaných služeb.

1.3 Vznik odborných partnerských koalic a jejich hlavní úkol

Za účelem vytvoření koalic byli ve spolupráci s Plzeňským krajem osloveni zainteresovaní poskytovatelé sociálních služeb, zástupci obcí a neziskových organizací a další odborníci, kteří se zaměřují na seniory. Hlavním úkolem koalice je hledat řešení zajištění sociálních služeb pro seniory a podporu pečujících osob. Jedná se o služby, které je potřeba řešit v kontextu větších územních celků, protože se ukazuje jako méně efektivní poskytovat je pouze pro jednu obec či město.¹

1.4 Podklad pro jednání odborných partnerských koalic

Podkladem pro jednání partnerských koalic jsou dvě sady výstupů: (1) kvantitativní analýzy, které zpracovala Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje o.p.s. a (2) série kvalitativních analýz, které vypracovalo občanské sdružení Charter of Progressive Sociology. Oba typy výstupů mapují situaci sociálních služeb pro seniory na území Plzeňského kraje, přičemž každý z nich používá jinou sadu dat a jiný způsob jejich zpracování charakteristický pro daný přístup. Aplikace obou přístupů je vymezena níže v kapitole 1.5 včetně zdůvodnění uplatnění strategie jejich kombinace v rámci projektu.

1.5 Výzkumný design projektu

V rámci projektu je uplatněna strategie smíšeném designu výzkumu, kdy je kombinován kvantitativní a kvalitativní přístup. Výhodnost této kombinace spočívá v tom, že výsledky poskytují směs informací, které využívají komplementarity a síly jednotlivých přístupů. Využitím smíšeného designu je docíleno vzájemného doplňování a celkový obraz zkoumané problematiky se tak stává konzistentní a úplnější (Tashakkori, Teddlie 2003). **Kvantitativní část výzkumu** je aplikována za účelem zjištění statistických informací o sociálních službách pro seniory, a to v rovině srovnávací analýzy založené na porovnání situace v Plzeňském kraji s ostatními kraji v ČR. Součástí analýzy jsou demografické prognózy vývoje populace v Plzeňském kraji ve vztahu ke kapacitě pobytových a terénních služeb. **Kvalitativní část výzkumu** je zaměřena na zjištění potřeb seniorů a pečujících osob z několika subjektivních perspektiv. První série analýz se soustředí na potřeby seniorů z perspektivy poskytovatelů sociálních služeb, a to konkrétně se zaměřením na: domovy pro seniory, denní a týdenní stacionáře; pečovatelské služby, služby osobní asistence a

¹ Velikost obce totiž často neumožňuje zajištění potřebných sociálních služeb. Jedná se především o venkovské a pohraniční oblasti PK.

odlehčovací služby. Pro každou ze jmenovaných služeb byla provedena analýza zvlášť. Druhá série analýz mapuje potřeby seniorů a pečujících osob z perspektivy pečujících osob, seniorů (osob aktuálně využívajících některou ze sociálních služeb) a tzv. „budoucích seniorů“ (potencionálních uživatelů sociálních služeb pro seniory).

2 Metodologie kvalitativní části výzkumu

V této kapitole nejprve představujeme podstatu kvalitativního přístupu. Vymezujeme, co je a naopak není jeho účelem. Seznamujeme čtenáře s tím, co nástroje kvalitativní analýzy poskytují a co nikoliv. Následně popisujeme cíle kvalitativní části výzkumu a specifikujeme zaměření analýzy, kterou právě držíte v ruce. Dále uvádíme tematické okruhy výzkumu. Nakonec představujeme metody sběru a analýzy dat a samotný průběh výzkumu.

2.1 Vymezení kvalitativního přístupu

Obecně je kvalitativní výzkum procesem hledání porozumění sociálnímu problému, kdy je vytvářen holistický obraz, jenž reflektuje každodenní praxi účastníků výzkumu. Především jde o porozumění zkušenosti aktérů. Záměrem je získat kontextuální popis aktuální situace v praxi. Jedná se o flexibilitní přístup, který citlivě zohledňuje lokální situaci a podmínky. Výhodou kvalitativního přístupu je, že pomáhá při počáteční exploraci problému, poskytuje podrobné informace a umožňuje popis případu do hloubky (Creswell 1994). Cílem kvalitativního výzkumu není zobecnění a vyvozování normativních tvrzení, ale zviditelnění subjektivní perspektivy aktérů. Síla kvalitativních dat spočívá ve schopnosti podrobně osvětlit několik málo případů. Relevance výsledků se neurčuje na základě počtu informantů, neboť výpověď každého informanta je významná. Naopak nevýhodou tohoto přístupu je, že neumožňuje predikci a je náchylnější k ovlivnění preferencemi výzkumníka. S druhým problémem se lze vyrovnat prostřednictvím připomínkové řízení od fáze sběru dat po prezentaci závěrů. Jedná se o transparentní postup, který se poměrně dobře vyrovnává se zkreslením, a jehož aplikaci jsme zvolili.

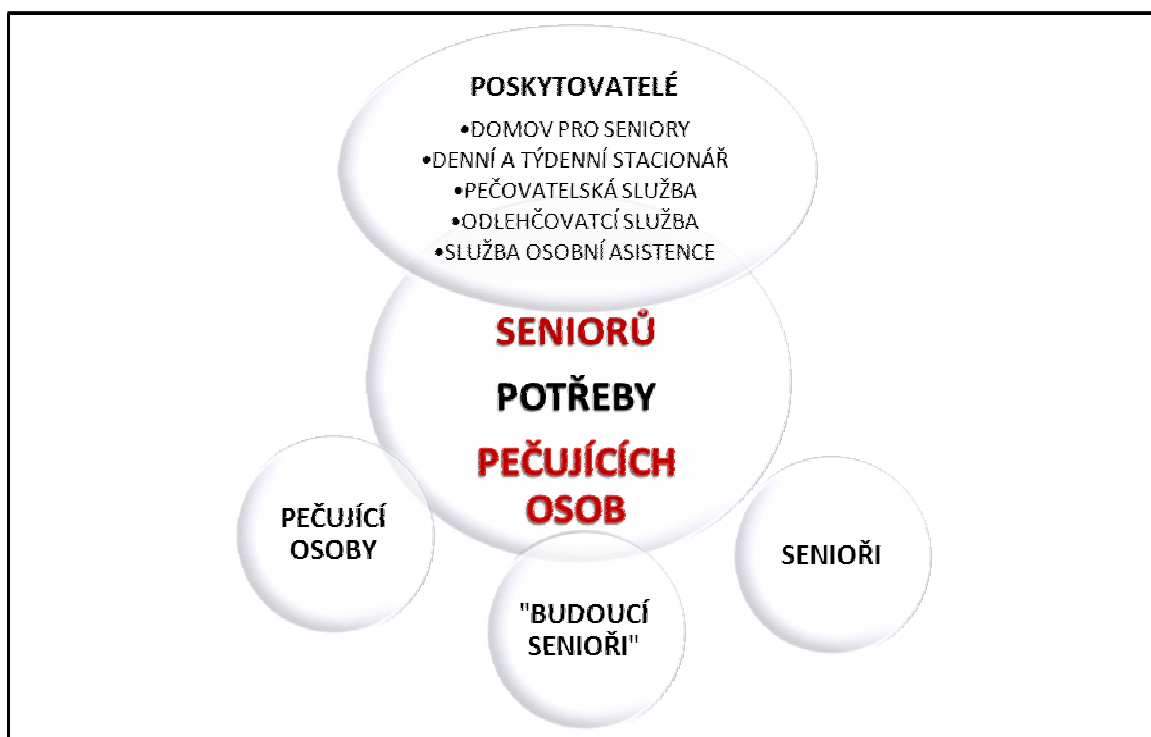
Ke zkoumanému problému přistupujeme z nehodnotící perspektivy, což znamená, že v analýzách neusilujeme o normativní závěry a doporučení. Předmětem výzkumu není analýza teorie (zákonů, vyhlášek, předpisů). Zaměřujeme se výhradně na mapování praxe. Z tohoto

důvodu také neaspírujeme na srovnání teorie s praxí. Koncentrace výzkumu na praxi také vysvětluje to, proč se ve výstupech analýz objevuje převážně aktéřská terminologie. Dalším důvodem je, že nechceme manipulovat s terminologií aktérů, kterou používají v praxi, neboť by došlo ke ztrátě důležitého kontextu. Ve výstupech analýzy proto nenaleznete termíny identické s teorií.

2.2 Cíle výzkumu

V rámci kvalitativní části výzkumu chceme zjistit aktuální potřeby seniorů a pečujících osob a jejich klíčové problémy, a to z několika perspektiv – z perspektivy poskytovatelů, pečujících osob, seniorů a „budoucích seniřů“ (viz grafické zobrazení obrázek 1).

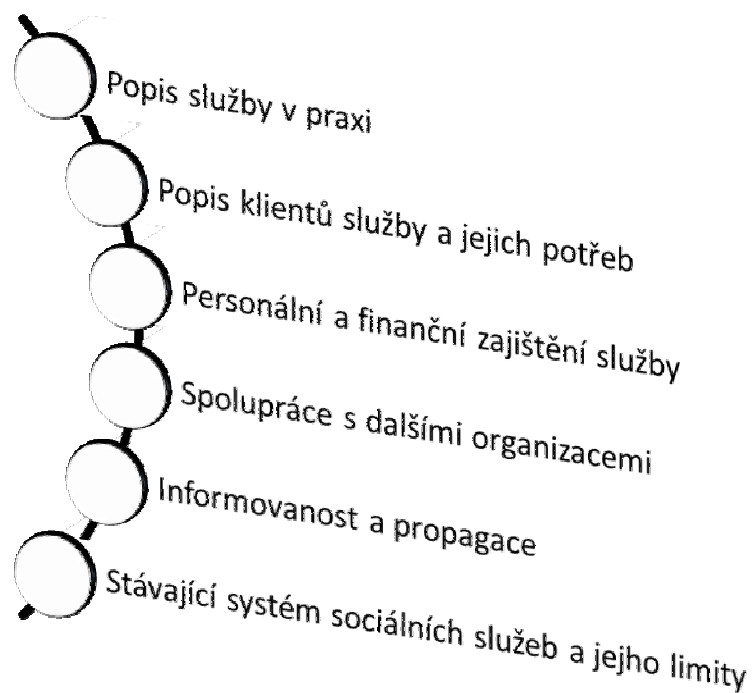
Obrázek 1: Přehled aktérů, z jejichž perspektivy jsou mapovány potřeby seniorů a pečujících osob



Analýza, kterou máte v ruce, byla zacílena na poskytovatele služby denního a týdenního stacionáře a jejich pohled na potřeby seniorů a pečujících osob. Dílčím úkolem bylo zmapování realizace služby v kontextu stávajícího systému sociálních služeb. Konkrétně jsme se zaměřili na tyto tematické okruhy: popis služby v praxi, popis klientů služby a jejich potřeb, personální a finanční zajištění služby, spolupráce s dalšími organizacemi, systém

stávajícího financování a jeho limity (viz obrázek 2). Okruhy tvoří pouze oporu výzkumu a nepředstavují určující vodítko sběru a analýzy dat. Pro organizaci výsledků analýzy byly klíčové výpovědi aktérů a témata, která považovali za důležitá.

Obrázek 2: Tematické okruhy výzkumu pro poskytovatele sociálních služeb



2.3 Metody sběru a analýzy dat

Ke sběru kvalitativních dat byly použity dvě metody: (I) metoda nestrukturovaných rozhovorů a (II) metoda diskuzí fokusových skupin (Focus Group Discussion). Nestrukturovaný rozhovor je nejvíce flexibilní metoda verbálního dotazování. Výzkumník má předem připravené pouze okruhy otázek, které v průběhu rozhovoru formuluje a doplňuje zpřesňujícími dotazy. V rámci rozhovorů se začíná obecnějšími otázkami, po kterých následují specializované a klíčové otázky (Denzin, Lincoln 2005). Focus Group Discussion je termín, který označuje metodu skupinové diskuze, která je zaměřená na určité téma. Diskuze neprobíhá na principu otázek a odpovědí, ale v rovinně sémantickém, kdy účastníci interagují s vnesenými tematickými celky. Metoda, vzhledem ke své interaktivní povaze, umožňuje odhalit různé dimenze reprezentace zkoumaného jevu - spektra názorů poskytovatelů sociálních služeb na potřeby seniorů. V rámci mapování perspektivy poskytovatelů jednotlivých služeb byla ke sběru dat uplatněna buď kombinace obou metod, nebo pouze metoda nestrukturovaných rozhovorů

Podpora odborných partnerství: potřeby seniorů a pečujících osob v Plzeňském kraji (2012)

V případě kombinace obou metod sběru dat (domov pro seniory a pečovatelská služba) byly nejprve provedeny skupinové diskuze.² Poté následovaly nestrukturované rozhovory. K účasti v diskuzní skupině byli osloveni vždy všichni poskytovatelé působící v Plzeňském kraji a mající registrovanou zkoumanou službu s cílovou skupinou seniory a pečující osoby. Na základě potvrzených účastí byly sestaveny diskuzní skupiny, které jsme rozdělili na základě geografického rozlišení (na Plzeň a ostatní části kraje). Důvodem tohoto rozlišení bylo zohlednění rozdílnosti vnímání sociálních služeb ve městě a na venkově. Poskytovatelé, kteří se nezúčastnili diskuzní skupiny, byli požádáni o individuální rozhovory (metoda nestrukturovaného rozhovoru).

V případě, že byl proveden sběr dat pouze metodou nestrukturovaného rozhovoru (denní a týdenní stacionář, odlehčovací služba, služba osobní asistence), byli o rozhovor požádáni všichni registrovaní poskytovatelé zkoumané služby s cílovou skupinou seniory a pečující osoby. S poskytovateli, kteří souhlasili, byl následně proveden rozhovor.

K vyhodnocení dat získaných z rozhovorů a skupinových diskuzí byla použita tematická analýza, která spočívá v procesu hledání a nalézání klíčových aktérských témat a jejich překryvů. Aktérská témata jsou chápána jako odkazy sdílené zkušenosti, které jsou zviditelněny prostřednictvím reprezentací. Tematické okruhy, jež stanovuje výzkumník, představují subjektivní konstrukce, které vymezují pole výzkumu. Konstrukce zohledňující kontext problému umožňují zachytit témata, která jsou v názorech aktérů obsažená (Aronson 1994).

Po celou dobu výzkumu byla dodržována etická pravidla. Účastníci výzkumu byli informováni o cílech a účelu projektu. Diskuzní skupiny a rozhovory byly nahrávány audio-technikou pouze se souhlasem účastníků. Ve výstupech výzkumu je zachována anonymita a nejsou vědomě uváděny informace, které by mohli umožnit identifikaci účastníků výzkumu.

V rámci výzkumu perspektivy poskytovatelů denních a týdenních stacionářů celkem proběhly tři individuální rozhovory, které byly realizovány v průběhu listopadu 2012. Zpracování a analýza dat probíhala do února 2013.

² Počet účastníků v rámci jedné skupinové diskuze se pohyboval v rozmezí 6-12. Konkrétně proběhly dvě skupinové diskuze s domovy pro seniory (Plzeň, ostatní části kraje) a dvě diskuze s pečovatelskou službou (Plzeň, ostatní části kraje). Všechny skupinové diskuze trvaly maximálně 2 hodiny a byly realizovány dvěma moderátorkami (manažerkou projektu a socioložkou), které měly k dispozici vždy minimálně jednoho asistenta. V rámci scénářů byly použity modelové situace specifických služeb pro seniory.

3 Výsledky analýzy - denní a týdenní stacionář

3.1 Jak funguje denní a týdenní stacionář v praxi

V případě denního stacionáře to funguje tak, že například rodina ráno přiveze klienta a odpoledne si ho zase vyzvedne. Jeden z poskytovatelů popsal, že se jedná o klienty, kterým z nějakého důvodu rodina nemůže zajistit soustavnou péči:

„...je to klient, který je sám doma, s tím že rodina je vytížená, že nějakým způsobem není schopná obhospodařit ho na ty čtyři hodiny denně, a ten dohled je nad ním nutný...“

U týdenního stacionáře je klient v zařízení většinou pět dní v týdnu, ale lze se také domluvit na pobytu pouze některé dny v týdnu. Zajištění služby je potřeba dohodnout s předstihem.

*„...musíme naplánovat plán..., máme klientku, která je tam od středy do pátku.
Kdykoliv mohou odjet domů, kdykoliv se vracet...“*

3.2 Kapacita služby

Klienti (respektive rodinní příslušníci klienta) se většinou obrací na poskytovatele s předstihem, než službu budou potřebovat. Z důvodu naplněnosti kapacity u dlouhodobých pobytů existuje pořadník.

„...většinou...klienti hledají dopředu, třeba už na příští rok...od března by potřebovali...máme tam samozřejmě pořadník. Každý klient, který k nám přijde, dostane veškeré informace, co budou potřeba...“

Co se týká kapacity služby v otázce nabídky-poptávky, situace se liší podle poskytovatele, místa působnosti a zejména časového období. Jeden z poskytovatelů uvedl, že denní stacionář není většinu zcela zaplněn, zatímco týdenní stacionář často nepokrývá poptávku.

„...máme pět míst, nikdy zatím nebyl naplněný úplně...“

Další z poskytovatelů uvedl, že má v současné době naplněnou kapacitu a vyjádřil obavu, že pokud nebude možné rozšířit kapacity, klienti budou déle čekat.

„...ted' jsme opravdu plný...nejsou to krátkodobé pobyty, jsou to všechno dlouhodobé pobyty...takže pokud nebudou peníze na další rozšíření, tak si myslím, že klienti budou čekat. tím pádem ani nebude možnost přejít z toho denního stacionáře na ten týdenní...“

3.3 Typický klient

Typickým klientem služby je v současné době senior (většinou z Plzně). Jedná se o klienty, o které pečuje rodina, jež je ale pracovně vytížená, proto vyhledá služby denního nebo týdenního stacionáře.

„...spousta lidí, kteří pečují, tak mají spoustu osobních překážek. A hraje tam roli i zaměstnanost. Takže oni mezi tím, co dají toho svého pečovaného do...péče, shání práci...A dá se říct, že se jim uvolní ty možnosti...Někdy je pro pečující péče už nejen obtížná, ale nezvladatelná psychicky, tam je ten další moment. A z tohoto důvodu nám tu končí hodně lidí. Ta psychika dělá obrovský problém. Protože jakmile to trvá dlouho a ten pečující je na toho klienta sám ve dne v noci, tak pak opravdu přichází...“

3.4 Poměr přímé a nepřímé péče

Poskytovatelé se shodují, že přímá péče představuje poměrově větší část. Počet personálu se liší podle kapacity služby. Na úkony v nepřímé péči zbývá menší část, která je v praxi často vykonávána až mimo pracovní dobu.

„...ve volném čase, který se nepočítá do pracovní doby, se personál dál vzdělává, jsou supervize...takže svůj pracovní čas jsou u klientů...“

3.5 Právní forma poskytovatele ve vztahu k financím

Podle slov jednoho z poskytovatelů je určujícím faktorem financování služby právní

Podpora odborných partnerství: potřeby seniorů a pečujících osob v Plzeňském kraji (2012)

forma. V případě, že je poskytovatelem fyzická osoba, je problematické žádání o dotace, proto je výhodnější jiná právní forma.

„...je to člověk od člověka než město od obce...“

„...my jsme si probojovali uličku, abysme dotace získali, ale stejně tam pořád cítím...nechtění dát to fyzické osobě, která to má jako výdělek... důvod, proč jsem volila... [jinou právní formu] byl ten, že to bylo takový schůdnější, na ty dotace a tak...“

3.6 Vazba na další sociální služby

Jedním z příkladů vazby na další služby je provázanost pobytové odlehčovací služby s denním stacionářem, který se svým rozsahem úkonů může překrývat s ambulancí odlehčovací službou. Poskytovatelé se shodli, že toto prolínání v praxi funguje velmi často. Jeden z poskytovatelů v souvislosti s tím uvedl:

„...spojení s denním stacionářem se nabízelo proto, že se hlásili klienti, kteří potřebovali mít v jednom domě zařízenou veškerou péči...“

Podle poskytovatelů může být propojení služeb oboustranně výhodné ve smyslu psycho-sociálním, kdy se mohou klienti jednotlivých služeb navzájem obohacovat. Například klienti dlouhodobé pobytové služby jsou svým způsobem aktivizováni přítomností klientů zvenčí.

„...nový vliv, přísun informací zvenčí...klienti už se znají, popovídají si... situace, která je každý den stejná, je tím trošku rozlomená...“

3.7 Problematická místa stávajících služeb z pohledu poskytovatelů

Poskytovatelé se shodli, že v otázce příspěvků na péči je stávající systém nefunkční. Především je neúměrně dlouhé rozhodovací řízení. Dalším a mnohem závažnějším bodem je však často neodpovídající přidělení příspěvku. Jeden z poskytovatelů to vyjádřil takto:

„...vidíte klienty vedle sebe, horší a lepší...lepší dostane čtyřku a horší jedničku...to by se nemělo stávat, mělo by to být spravedlivé, protože si to i ti lidé mezi sebou řeknou...je to o

Podpora odborných partnerství: potřeby seniorů a pečujících osob v Plzeňském kraji (2012)

lékařích, o komisích, co rozhodují...systém je prostě špatně postavený...Pokud nedostane příspěvek na péči člověk, který je bez nohou, tak musí být něco špatně...“

3.8 Informovanost a propagace služeb

Informovanost klientů je podle poskytovatelů stále ještě nedostatečná. Především se jedná o propagaci spektra služeb, které jsou seniorům v současné době k dispozici. Nabídka služeb je podle jednoho z poskytovatelů dostačující, ale pokud potenciální uživatelé nemají přehled, je možnost volby nejvhodnější varianty zbytečně snížena. Podle jednoho z poskytovatelů je výborným základem katalog sociálních služeb. Ten je však potřeba odpovídajícím způsobem propagovat.

„...lidé o tom moc neví, neznají službu, nevědí, co od toho můžou očekávat, protože ve chvíli, když se k nám dostanou, jsou nadšení...“

System propagace by měl být více zaměřen na širší rodinu, protože ta dokáže službu zajistit. S tím souvisí zlepšení informování ze strany sociálních úřadů a obvodních lékařů.

„...ty vyvíjejí první impuls...má to důležitost...“

4 Shrnutí hlavních zjištění

- typický klient - senior v péči pracujících rodinných příslušníků
- týdenní stacionář - lze se dohodnout na pobytu pouze některé dny v týdnu
- kapacity (dlouhodobý pobyt) jsou často naplněny – žádá se s předstihem – pořadníky
- nepřímá péče vykonávána mimo pracovní dobu
- právní forma poskytovatele ovlivňuje možnost získání dotací
- provázanost stacionářů s dalšími službami
 - př. denní stacionář a pobytová odlehčovací služba
- propagace - více zaměřit na širší rodinu
- problém PnP
 - neodpovídající přidělení příspěvku
 - neúměrně dlouhé rozhodovací řízení

Závěr

Představená analýza reprezentuje subjektivní pohled tří poskytovatelů denního a týdenního stacionáře na potřeby seniorů a pečujících osob. Témata, která jsou zde představena, reflektují perspektivu aktérů ke zkoumané problematice a popisují praxi sociálních služeb v jejich kontextu. Tento dokument nepřináší obecně platná tvrzení, ale spektrum pohledů na danou problematiku.

Stacionář je z perspektivy poskytovatelů chápána jako služba pro klienty, kteří jsou v péči rodinných příslušníků. Jedná se především o ty případy, kdy pečující osoba pracuje, nebo nemůže zajistit soustavnou péči. U dlouhodobých pobytů se rodinní příslušníci klienta obrací na poskytovatele s předstihem, protože kapacity jsou často naplněny. K otázce poměru přímé a nepřímé péče je zkušenost jednoho z poskytovatelů taková, že na úkony v nepřímé péči zůstává menší část, která je často vykonávána až mimo pracovní dobu. Podle jednoho z poskytovatelů je v otázce získání dotací určujícím faktorem právní forma poskytovatele. U fyzických osob je problematičtější získat dotace. Poměrně častým rysem denního a týdenního stacionáře je jeho provázanost s dalšími službami. V praxi například funguje denní stacionář spolu s pobytovou odlehčovací službou. Toto prolínání v praxi funguje velmi často a poskytovateli je hodnoceno jako funkční prvek systému sociálních služeb. K tématu propagace jeden z poskytovatelů uvedl, že by se měl systém informování více zaměřit na širší rodinu. Dalším problematickým místem je systém příspěvků na péči - neodpovídající přidělení příspěvku a neúměrně dlouhé rozhodovací řízení.

Seznam literatury

ARONSON, J. (1994). A Pragmatic View of Thematic Analysis. *The Qualitative Report*, Vol. 2, No. 1.

CRESWELL, J. W. (1994). *Research design, qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.

DENZIN, N. K., LINCOLN, Y. (2005). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage.

TASHAKKORI, A., TEDDLIE, C. (2003). *Handbook of mixed methods in the social and behavioral research*. Thousand Oaks, CA: Sage.