

Nevhodné zacházení se seniory ze strany rodinných příslušníků v domovech pro seniory

Unsuitable treatment with the elderly from family relations in the nursing homes

***Kateřina Ivanová, **Radka Bužgová, ***Ivana Olecká, **Darja Jarošová**

*Ústav sociálního lékařství a zdravotní politiky, Lékařská fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci

**Ústav ošetřovatelství a porodní asistence, Lékařská fakulta, Ostravská univerzita v Ostravě

***Ústav společenských věd, Moravská vysoká škola v Olomouci

ABSTRAKT

Cíl: Na základě teoretického a referenčního rámce sociologie rodiny předkládaná výzkumná studie ukazuje, jaké zkušenosti mají zaměstnanci přímé péče s nevhodným zacházením se seniory ze strany rodinných příslušníků. Studie je dílčím cílem rozsáhlého výzkumu, zaměřeného na týrání seniorů v institucionální péči.

Východiska: Umístění seniora do institucionální péče je zásahem do rodinného života jako celku. Ačkoli tuto situaci mohou mnohé rodiny prožívat velmi bolestně, existují případy, u kterých lze evidovat nevhodné zacházení se seniorem nejen v průběhu rodinné péče, ale i po jeho nástupu do péče institucionální.

Metody: Kvalitativní část výzkumu byla provedena fenomenologickou výzkumnou metodou. Kvantitativní část dotazníkovým šetřením.

Výsledky: Kvalitativní data ukazovala nejvíce na finanční zneužívání seniorů ze strany rodinných příslušníků. To se v kvantitativním výzkumu nepotvrdilo. Podle kvantitativních výsledků je nejčastější formou týrání psychické, následuje finanční zneužívání a teprve potom týrání fyzické.

Závěry: Senioři žijící v rezidenčních zařízeních se stávají rizikovou skupinou pro fenomén týrání. Vztah s rodinou je pro vnímání důstojného stáří pro seniory velmi důležitý. Je nutné zaměřit se na zvyšování kvality poskytované péče i na práci s rodinou.

ABSTRACT

Aim: On the basic theoretical and references framework of sociology of family submitted research study was to find out the experience of direct care staff with unsuitable treatment with the elderly from their family relations. The study is one of the partial aids of an extensive research that is aimed at elderly abuse in institutional setting.

Background: Placing an elderly person into an institutional care is an intervention into family life as a whole. Though this situation can be very painful by many families there can be found cases where an unsuitable treatment of the elderly can be detected not only during the care in the family but also after his or her placement into the residential institutional care.

Methods: Qualitative part of the research was carried out through the phenomenological research method. Quantitative part of the research was carried out through a questionnaire survey.

Results: The qualitative data pointed mostly at financial abuse of the elderly from the family relations. That was not confirmed in the quantitative part of the research. Based on the results of the quantitative part the most common form of harassment is psychological, then financial and then physical abuse.

Conclusions: The elderly living in residential care homes tend to become a risk group for abuse and harassment. It is clear that the relationship with their family is very important for taking in the dignified aging for the elderly. That is why it is important to concentrate at work with the client as well as at work with the family.

KEÚČOVÉ SLOVÁ

rodinní příslušníci, institucionální péče, nevhodné zacházení

KEY WORDS

family relations, institutional care, unsuitable treatment

ÚVOD

Rodina představuje pro každého bez rozdílu věku zájem a jistotu. Společně s Finchovou (1989) můžeme v příbuzenství spatřovat jakousi záchrannou síť, které se může jedinec kdykoli zachytit nejen v životních krizích, ale i v každodenních situacích. Záchraná síť příbuzenství tak představuje potenciální zdroj podpory materiální, kognitivní i emocionální. Pro nesoběstačného seniora je zdrojem vzájemné podpory a to psychické, fyzické i hmotné. (Zavázalová, 2001, s. 47) V současné době je největší podíl pomoci nesoběstačným seniorům v České republice poskytován prostřednictvím rodinných příslušníků s využitím podpory zdravotně-sociálních služeb. Předběžná národní zpráva o zdravotní a dlouhodobé péči MPSV ČR (2005, s. 3) uvádí, že více než 80% péče o seniory závislé na pomoci druhých je zajištěna rodinou, přičemž průměrná doba poskytování tohoto typu péče je 4 až 5 let. Otázkou je budoucnost péče o seniory. Dnešní společnost je charakteristická zvyšujícím se počtem tzv. single domácností, nižší porodností a vyšší rozvodovostí. (Ivanová et al., 2009) Předpokládá se, že bezdětní, či lidé, kteří opustili svou rodinu, nebudou mít ve stáří aktivní rodinné zázemí. Tím bude systém rodinné péče slábnout. Veselá (2003, s. 43) dokazuje, že neexistuje-li jiná možnost zabezpečení péče nesoběstačnému seniorovi než prostřednictvím některého z rodinných příslušníků, obava z možné ztráty případně nenalezení nového zaměstnání vede potenciální pečovatele k umístění seniora do rezidenčního zařízení. Pro rodiny, které o seniora dlouhodobě pečovaly, je zpravidla umístění do ústavní péče traumatická událost, provázená ambivalentními pocity. Toto řešení proto často bývá chápáno až jako poslední východisko. Umístění seniora do institucionální péče je zásahem do rodinného života jako celku. Rodinní pečovatelé pak nástupem do institucionální péče získávají nové postavení, snižuje se množství péče, které svému blízkému věnovali, mění se jejich vzájemný vztah. Řada rodinných příslušníků však má zájem podílet se na péči o svého blízkého i po jeho umístění do ústavu nad rámec pravidelných návštěv. (Barvíková, 2005, s. 66) Rodinní pečovatelé si musí vyjasnit, jaký vztah zaujmou k profesionálním pečovatelným a redefinovat svoji vlastní identitu a roli. (Dellasega, Mastrian, 1995) Ryan-Scullion (2000) uvádí, že rodina si při péči o blízkého v ústavní péči většinou připisuje úlohu poskytování sociální a emocionální podpory a dále úlohu sledování a vyhodnocování kvality a efektivity poskytované péče. Vzájemný vztah tak zpravidla pokračuje i po umístění seniora v institucionální péči. Collier a Schrim (1992) však poukazují na to, že účast rodinných příslušníků na péči postupně slábne a je zpravidla nedostatečná.

Každá rodina používá poměrně stále vzorce chování, aby se vyrovnala se všemi nároky a požadavky, které jí v průběhu její existence vyvstávají. Jsou ale situace, kdy tyto nároky a požadavky značně přesáhnou možnosti jejich zvládnutí.

Někteří rodinní příslušníci nemají ochotu a zájem pečovat o nesoběstačné seniory, a to ani v tom případě, že objektivně mají podmínky k péči dostačující. Senior začne rodině překážet a někteří pak mohou být vystaveni fyzickému nebo psychickému týrání. (Veselá, 2003, s. 43) Ačkoli se ve společenských vědách vede diskuze o týrání, zneužívání a zanedbávání seniorů teprve posledních třicet let (v českém prostředí pak teprve posledních deset let), jedná se o téma velice naléhavé. (srov. Špatenková, Kasalická, Ševčík, 2008) Příčin špatného zacházení se seniory ze strany rodiny je mnoho, stejně jako podob takového jednání. Bez ohledu na podobu, délku či průběh takového jednání je jeho důsledkem značné zhoršení kvality života seniora, jeho fyzická či psychická traumatizace a v konečném důsledku i smrt. (Ivanová, Špatenková, Bužgová, 2009, v tisku) Toto špatné zacházení ze strany rodinných příslušníků však mnohdy nekončí ani tehdy, kdy je senior z rodiny přemístěn do institucionálního zařízení.

CÍL PRÁCE

Jeden z dílčích závěrů širokospektrálního výzkumu Bužgové a Ivanové (Bužgová, Ivanová, 2008, s. 110–126), zaměřeného na týrání seniorů v institucích v Moravskoslezském kraji, vypovídá o rodinných vztazích zkoumaných seniorů. Výzkum reflektuje zkušenosti zaměstnanců přímé péče se špatným zacházením se seniory ze strany vlastních rodinných příslušníků.

SOUBOR A METODIKA

Uvedený výzkum proběhl jako součást výzkumného záměru IGS OU 2007 a 2008 zaměřeného na týrání, zneužívání a zanedbávání seniorů v institucionální péči. Výzkum byl proveden metodologickou triangulací, ale vztahy rodinných příslušníků k zaměstnancům v institucionálních zařízeních byly zjišťovány pouze kvalitativním způsobem.

METODOLOGIE KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU

Kvalitativní výzkum byl proveden fenomenologickou výzkumnou metodou, strategií od Giorgiho (1985). Špatné zacházení ze strany rodinných příslušníků je typickým fenoménem, který vyžaduje hluboké porozumění životním událostem participantů a reflexi těchto událostí, což přesně odpovídá cílům fenomenologického zkoumání. (Speziale, Carpenter, 2003, s. 52) Celkový soubor tvořilo 28 zaměstnanců, z nichž bylo 26 zaměstnanců ze tří DpS v Ostravě a 2 zaměst-

nanci mimo tato zařízení (Magistrát města Ostravy, MPSV). Soubor klientů tvořilo 6 mužů a 14 žen ve věku od 78 do 94 let. Průměrný věk respondentů – klientů činil 85,9 let (směrodatná odchylka $s = 4,4$). Průměrná délka pobytu v DpS byla 5,8 let. Pro sběr dat v terénu byla použita technika nestandardizovaného rozhovoru.

METODOLOGIE

KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU

Byl proveden survey mezi vybranými zaměstnanci přímé péče DpS v Moravskoslezském kraji, jejichž zřizovatelem je Magistrát města Ostravy a Moravskoslezský kraj. Pro výběr vzorku byla použita technika oblastního výběru. Z celkového počtu 24 DpS bylo vybráno 12 domovů (5 domovů města Ostravy a 7 domovů Moravskoslezského kraje). Do vzorku byli zařazeni všichni zaměstnanci přímé péče z 12-ti vybraných zařízení ($n = 750$) a všichni klienti ($n = 1799$). Respondenti byli dotazováni, zda byli v posledním roce svědkem některé z uvedených 28 forem nevhodného chování rodinných příslušníků ke klientům a jak často k tomuto chování docházelo. Uvedených 28 forem nevhodného chování bylo vytvořeno na základě kvalitativního výzkumu Bužgové a Ivanové (2009). Návratnost dotazníků činila 64 %.

VÝSLEDKY

1 Přístup rodinných příslušníků ke klientům

Na základě analýzy životních zkušeností participantů v kvalitativním výzkumu byly stanoveny tři kategorie, o kterých respondenti hovořili: psychické týrání, finanční zneužívání a týrání před nástupem do instituce. Tab. 1 ukazuje vytvořené kategorie a podkategorie a výskyt zkušeností u jednotlivých výzkumných skupin.

V oblasti psychického týrání byly sledovány kategorie: Nezájem – sociální izolace, Nadměrná péče a nerespektování autonomie, Neúcta.

Většina zaměstnanců se často setkává s nezájmem rodiny o klienta. Svého blízkého navštěvují velmi zřídka nebo vůbec: „...řekla bych, že my máme k těm lidem větší vztah než oni. Když pak klient zemře, přijdou, vezmou ty věci, jako by se nic nestalo, no umřela tak umřela, no.“ Klienty, o které rodinní příslušníci zájem projevují, hodnotí zaměstnanci jako vyrovnanější, veselejší a spokojenější.

Dalším sledovaným faktorem bylo nerespektování autonomie klientů rodinnými příslušníky: „...ty už nic nemůžeš ... ty už na nic nestačíš ...“ nebo „mami, zapni si to“.

Zaměstnanci mají zkušenosti i s přímým ponižováním klientů: „...ponižování klientky vlastním synem, že není pěkná, má škaredý účes, neslušné oblečení... přestože klientka chodí upravená, čistotná, dbá o svůj zevnějšek...“.

Mnoho zaměstnanců přímé péče bylo dále svědkem toho, že rodinní příslušníci projevují neúctu svým blízkým také nepochopením jejich zdravotního stavu: „...rodina není schopna pochopit, že klientka má Alzheimerovu chorobu... Přesvědčují ji, že je lenivá, křičí na ni, že si nic nepamatuje a tvrdí o ní, že je blbá...“.

V oblasti finančního zneužívání byly sledovány dva faktory: Přisvojování si majetku a Přisvojování si důchodu.

Všechny skupiny zaměstnanců si všimly toho, že konflikt mezi mladší a starší generací vzniká často z důvodů bydlení. Toto se mnohdy děje právě pod psychickým nátlakem: „...mámo, buď se rozvedu, nebo...“.

Tab. 1 Životní zkušenosti respondentů s týráním klientů rodinou v kvalitativním výzkumu

Kategorie Podkategorie	Manažeři	Zaměstnanci přímé péče	Ostatní zaměstnanci	Klienti
Psychické týrání				
nezájem – sociální izolace	+	–	+	–
nadměrná péče a nerespektování autonomie	+	+	+	–
neúcta	+	+	+	+
Finanční zneužívání				
prisvojování si majetku	+	+	+	–
prisvojování si důchodu	+	+	+	–
Týrání před nástupem do instituce				
psychické týrání	+	–	+	–
finanční zneužívání	+	+	+	–
fyzické týrání	–	–	+	–

+ participantů o daném tématu hovořili

– participantů o daném tématu nehovořili

Někteří rodinní příslušníci pak chodí navštěvovat svého blízkého pouze v den výplaty důchodu, vezmou peníze a odejdou: „...rodina si vyzvedne důchod...klient pije vodu z vodovodu, protože nemá na minerálku...“, „...syn sprostě nadával mamince, že si koupila ze svého důchodu minerálku a bonbóny...“.

Pracovníci přímé péče uvádějí, že se klienti za chování svých blízkých stydí a proto se snaží tyto situace utajit. Přesto jsou rádi, že alespoň jednou za měsíc rodina přijde.

Respondenti v kvantitativním výzkumu nejčastěji byli svědky psychického týrání (43,1 %) a finančního zneužívání (29,9 %). Rodinní příslušníci se nejčastěji dopouštěli křičení a zdětinšťování, tlačení nebo násilného popadení klientů, svědkem uhození klienta rukou rodinným příslušníkem bylo 6 % zaměstnanců. Tab. 2 ukazuje, kolik zaměstnanců bylo svědkem týrání klientů rodinnými příslušníky. Kategorie „Týrání před nástupem do instituce“ byla analyzována pouze v kvalitativním výzkumu, v kvantitativním výzkumu nebyla zjišťována.

Tab. 2 Formy týrání z výpovědi zaměstnanců přímé péče v kvantitativním výzkumu (v %)

Formy týrání	%
Fyzické týrání	15,2
Tlačení nebo násilné popadení	10,4
Pokus o udeření klienta rukou	4,4
Uhození klienta rukou	6,0
Hození předmětem po klientovi	1,1
Kopnutí klienta	0,7
Udeření klienta předmětem	1,3
Finanční zneužívání	29,9
Sexuální zneužívání	1,0
Psychické týrání	43,1
Křičení	20,9
Zdětinšťování	25,1
Záměrné ignorování	12,8
Nadávání	18,9
Záměrné neuspok. přání klienta	12,6
Slovní urážení	13,2
Vyhrožování	9,3
Vydávání hrubých rozkazů	7,9
Ponižování klienta	7,7

2 Přístup rodiny k zaměstnancům přímé péče

Přístup rodiny k zaměstnancům přímé péče byl na základě výsledků kvalitativního výzkumu rozčleněn do tří kategorií: Neoprávněné stížnosti, Slovní agrese a Ponižování (viz tab. 3).

Tab. 3 ukazuje kategorie a podkategorie přístupu rodinných příslušníků k zaměstnancům přímé péče vytvořených z analýzy životních zkušeností zaměstnanců a výskyt zkušeností u jednotlivých výzkumných skupin.

Tab. 3 Hodnocení fenoménu: přístup rodiny k zaměstnancům přímé péče

Podkategorie	Manažeři	Pracovníci přímé péče	Ostatní zaměstnanci	Klienti
Neoprávněné stížnosti	+	+	-	+
Slovní agrese	-	+	+	-
Ponižování	-	+	+	-

+ participantů o daném tématu hovořili

- participantů o daném tématu nehovořili

Vedoucí pracovníci na různých stupních institucionální péče uvádějí, že rodinní příslušníci si neradi stěžují mimo zařízení. Vždy chtějí zachovat anonymitu, protože se obávají, aby se stížnosti neodrazily na další péči o jejich blízkého. Zaměstnanci přímé péče však udávají, že si rodinní příslušníci stěžují často, a to vedoucím pracovníkům. Některé stížnosti jsou však neoprávněné nebo se týkají neúměrných požadavků na ošetrovatelský personál. Téměř všichni zaměstnanci se shodují v tom, že pokud si příbuzní opakovaně a neoprávněně stěžují nebo zaměstnancům nedůvěřují, snižuje to jejich motivaci k práci a zájem o klienty.

Zaměstnanci přímé péče se setkávají i s nadřazeností rodinných příslušníků: „Rodině se nelíbí oblečení, které má klientka na sobě, strhne ho s klientky a hodí na zem ... připadám si jako služka, uklid to“. Tyto situace, podle jejich výpovědi, také ztěžují jejich práci.

DISKUZE A ZÁVĚRY

Výsledky kvalitativního výzkumu ukazovaly nejvíce na finanční zneužívání seniorů ze strany rodiny. Výsledky kvantitativního výzkumu však objektivně prokázaly, že nejčastější formou týrání seniorů ze strany rodiny je týrání psychické. Finanční týrání bylo uváděno až na druhém místě. Týrání fyzické bylo kvantitativně shledáno jako téměř 3× nižší než týrání psychické a 2× nižší než týrání finanční.

Výzkumy týrání seniorů vlastními rodinnými příslušníky byly provedeny v zahraničí jak v domácím prostředí (Fallon, 2006, s. 10), tak v institucionální péči (Weatherall, 2001, s. 96). Podle něj byli pachatelé týrání klientů v institucionální péči z 63 % rodinní příslušníci. Pořadí forem týrání uvádí shodně s našimi výsledky kvantitativního výzkumu. Je zřejmé, že vztah se svou rodinou je pro vnímání důstojného stáří pro seniory

velmi důležitý. Proto je nutné zaměřit se jak na zvyšování kvality poskytované péče a na práci přímo s klientem, tak na práci s rodinou.

Dedikováno projektem IGS OU 2007 a 2008 a projektem ADEL, mezinárodním projektem zaměřeným na péči o nekompetentní seniory č. 80-11-01-31, zdroj 39.

SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZŮ

- BARVÍKOVÁ, J. 2005. Rodinná péče a profesionální péče. In: JEŘÁBEK, H. et al. *Rodinná péče o staré lidi*. CESES Papers 11. Praha: CESES, FSV UK, 2005. s. 58–70. ISSN 1801-1519.
- BUŽGOVÁ, R., IVANOVÁ, K. 2009. Elder Abuse and Mistreatment in Residential Settings. *Nursing Ethics*. 2009, vol. 16, no. 1. p. 110–126. ISSN 0969-7330.
- BUŽGOVÁ, R., IVANOVÁ, K. 2008. Etické aspekty výzkumu týrání, zneužívání a zanedbávání seniorů v institucionální péči. *Zdravotnictvo a sociální práce*. 2008, roč. 3, č. 3–4, s. 8–11. ISSN 1336-9326.
- COLLIER, J., A., H., SCHRIM, V. 1992. Family focussed nursing care of hospitalized elderly. *International Journal of Nursing Study*. 1992, vol. 29, no. 1, p. 49–57. ISSN 0020-7489.
- DELLASEGA, C., MASTRIAN K. 1995. The process and consequences of institutionalizing an elder. *Western Journal of Nursing Research*. 1995, vol. 17, no. 2, p. 123–140. ISSN 1552-8456.
- FINCH, J. 1989. *Family Obligations and Social Change*. 1st ed. London: Polity Press, 1989. 250 p. ISBN 978-0745603247.
- GIORGI, A. 1985. *Phenomenology and psychological research*. 1st ed. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press, 1985. 216 p. ISBN 978-0-8207-0174-5.
- IVANOVÁ, K. et al. 2009. *Advocacies for frail and incompetent elderly in Europe. Ochrana křehkých a nekompetentních seniorů v Evropě* [online]. Výzkumná zpráva: Česká republika. Poslední revize 21. 1. 2010 [cit. 25. 1. 2010]. Dostupný z WWW: <<http://www.usl.upol.cz>>. ISBN 978-80-244-2452-1.
- IVANOVÁ, K., ŠPATENKOVÁ, N., BUŽGOVÁ, R. Riziková senioři – sociální fenomén demografického stárnutí populace. Ochrana zájmů křehkých a nekompetentních seniorů. In RYŠAVÝ, D. (ed.). *Problémy ohrožených skupin. Mezigenerační vztahy v rodině*. Acta Universitatis Palackianae Olomucensis Facultas Philosophica, Sociologica–Andragogica. Olomouc: UP, 2010. s. 67–78. ISBN 978-80-244-2483-5. ISSN 1803-0246.
- KALVACH, Z. et al. 2004. *Geriatric a gerontologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 861 s. ISBN 80-247-0548-6.
- Předběžná národní zpráva o zdravotní a dlouhodobé péči v České republice*. 2005. [online]. MPSV, 2005 [cit. 25. 1. 2010]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/1341>>.
- NOLAN, M., GRANT, G. 1992. Helping 'new carers' of the frail elderly patient: the challenge for nurses in acute care settings. *Journal of Clinical Nursing*. 1992, vol. 1, no. 6, p. 303–307. ISSN 1365-2702.
- RYAN, A. A., SCULLION, H. F. 2000. Family and staff perceptions of the role of families in nursing homes. *Journal of Advanced Nursing*. 2000, vol. 32, no. 3, p. 626–634. ISSN 0309-2402.
- SPEZIALE, H. J. S., CARPENTER, D. R. 2003. *Qualitative research in nursing*. 3th ed. Philadelphia, PA: Lippincott Williams and Wilkins, 2003. 374 p. ISBN 0-7817-3483-5.
- ŠPATENKOVÁ, N., KASALICKÁ, J., ŠEVČÍK, D. 2008. *Týrání seniorů jako sociální problém*. In LUBELCOVÁ, G., DŽAMBAZOVIČ, R. (eds.) *Sociální deviace a kriminalita ako aktuálne spoločenské problémy*. Bratislava: IRIS, 2008. s. 160–172. ISBN 978-80-89238-23-1.
- VESELÁ, J. 2003. *Sociální služby poskytované seniorům v domácnosti*. Praha: VÚPSV, 2003. 50 s. ISBN 80-239-1353-0.
- ZAVÁZALOVÁ, H. et al. 2001. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2001. 97 s. ISBN 80-246-0326-8.

KONTAKT NA HLAVNÍHO AUTORA

doc. PhDr. Kateřina Ivanová, Ph.D.
Ústav sociálního lékařství a zdravotní politiky
Lékařská fakulta
Univerzita Palackého v Olomouci
Hněvotínská 3
CZ-775 15 OLOMOUC
Ústav zdravotnického managementu
Fakulta zdravotnických věd
Univerzita Palackého v Olomouci
Tř. Svobody 8
CZ-771 11 OLOMOUC
katerina.ivanova@upol.cz