

**Kultura poskytování osobních sociálních služeb:
případová studie pečovatelské služby**

zpráva z druhé fáze výzkumu

Libor Musil
Olga Hubíková
Kateřina Kubalčíková

VÚPSV Praha
výzkumné centrum Brno

prosinec 2002

Obsah

Úvod	3
1. Standardy personálních zdrojů a jejich využití	5
1.1. Standardy práce klasických pečovatelek	5
1.2. Standardy práce pečovatelek na rozvážce	9
1.3. Standardy práce dobrovolných pečovatelek	12
1.4. Standardy práce vedoucí Pečovateľské služby	13
1.5. Standardy práce vedoucí sociálního odboru	14
1.6. Standardy interakce mezi pečovatelkami	15
1.7. Standardy režimu pracovní doby	16
1.8. Standardy kontroly práce pečovatelek	17
1.9. Personální zajištění	18
1.10. Kvalifikační předpoklady	19
2. Standardy interakce mezi klienty a pracovníky	21
2.1. Interakce mezi pečovatelkou a klientem	21
2.2. Monitoring klientovy situace	24
2.3. Zpětná vazba od klientů	25
2.4. Vliv klientů na poskytované služby	28
2.5. Interakce s rodinou klienta	30
3. Standardy interakce mezi klienty a organizací	32
3.1. Formální a administrativní nároky vůči klientům	32
3.2. Informace o službách	32
3.3. Odebírané služby	34
3.4. Úhrady za služby	34
3.5. Zajištění soukromí klienta	35
4. Standardy interakce organizace a jiných subjektů	37
4.1. Standardy interakce s lékařem	37
4.2. Standardy interakce s jinými poskytovateli	37
4.3. Role PS v zapojení klienta do systému sociálního zabezpečení v lokalitě	38
5. Syntéza	39
Seznam použité literatury	41
Příloha I.: Slovníček použitých pojmů	42

Úvod

V letech 2001-2003 probíhá vícefázový výzkum, jehož cílem je shromáždit podklady a zmapovat vybraná východiska pro sledování dlouhodobých záměrů projektu „Standardy kvality a kultura osobních sociálních služeb“. Celý výzkum je veden metodou případové studie anonymní organizace Pečovatelské služby (dále PS). V roce 2001 proběhla první fáze zaměřená na pracovníky této služby (Musil, Hubíková, Kubalčíková, 2002). Nyní předkládáme výsledky druhé fáze výzkumu orientované na klienty téže PS. Kontinuitu celého výzkumu zajišťuje zakotvení všech fází v totožném rámci základních pojmů (standardy kvality, přístupy a dilemata, kultura organizace atd.) nastavených tak, aby umožnily popsat fungování služby z hlediska jednotlivých zkoumaných aktérů (pracovníci, klienti, zřizovatelé) a zároveň vytvořily předpoklad pro komparaci těchto dílčích pohledů. Některé používané pojmy mohou mít různé roviny výkladů, a proto v příloze I „Slovníček použitých pojmů“ vysvětlujeme, jaký smysl jsme jim v rámci našeho výzkumu přiřadili.

Klienti PS jsou jako cílová skupina výzkumu relativně obtížně dostupní, a proto jsme o zprostředkování prvního kontaktu s nimi požádali zřizovatele. Pro sestavení vzorku zkoumaných osob byla využita databáze klientů sledované PS. Naším prvotním záměrem bylo, aby složení vzorku, zejména z hlediska pohlaví a spektra využívaných služeb (pouze rozvážka obědů, pouze klasická péče, oboje) poměrně odpovídalo skladbě klientely PS. Od takového výběru jsme očekávali, že se nám podaří do výzkumu zahrnout osoby s různými typy potřeb a různou mírou závislosti na službách PS. Nakonec jsme se jistému zkrácení nevyhnuli, protože někteří výrazně nesoběstační klienti se odmítli výzkumu zúčastnit, právě s poukazem na svůj špatný zdravotní stav.

S klienty, kteří byli ochotni na výzkumu participovat, jsme provedli sérii nestandardizovaných rozhovorů. Tato technika sběru dat umožnila klientům spontánně hovořit o svých zkušenostech s PS, otvírat témata, se kterými jsme se ve výzkumu pracovníků neseťkali, a nabízet nové pohledy na kulturu poskytování služby. Rozhovory probíhaly v domácnostech klientů, a proto jsme mohli do našich terénních poznámek zahrnout i záznamy z pozorování prostředí, ve kterém klienti žijí. Zajímala nás vzdálenost bydliště od důležité infrastruktury (zdravotnické služby, sídlo PS, obchod atd.), typ bydlení (rodinný nebo bytový dům), bezbariérovost bydlení (výťah, poschodí) a zejména klientova domácnost. Zde jsme si všimli především vybavení (telefon, mikrovlnná trouba, kompenzační pomůcky), které má klient k dispozici a může podporovat jeho soběstačnost. Mimo to jsme sledovali i stav klientovy domácnosti (pořádek, případný zápach atd.), což jsme považovali za jeden z indikátorů efektivity PS vzhledem ke klientovým potřebám. Pozorování bylo přinejmenším stejně důležitým zdrojem dat jako rozhovory, protože v řadě případů umožnilo zaznamenat zjevné rozpory mezi klientovým verbálním sdělením a realitou.

Rozborem všech sebraných dat jsme chtěli prohloubit již dnes získanou představu, jakými explicitně formulovanými i implicitními standardy se poskytování služby řídí. Zároveň jsme také považovali za důležité pochopit, jak se konkrétní standardy mohou projevat v přístupech pečovatelek ke klientům. Zaměřili jsme se na rozpoznání jejich manifestních i latentních funkcí vzhledem k cílům pomoci. Dále jsme zjišťovali jaké významy přiřadí klienti standardům a z nich plynoucím přístupům pečovatelek, za jakých okolností jednotlivé standardy sdílejí a v jakých případech jim pouze různé způsoby racionalizace umožňují standardy práce PS akceptovat.

Cílem této fáze výzkumu bylo získat obraz o fungování služby z hlediska klientů. I když jsme koncipování výzkumu klientů založili na hypotézách, které vzešly z předchozí fáze zkoumání pracovníků PS, snažili jsme se výpovědi klientů našimi hypotézami pokud možno neovlivňovat. Stejně tak chceme, aby ani obsah této dílčí výzkumné zprávy nepřekračoval

poznatky o chodu PS, které bylo možné získat studiem klientů, byť výsledný pohled zůstává nutně útržkovitý, jednostranný a některé aspekty se mohou dokonce jevit málo srozumitelné a pochopitelné. Přesto jsme se rozhodli perspektivu klientů nenarušovat vysvětleními vyplývajícími z výzkumu pracovníků a nedoplňovat text informacemi, které samotným klientům PS nejsou známy. Domníváme se, že takto mimo jiné umožníme čtenáři lépe se vžít do systému racionalizací, které klienti vytvářejí právě na základě vlastních velmi kusých informací a často dosti vágních představ o systému, pravidlech a podmínkách fungování Pečovatelské služby.

Celkový obraz služby bude možné vytvořit teprve po završení třetí fáze výzkumu zaměřené na šetření zřizovatelů. V závěrečné zprávě bychom pak chtěli poskytnout nejen shrnutí dílčích výsledků z jednotlivých fází, ale i konfrontaci pohledů jednotlivých aktérů na klíčové aspekty poskytování zkoumané služby. Souhrnné poznatky z našeho výzkumu bychom navíc rádi doplnili o názory odborníků, které vzejdou ze semináře tematicky zaměřeného na standardy a kulturu poskytování PS.

1. Standardy personálních zdrojů a jejich využití

1.1. Standardy práce klasických pečovatelek

V PS je standardem, aby klienti, kteří využívají klasickou péči (tj. úkony, které dle dané právní normy může PS poskytovat), měli u sebe úřední rozhodnutí vystavené PS, kde jsou popsány odebírané úkony. Rozhodnutí je však zřejmě spíše formální reprodukcí toho, co příslušná právní norma ukládá. Způsob zajištění klientových potřeb, které jsou definované stanoveným rozsahem péče, si však pečovatelka může určovat sama. Ve výpovědích lze vysledovat, že dochází k jisté diferenciaci klientů ze strany pracovníků - zatímco někteří klienti uvádějí, že pečovatelky poměrně pružně reagují na jejich momentální situaci i bez ohledu na seznam úkonů, jiní mají pocit, že je pro ně obtížné domoci se naplnění toho, co je uvedeno v rozhodnutí o rozsahu péče.

D: A jaký služby od nich, jestli se můžu zeptat, využíváte, od té Pečovatelkové služby? Co s nima máte domluvený?

O: No, tak v první řadě nákupy dělají každý týden, to stačí jednou za týden, v pátek. To si zase koupím celý chleba, ten světlý, kulatý, a oni dřív dávali půlky, tak teď dávají celý, tak si půlku vždycky dám do mrazáku a půlku jako konzumuju, no, a teď rohlíky a co potřebuju, salám nějaký a takové věci, mlíko a něco na pití, nějakou tu ondrášovku ve skle donesou.

D: A kromě těch nákupů ještě ty obědy taky máte domluvený.

O: Každý den, ano.

D: Takže nákupy a obědy, už pak další nějaký ty služby ne?

O: No tak třeba... teď mně donesly léky jo, od lékařky, z polikliniky, teď mně platí telefon, platí mi inkaso, no.

(...)

D: Myslíte si, že ta nabídka těch služeb je dostatečná, že prostě to jako dokáže člověka zajistit, to, co oni poskytují, ty služby.

O: No myslím, že jo. Nákupy, pochůzky i úprava vlasů tam je, teď mě stříhala v úterý tady, i ta pečovatelka K. A tak, já jsem s tím spokojenej.

(klient E.)

D: A tady máte všude napsaný právě "dle potřeby"....

O: "Práce spojené s údržbou domácnosti dle potřeby, čtyřicet pět korun za hodinu", tady je. "Mimořádný úklid", zase, "dle potřeby, sedmdesát Kč na hodinu. „Nákup dle potřeby osum Kč za ten nákup“ a „Pochůzka zase osm korun za tu pochůzku“...

(...)

O:... aby mně to vyzvedla. Ale vona to vyzvedla, jednou jsem neměla pyradutol, jo, a to sem tak trpěla, že mě to bolelo moc a myslela sem, že mně to přinese, to... estli pátek nebo kdy to bylo, jo, že tam bude pro... aji jinejm pro léky, tak že mně to vyzvedne v lékárně a donese. No ne "až v pondělí"! A já myslela, že přes nedělu, vite, jaký bolesti, já mám jednu nohu kratší, druhou... no, mám toho moc...

(klientka D.)

Rozsah klasické péče je u jednotlivých klientů velmi různorodý, zatímco u jednoho klienta jde víceméně o zajištění úklidu společné chodby v bytovém domě, v jiném případě zajišťuje PS poměrně rozsáhlou péči (od osobní hygieny po zajišťování úředních záležitostí). Při jmenování odebíraných úkonů klienti nejčastěji uvádějí úklidy, nákupy, pochůzky, zařizování na úradech, apod., tedy převažují činnosti, které nezahrnují bezprostřední práci s klientem. Orientaci na tyto jednodušší úkony lze však sledovat i u klientů, kteří by vyžadovali komplexnější péči. Standardem práce klasických pečovatelek je mnohdy úzké zaměření na rychlé provádění dílčích úkonů, aniž by potřeby klienta byly nahlíženy jako celek. Dochází tak k redukci cílů PS, kdy pečovatelky sice splní konkrétní úkony definované v rozhodnutí, ale poslání služby jako takové se vytrácí. Typický je příklad klienta B., který v době naší návštěvy využíval relativně široké spektrum úkonů PS, a přesto byla jeho

domácnost i on sám v poměrně neutěšeném stavu. Klient si přitom v rozhovoru na práci PS nestěžoval.

D: A chodí sem ty pečovatelky jako pořád... ne teďka s těma obědama, ale ta, co Vám tady chodí třeba stříhat, nebo Vás umývat, tak ona chodí pořád ve stejnou nějakou dobu, nebo chodí tak jako...?

O: To se domlouváme...

D: To se domlouváte...

O: Jo. Třeba máme domluvený, že, když jde pro nákupy, tak třikrát tejdne, vždycky mně přijde a nakopí, jo, nakopí mně na takový dva, tři dni a pak zas za tři dni přide a zas mi nakoupí tohle.

(... ..)

D: Jo. A ona vám tady třeba pomáhá i nějak s uklízením nebo...?

O: Ne.

D: Ne?

O: To vůbec.

D: A to ste nechtěl, nebo proč?

O: Néééé, já sem si uklízel sám, jak sem mohl, no. No jo.

D: A nabízela Vám to ta pečovatelka, že by jako třeba Vám s tím pomohla tady?

O: Já sem se jí ptal, jestli třeba neperou nebo tak, jo, nakonec sem se teda dozvěděl, že tady aji ta dolní (?) služba pečovatelská a že sou tam jako ubytování aji v té...

(... ..)

D: Na to uklízení jste se té pečovatelky taky ptal, jestli by Vám uklízela třeba nebo umývala ná...?

O: Ne.

D: To jste se jí ani neptal? A ani ona Vám nic nenabízela takovýho?

O: Nic, nikdo mi nic nenabízel.

(klient B.)

Pan B. tráví v posteli zřejmě celé dny, postel byla dost znečištěná a zapáchající. Pod stolem leželo znečištěné spodní prádlo. Pan B. byl oblečen do mikiny a tepláků. Působil velmi zanedbaně.

(terénní poznámky - klient B.)

O: Tam ten koberec v tý hale, tak ten teda vysála tak, jenomže mně, aji když se češu, tak mně aji padají vlasy už, víte, a to, takže musí to kolikrát vzít, vono to,... já chcu kartáčovat, když tady mám... protože kolikrát se nepřezouvám, tak jednou za týden se to vykartáčuje, ten písek nebo co tady donesu, protože mně se těžko to dělá, že tohle, tak jednou... a tak jí to posouvám, vyndávám tam židle, to, křesla, to všecko... tam šla teda a teď už jí to, já říkám "máte to na kartáčování?", tak se podívala, vono to ani nekartáčovalo, z toho musí to vobrat, aby to sálo, a dat to do toho. No tak to tam vobrala, dala a teď zas honem honem!

(klientka D.)

Domácnost klientky D. se jevila jako poměrně udržovaná, klientka projevuje snahu se sama aktivně o domácnost starat. Během rozhovoru bylo patrné, že nemá zásadní potíže s materiální pomocí, ale deficit pociťuje zejména v nemateriální rovině (sociální kontakty s okolím, interakce s pečovatelkou).

(terénní poznámky – klientka D.)

Standardem je, že pečovatelka se případ od případu domlouvá s klientem, který den bude ten který úkon zajištěn. Klienti vesměs potvrzují, že úkony jsou prováděny včas. Dobu návštěvy a zajištění služby však určuje pečovatelka a očekává se, že klient se možnostem PS podřídí. Klienti si tento postup racionalizují poukazováním na nedostatek personálu či jeho pracovním přetížením.

D: Čili Vy jste si nestanovoval nějak, že chcete, aby přišla v nějakou dobu? To je tak spíš, že je to dohoda, jak oni mají čas a ...

O: Ne, ne, ne. To já si nemůžu vymýšlet, já vím, co oni mají, toho mají víc. Oni choděj třeba tady k N. a paní G. a ona toho má víc, má třeba tři kabele a ty tři kabele má nakoupit, s těma taškama.

(klient E.)

Tento standard souvisí se vzájemným zastupováním pracovníků, které klienti v rozhovorech často zmiňují. Standardem práce klasických pečovatelek je i povinnost zastupovat na rozvážce. Důsledky klienti pocítují zejména v odkládání úkonů, někdy jsou úkony prováděny ve spěchu apod. Takový systém práce vyžaduje, aby povinnosti klasických pečovatelek byly co nejjednodušší. Pro klasické pečovatelky je tedy výhodné, pokud si klienti objednávají spíše jednodušší úkony, ve kterých se pečovatelky mohou snadno zastoupit, předat si rychle informace, popř. zajistit jeden úkon pro více klientů najednou (nákupy). Ze stejného důvodu klasické pečovatelky pravděpodobně nevyvíjejí výraznou aktivitu v nabízení služeb. Klienti obdrží čas od času formální písemnou nabídku úkonů a klasické pečovatelky slouží spíše jako tlumočníci jejich zájmu o rozšíření služeb směrem k vedení PS. Iniciativní přístup pečovatelek není standardem (podrobněji v kapitolách o monitoringu klientovy situace a informaci o službách). Rutinní fungování organizace je upřednostňováno před pružnou reakcí na změnu potřeb klienta.

O: V pátek přišla jiná, nepřišla ta, co mi nosí jako, co chodí nakupovat, ta nepřišla, tak jsem po té, co donesla ty, co byla nakoupit, přišla jiná. Mně chodí paní L. nakupovat, jako to je moje pečovatelka. Nepřišla, přišla nějaká jiná, co má práci někde tam v tom pečovatelském domě, přišla jiná, tak jsem jí říkal, "jo, máte to napsané, já jí to vezmu, ona to zařídí". Tak jí to potom dala a ona v úterý donesla léky paní K.

D: A střídají se ony, ty, co teda Vám chodí s těma nákupama, ty, co vlastně dělají ty služby, ne teda ty na té rozvážce. Střídají se často nějak, nebo většinou jsou to pořád jedny a ty samý lidi?

O: No tak, co vozej obědy, tak jsou většinou ty samý. Ale horší to je s tím, s tou pečovatelkou.

D: To jsou jako, tam se střídají?

O: Tam se střídají. Ta paní L., co jako ta pečovatelka, ona má řidičský průkaz, čili když někdo vysadí u auta, ona jako řidička je nemocná nebo nevím co, tak tu paní K. vrazíjou za volant, ona čtrnáct dní jezdí autem a ke mně chodí zase někdo jiný.

(klient E.)

Můžeme zaznamenat i jistou souvislost mezi množstvím odebíraných úkonů a střídáním pracovníků, kdy s vyšším počtem odebíraných úkonů se zvyšuje pravděpodobnost častého střídání pracovníků. U klienta, který vyžaduje zajištění širšího spektra potřeb a je závislý na pomoci PS, dochází ke střídání pracovníků v domácnosti a odkládání či redukci úkonů, zatímco ke klientovi, který využívá PS pouze na úklid společných prostor v domě a s pečovatelkou se v podstatě nesetkává, dochází pravidelně jedna stálá pracovníce. Z toho je patrné, že ani v případě náročného klienta nedělá PS výjimku a nepřidělí klientovi stabilně jednu pečovatelku. Z rozhovorů vyplývá, že i když klienti standard častého střídání pečovatelek nesdílejí, neadresují směrem k PS žádné námitky nebo požadavky na změny, tomuto systému práce se vesměs podřizují (viz v kapitole o vlivu klienta na poskytované služby).

O: Napřed byla na školení, tak se u mě střídají. Každá chtěla jít jenom nakoupit, rozumíte, a já jsem měla nákup doma a ří... a když jsem řekla "nakoupit", tak jednou, ani mně nepřinesla, bylo to před Vánoce, chtěla jsem vanilkové cukr, ned... ani ten mně nedonesla...

...

O: No ano. Napřed byla na školení, měsíc. Tak se tady střídala jedna po druhé...

D: A bylo Vám... to ale není moc příjemný, že, když tady chodí prostě pokaždý někdo jiný nebo...

O: No ba že ne! Protože mu to musíte vysvětlit, musíte mu to nachystat a každej spíchá, kdyby nespíchala,...

(klientka D.)

Zdravotní stav paní D. není příliš dobrý, trpí několika chorobami - zaživací trakt, pohybové ústrojí, dříve se léčila s onkologickým onemocněním a nyní se přidaly potíže se zrakem - přestává vidět. (...) V rámci klasické péče by jí měly být dle rozhodnutí zajištěny úkony spojené s údržbou domácnosti, nákupy (větší i menší) a pochůzky (včetně pochůzek k lékaři). Je patrné, že klientka je na pomoci PS poměrně závislá.

(terénní poznámky - klientka D.)

D: To pořád ta stejná pečovatelka sem nosí ten oběd a pořád stejná sem chodí uklízet, nebo to se nějak střídá?

O: No, kdybych je požádal o něco, jo, třeba nákup, alebo něco, tak jo.

D: Pořád stejná?

O: Jo, ta stejná.

D: A stalo se vám třeba někdy, že jako jste měl požádanéj o ten úklid chodby a že třeba nebyla ta pečo... že zrovna prostě ta pečovatelka neměla čas, takže třeba nepřišla nebo něco?

O: Tak by muse... no, ...

D: Stalo se to někdy?

O: Ne, ne.

(klient A.)

Pan A. je v pravidelném kontaktu se svými dětmi, které se v pomoci střídají (nákupy, velké i průběžné úklidy v bytě, doprovod k lékaři atd). Všude bylo uklizeno. Klient byl čistě oblečen, upraven. Spolu se žádostí o dovážku obědů bylo dohodnuto, že 1x měsíčně zajistí PS také úklid prostor na chodbě v patře, kde klient bydlí (pravidelný úklid společných prostor). Tento měsíční úklid provádí stejná pečovatelka, která obstarává i dovoz obědů.

(terénní poznámky - klient A.)

Z výpovědí klientů je patrné, že klasická péče se nese převážně v duchu materiálního zajištění, při dotazech na nemateriální pomoc klienti mnohdy uvádějí spíše svá přání (přečtení novin, rozhovory o bolestech a zdravotním stavu). U otázky, zda mají pečovatelky čas (resp. zájem) si s klienty jen tak pohovořit, je možné sledovat dva typy odpovědí: jedni klienti považují takové počínání spíše za nepatřičné a poukazují na zaneprázdněnost pracovníků, druhí vyjadřují jistou nevoli, že tomu tak není. Původně mohli mít reprezentanti obou typů stejná očekávání, ale nyní jsou pouze někteří z nich (náležící k první skupině) schopni si počínání pečovatelek racionalizovat jejich časovým deficitem.

D: Jo. A má třeba čas si s Váma chvilku třeba sednout a popovídat nebo něco?

O: To ona na to asi nemá čas.

D: A nedělala to někdy jako...?

O: Ne.

D: Jako že by si na chvilku sedla, povykládala, a tak?

O: Ne.

(klient A.)

O: ... Já nepřečtu noviny, já musím počkat, až přijde pečovatelka, řeknu "slečno prosím Vás, přečtěte mně to, co tady..."

D: A ona Vám přečte noviny?

O: Noviny ne, noviny mně nechte, poněvadž ?? se dívám na, na sport, taky to není moc přede mnou pěkný, víte, tak...

(klient B.)

D: ... vy jste říkal, že jste s nima spokojenej, že jsou takový šikovný a že jsou hodný, ale maj třeba oni čas taky že třeba, je to tak, že jako honem přijdou a potřebujou to udělat, nebo oni tak si s Váma aji sednou, a když byste něco potřeboval, nebo se Vás zeptají, jestli něco nepotřebujete?

O: No, tak to nesednou, na to nemaj nějak moc času teda, ale povykládají, nebo co je potřeba, a jak se mám, nebo tohle, a co ještě potřebuju.
(klient E.)

1.2. Standardy práce pečovatelek na rozvážce

Za standardní náplň práce pečovatelek, které jsou pověřeny rozvážkou obědů, je považována dodávka jídla klientům a výběr peněz za stravu a její dovoz. Pro všechny procedury je typická minimalizace kontaktu s klientem. Při dodávce jídla je standardem uložit jídlonosič ke dveřím klientova obydlí a přebrat prázdný jídlonosič na další den. V některých případech upozorňuje pečovatelka klienta na dodání oběda zazvoněním, standardem přitom není vyčkat, až si klient oběd přebere osobně. Stejně tak není standardem oběd klientovi ohřívat či podávat (většina klientů disponuje mikrovlnou troubou). Pracovnice rozvážky se věnuje výhradně dodávání jídla a výběru peněz, a i v případě, kde jedna a taž pečovatelka zajišťuje u klienta klasickou péči a rozvážku, je standardem tyto dvě činnosti od sebe striktně oddělovat (pečovatelka nejprve zajistí rozvoz a dodatečně se věnuje zajištění ostatních úkonů).

D: A můžete třeba i tu pečovatelku požádat, aby to ohřála ona? Nebo to jako...

O: To já jsem ještě... protože, ty já mám mikrovlnku, tak si to dám do mikrovlnky.

D: A kolik času ona tady tak stráví u Vás, když ten oběd přinese?

O: Né. Jenom mi to dá tam...

D: Tady venku na ten stoleček?

O: Tam, no, na ten...

D: A to jste si tak domluvili, nebo Vy nechcete, aby tady zvonila nebo...?

O: Né, no ona má klíč, já jsem jí dal klíč.

(klient A.)

D: A když teda ona donese ten oběd, tak jak to probíhá? Ona u Vás zazvoní, dá Vám to a...

O: U mě nemusí zvonit. Já mám dveře, který se... do kterých... dají zaštrchnout a oni se otevrou.

D: Aha. To nám ani neříkejte. To nám ani neříkejte takový, nebo to byste nikomu říkat vůbec...

O: Proč?

D: No, aby Vás tady někdo nepřepadl.

O: Ále! Já těch peněz tady nemám, to...

(...)

D: Čili ona prostě si sama otevře, tady Vám dá dovnitřku oběd...

O: Dá mi, dá mi oběd a vovejde zase, ...

D: A neohřívá ho? Vy si to pak ohřejete sám?

O: Ne, to já si vo... všechno vohřeju v té mikrovlnce.

(klient B.)

D: A když ta pečovatelka donese ten oběd, tak zastaví se tady s Váma třeba, že by se Vás zeptala, jestli něco nepotřebujete nebo tak? Nebo jenom...

O: Já se dívám z okna, já jak vidím auto jet, tak si to hned vezmu a ona někdy zaklepe a někdy ne, no tak...

D: Takže, když tak ona to nechá za dveřma...?

O: Jo... O1: Ona to má na té pračce za dveřma, jo...

O: Mně to dává... O1: ...a ona klepne, zaklepe jenom, takže to, vona to ví už vždycky, vždyť to jako...

D: Takže Vy se sní vlastně ani nemusíte vidět? O1: Ne.

O: No... ne, to ne.

D: A jak často třeba... takže Vy tu pečovatelku vidíte jenom třeba když platí se obědy? O1:

No to určitě, to jako, když se platí, tak to určitě...

O: No, to když se platí, to jo.

....

D: A pak si to ještě ohříváte, ten oběd nebo ono je to nějaký teplý?

O: No, ještě si to ohřívám.

D: Jo.

(klient C.)

D: A ona, když Vám ten oběd donese, tak Vy s ní máte čas třeba promluvit nebo tak? Nebo ona ho jenom tady někde nechá?

O: No tak my jsme domluveni tak, že - jestli jste si všimli - já jí to dám za dveře a ona mně to zas za ty dveře položí. A v kontaktu můžeme být a nemusíme. A sme v kontaktu s ní tak, že když sem doma, cítím ju tam, tak vyjdu ven, když se mně nechce tak nevyjdu, a tak, no. Takže když nevyjdu a vona nic nepotřebuje, tak v kontaktu nejme, když něco mně potřebuje, tak mi nechá vzkaz..

(klientka F.)

Při stanovování doby dodání jídla je ze strany PS uplatněn monologický přístup, to znamená, že klient má na dobu dodání minimální vliv a není standardem s ním případnou změnu konzultovat nebo vysvětlovat.

D: A jak vlastně, když Vám dodávají ty obědy, tak jak to jako probíhá? To každý den teda, i v sobotu i v neděli ?

O: Ano. Já mám nachystaný u dveří ty nosiče a ona zazvoní, tak to od ní vezmu a jí dám další na příští den.

(. . .)

D: A chodí ta pečovatelka pravidelně s těma obědami, ve stejnou dobu, nebo jako nějak se to mění, střídá nebo...?

O: No tak, kolem jedenácté, teď to změnili, byli tady ve čtvrt na dvanáct, teď tady jsou v půl jedenácté. Vždycky chodí ona tak kolem půl dvanácté, a teď to je o hodinu, tak jsem se jí ptal, tak "teďka vaříme spíš, tak jako to dřív vozíme, no".

. . .

D: A ona teda čistě Vám dá, to vymění mezi dveřma, a ona se tady potom už pak nezdržuje víc, že by se tady zastavila ?

O: Ne, tak ona toho má víc.

D: Jo.

O: Tak ona spěchá.

(klient E.)

D: A to... vlastně Vy to nemůžete nijak ovlivnit, v kolik byste ten oběd chtěla?

O: Asi... no... asi těžko, protože když má tolik těch obědů, takže kdyby ona musela každému extra, tak by to... ona má svou trasu, jejíž... ona mně říkala, kolik těch aut vyjíždí a každý jde po své trase a mají to rychle rozvezený.

(klientka F.)

Standardem je vyřizování plateb za jídlo a jeho dovoz v jednotně stanovené dny. Klienti obvykle mívají odpovídající částku peněz již předem připravenou. V některých případech má pečovatelka s klientem dohodnutý standardní postup předání peněz - klient ponechá odpočítanou částku spolu s prázdným jídlonosičem přede dveřmi.

D: A když... ty peníze za ty obědy, to se nevybírám měsíčně, to se vybírá každý týden, že?

O: Každý týden, no.

D: A jak to vypadá? Jako to platíte složenkou, nebo to ta pečovatelka...?

O: Ne, ne. Jí, jo, té pečovatelce. Ona jako vozí obědy, tak jí.

D: A to ona si tady s Váma nějak sedne, v kuchyni...

O: Ne, ne. To ona už to má, ona ví, kolik obědů, že, tak jí dám, to už mám taky nachystaný peníze...

D: Jako to tam venku na té chodbě?

O: Jo, no.

D: Takže ona tady zvoní jenom na Vás ve středu? Vy ji vidíte jenom....

O: Zazvoní, jo, když je potřeba vždycky ve středu, jo...

D: Jo.

O: To ona vybírá každou středu peníze.

D: Jak dlouho to tak trvá jako to placení? Jako to je za minutu hotový, že jenom...?

O: To je hned.

(klient A.)

D: A když... ty peníze za ty obědy, to se nevybírám měsíčně, to se vybírám každý týden, že?
O: Každý týden, no.
D: A jak to vypadá? Jako to platíte složenkou, nebo to ta pečovatelka...?
O: Ne, ne. Jí, jo, té pečovatelce. Ona jako vozí obědy, tak jí.
D: A to ona si tady s Váma nějak sedne, v kuchyni...
O: Ne, ne. To ona už to má, ona ví, kolik obědů, že, tak jí dám, to už mám taky nachytný peníze...
D: Jako to tam venku na té chodbě?
O: Jo, no.
(klient B.)

Právě na rozvážce je zjevné, že cíle jsou zde maximálně zjednodušeny a přizpůsobeny omezeným personálním zdrojům. Pečovatelky musí zvládat rozvoz zvyšujícího se počtu obědů, aniž dochází k personálnímu navýšení, cíl jejich práce je tedy zredukován pouze na „doručení“ oběda klientovi před dveře.

Uvedené standardy spojené s dodávkou a placením jídla klienti víceméně sdílejí, ale jak vyplývá z rozhovorů, ne vždy ze stejných pozic. Pro klienty v lepším zdravotním stavu, s poměrně dobrým zázemím a sociálními vazbami na okolí, kteří nejsou na pomoci PS výrazně závislí, je tento způsob práce rozvážky v podstatě optimální a nejvíce hodnotí právě orientaci pečovatelky na dodání jídla a výběr peněz. Jakákoli další činnost (rozhovor s klientem nebo souběžné provádění klasických úkonů) představuje zdržení provozu a narušila by včasnost a co největší pravidelnost. Klientům, pro které PS znamená mimo materiální pomoci i sociální kontakt, popř. možnost včasného zásahu při zhoršení zdravotní situace, by asi jiný přístup vyhovoval. V odpovědích na takto zaměřené otázky však obvykle začnou hovořit o časovém deficitu pečovatelky a zdržování ostatních klientů čekajících na oběd. Tato vyjádření lze pravděpodobně chápat spíše jako racionalizaci absence poskytování nemateriální pomoci.

D: A jak to vypadá, když ta pečovatelka donese ten oběd? Jako chodí pokaždé ve stejnou dobu nebo...? O1: No vždycky...
O: ... jak myslíte... O1: Vždycky kolem té půl jedenácté...
O: No, nebo tak do jedenácti hodin vždycky.
D: Vždycky? Neopozdí se to?
O: Ne, ne, ne, ne. No, někdy v neděli je to... to já jím jako... O1: Ona teď bere aji v neděli.
O: ... v neděli je to třeba dýl, delší doba, ale, ale to, já jím to prostě, já bych řekla toleruju.
(klientka C.)

Klientka C. je poměrně soběstačná (...). S úklidem jí pomáhá zejména jedna z dcer, která bydlí blízko. U PS hodlá dále využívat spíše jen rozvážku, úkony klasické péče pro sebe zatím nepovažuje za nutné.
(terénní poznámky - klientka C.)

O: Já Vám teda nechcu skákat do řeči, ale asi že by to nebylo vhodné je zatěžovat, protože my jsme tak nervózní a už chceme ten oběd mít a chceme to mít opravdu na čas, že kdyby ona měla ještě se starat, jakkoliv cokoliv, jo, takže by ta rozvážka se zdržela, a že by už ty, ty staří sou takoví nerudní, už jak nemá ten oběd, už by tak poskakovali, že...
(klientka F.)

V rozhovoru zmiňovala svoji rodinnou situaci a je zřejmé, že je v pravidelném kontaktu s příbuznými. (...) snaží se ještě pracovat (věnuje se zahradě) a vědomě se udržuje velmi aktivní. V současné době využívá v PS pouze dovážku obědů...
(terénní poznámky - klientka F.)

D: A můžete třeba i tu pečovatelku požádat, aby to ohřála ona? Nebo to jako...
O: To já jsem ještě... protože ty já mám mikrovlnku, tak si to dám do mikrovlnky.
D: A kolik času ona tady tak stráví u Vás, když ten oběd přinese?
O: Né. Jenom mi to dá tam...

D: Tady venku na ten stoleček?
O: Tam, no, na ten...
D: A to jste si tak domluvili, nebo Vy nechcete, aby tady zvonila nebo..?
O: Né, no ona má klíč, já jsem jí dal klíč.
D: Jo.
O: Jo, protože já bych nemoh se...
D: Jako klíč dole od domu, tak ona to donese nahoru...
O: Jo, tam mi to nechá, no.
D: A zazvoní na Vás, že to donesla?
O: Jo.
D: A to ona tak Vám řekla, že to bude dělat, nebo to jste tak chtěl Vy?
O: Ne, to ona by nemohla, protože by nestačila rozvést ty obědy.
D: Takže ona třeba se tady nezastaví jako popovídat si nebo zeptat se, jestli ...?
O: Ne, ne, ne.
(klient B.)

Pan N. si nevzpomíná, jak dlouho už služby PS využívá. Má sjednanu jak klasickou péči, tak dovoz obědů (...), má značné zdravotní obtíže, je velmi málo pohyblivý, po bytě se pohybuje za pomoci židle.
(terénní poznámky - klient B.)

1.3. Standardy práce dobrovolných pečovatelek

Ve zkoumané PS působí kromě pečovatelek, které jsou vůči PS v zaměstnaneckém poměru, také dobrovolné pečovatelky. Standardem je, že tato dobrovolná pečovatelka obstarává dlouhodobě komplexní péči o jednoho klienta, tzn. od zařizování různých administrativních záležitostí (inkaso, pochůzka na úřad) až po osobní hygienu. Donášku obědů klientovi zajišťuje rozvážka. Organizování a realizace péče závisí na společné dohodě pečovatelky s klientem a vychází z jejich úzké vzájemné vazby a velmi dobré kooperace (viz kapitola o interakci pečovatelek a klientů).

D: A teďka ještě já bych s vrátila k té péči, už ne k té rozvážce, ale k té péči, jak Vy jste říkal, že máte tu dobrovolnou, tak to je jedna a ta samá paní už třináct let?
O: Ano, už třináct let, pořád ta samá paní.
(klient G.)

D: Ona sem chodí, teda jste říkal, tehdy, i když Vy nejste doma, ale chodí sem, i když jste doma?
O: Samozřejmě ano. Samozřejmě. Teď budu doma a teď přijde. Já se dohodnu a teď konkrétně třeba, abych Vám řekl příklad, tak řeknu: "prosím Vás, paní N., buďte tak hodná, potřebuju zaplatit inkaso". Dám jí peníze, dám jí cedulku k inkasu a ona mně řekne: "ano, já Vám to zaplatím, tehdy a tehdy tam půjdu a já Vám to udělám".
D: A ona sem chodí každý den?
O: No v podstatě každý den, no.
(klient G.)

O: Ona, když sem přijde, tak ona pozná, co má udělat. Když, já nevím, mám u postele močovou láhev, tak ví, že jí má vynést, že jo. Když je sobo-, je některý den nebo máme dohodnutý, že budeme se koupat, tak mně musí pomoci s tím koupáním, protože já se do té vany těžko sám dostanu, tak mně pomůže. No, a hotovo, jsme lidi, takže je to bývalá zdravotní sestra, takže není žádný problém.
(klient G.)

Pan G. je velmi specifický klient PS. Nárok na využívání služby uplatňuje nikoli jako starobní, ale jako invalidní důchodce, který je výrazně odkázán na pomoc druhé osoby. Z hlediska rozsahu jeho potřeb je zabezpečení takového klienta poměrně náročné.

Pan P. trpí od narození vážnou poruchou pohybového ústrojí – je trvale upoután na invalidní vozík a má potíže i s horními končetinami (...). Jako nejbližšího příbuzného

vedl bratra, který žije trvale na opačném konci republiky. Klient začal využívat PS poté, co před dvaceti lety zemřela jeho matka a bylo zřejmé, že nemůže zůstat bez pomoci (pokud nehodlá odejít do ústavní péče).
(terénní poznámky - klient G.)

Při stávajícím způsobu práce klasických pečovatelek, by PS nebyla schopna potřeby pana P. uspokojit, a proto je klient „předán“ do péče dobrovolné pečovatelky (s kvalifikací zdravotní sestry). Způsob garantování pomoci právě tomuto klientovi může být chápán jako tendence PS k selekci klientů vyžadujících intenzivní péči. Dobrovolná pečovatelka „funguje“ v podstatě nezávisle na PS a mimo bezprostřední pomoci, kterou poskytuje klientovi (komplexní, materiální i nemateriální), patří mezi její povinnosti také zajistit, aby byl klient obstarán i v době její nepřítomnosti (nemoc, dovolená). I když tato pečovatelka oficiálně pracuje pod PS, kooperace s jinými pracovníky není standardem její práce (viz kapitola o interakci pracovníků). Přechází na ni téměř veškerá zodpovědnost a s klientem tvoří jakousi „autonomní jednotku“.

D: A ona sem chodí každý den?

O: No, v podstatě každý den, no.

D: A co když třeba ona má dovolenou nebo je nemocná?

O: Tak, když má dovolenou nebo tohle, tak si zajistí záskok.

D: To ona si sama?

O: To ona si sama zajistí a je to v pořádku. To nemusí být ani člověk, to nemusí být člověk z pečovatelské služby, vůbec.

D: Takže to, když ona je třeba nemocná...?

O: Když ona je nemocná, tak...

D: Ona to ani nehlásí na té pečovatelské službě a prostě to zařídí?

O: No tak podívejte se, to se zařídí a jako, ale nebývá nemocná moc.

D: Nebo když má třeba dovolenou, tak ona Vám...?

O: No tak dovolenou, ona si ji, ona ji nemá v podstatě. My se dohodnem, jako kdy ona bude mít do-, kdy potřebuje mít volno.

D: To znamená, ona to nějak přes tu paní VPS ani nepřemílá, prostě to nějak zařídí?

O: No tak já nevím, ono to není tak často a tohle, ona tady většinou je. To jsou výjimky kdy řekne, já nevím: „Já jedu za bratrem, tak já bych to“. A já jí třeba řeknu: „Ale to je v pořádku, já mám všechno připravený“.

(klient G.)

1.4. Standardy práce vedoucí Pečovatelské služby

Vedoucí Pečovatelské služby (dále VPS) řídí organizaci, je přímá nadřízená všech pracovníků PS a jako reprezentant organizace vstupuje do kontaktu s klienty. Osoba, kterou klienti vesměs spojují s administrativou. Standardem její participace je zejména vyřizování náležitostí při zavádění PS. Většina z nich VPS osobně nezná nebo si ji nevybavují, nevědí, co od ní mohou očekávat, a hlavně s čím a jakým způsobem se na ni mohou obracet. Pokud potřebují klienti na úřadě vyřídit osobní záležitosti, je standardem, že spojení s VPS zprostředkovávají řadové pracovnice (výjimečně klient zmiňuje, že se na VPS obrátil přímo). Klient tedy nakonec nemá příliš přehled, kdo jeho záležitost vyřídil, zda pečovatelka, VPS nebo zcela jiný pracovník úřadu.

D: Znáte paní M. z pečovatelské služby? Říká Vám to jméno něco?

O: Jak?

D: Paní N., vedoucí pečovatelské služby, slyšel jste o ní někdy?

O: Nó, no, no, jo.

D: Přišel jste s ní někdy do kontaktu?

O: No.

D: Kdy? Stěžoval jste si jí někdy nebo něco takovýho nebo...?

O: No teď kon, já nechodim, protože když já něco potřebuju, tak to vyřizujou... posílám to?

D: Po těch pečovatelkách?

O: No, po tych pečovatelkách, jako teď kon, že mi je jednadmdesát, že, tak vony mně budou přispívat.
(klient A.)

D: A co Vám ta paní M. na to řekla, když jste tam telefonoval, nebo když jste zatelefonoval, nezašla ona sem osobně s Váma to probrat?
O: Ne, ne, ne. Po telefonu jsme se bavili.
(klient E.)

Z rozhovorů vyplývá, že návštěvy VPS v domácnostech klientů nejsou běžnou součástí její pracovní činnosti a klienti to nepovažují za standard. Většinou nejsou schopni určit, kdy byla u nich doma VPS naposled a případné návštěvy nedávají do souvislosti s kontrolou kvality poskytování služby. Nejde však jen o případnou kontrolu práce pečovatelek. Absencí osobního kontaktu uplatňuje VPS monologický přístup: dává jasný signál, že klienti pro ni nejsou partneři, kteří by mohli participovat na rozhodování o fungování PS. Jak bylo již naznačeno v předchozí kapitole, není standardem, aby VPS zasahovala do práce dobrovolné pečovatelky ani po obsahové ani po organizační stránce.

D: A co... ta paní M. se tady někdy zastavila, třeba jako zeptat se Vás, jak to tady jako chodí, jestli ta pečovatelka... jestli jste spokojená nebo...?
O: To já nevím...
D: Nebo ani neznáte, jak ona...
O: Možná...
D:... nevíte...
O: Možná, možná jo, protože já sem neotvírala ty dva měsíce, všechno sem vyřizovala jenom oknem, aji když šli naši.
(klientka D.)

D: A ptal se Vás někdo z té pečovatelské, třeba ta paní M., která to tam má na starosti, tak chodí ona třeba jako po lidech? Zastavila se tady někdy, jestli Vám to vyhovuje nebo jestli máte nějaký...?
O: Mně se zdá, že jednou tady byla, to už je dávno.
(klientka C.)

D:... jsme se vás chtěli zeptat, jestli ta paní M. někdy sem přišla se třeba poptat, jako, jak jste spokojená nebo tak, ale...
O: Tak toto je... toto je... paní M. asi těžko chodí, já si ju nedovedu představit, nechcu teda...
D: No tak ale ona to má v náplni práce...
O:... já si ju nedovedu představit, že by teda se chodila ptat, ale vůči mně byla vždycky velmi slušná.
(klientka F.)

D: A kdo sem chodí třeba se Vás na to zeptat ?
O: No tak já nevím, měla by to dělat ta vrchní sestra nebo taková nějaká ta hlavní sestra nebo nějaká taková ...
(klient G.)

1.5. Standardy práce vedoucí sociálního odboru

Pečovatelská služba představuje část agendy, kterou má vedoucí sociálního odboru (dále VSO) ve svém referátu. VSO reguluje organizaci spíše nepřímou, je přímá nadřízená VPS, na kterou deleguje většinu pravomocí. Klienti v rozhovorech standardy související s prací VSO téměř nezmiňují. Několik klientů bylo s VSO v kontaktu při vyřizování úředních záležitostí, ale není zcela jasné, zda ve spojitosti s poskytováním PS či jinou administrativou, která je součástí kompetence sociálního odboru. V souvislosti s PS se klienti na VSO neobracejí, např. se stížnostmi nebo požadavky, a pravděpodobně nemají představu, v čem by jim mohla být nápomocná.

1.6. Standardy interakce mezi pečovatelnkami

Vzájemnou interakci mezi řadovými pracovníci je možné sledovat ve dvou rovinách. První z nich je vzájemná kooperace mezi klasickými pečovatelnkami, druhá rovina je spolupráce klasických a rozvážkových pečovatelek.

Ve výpovědích klientů lze vysledovat standardy související se vzájemnou interakcí klasických pečovatelek, která vychází z potřeby vzájemného zastupování. Standardem je předávání vzkazů, informací pro „náhradní“ pečovatelnku, co daný klient ten den potřebuje a jaké úkony jsou naplánovány.

Klienti považují za standard jednoznačné personální odlišení klasické péče a rozvážky. I v případě, že klient využívá obě složky PS a dokonce je zajišťuje i jedna a taž pečovatelnka, vnímá to většinou jako dvě, na sobě nezávislé služby. Vzájemnou interakci klasických a rozvážkových pečovatelek klienti v podstatě nezaznamenávají, nanejvýš hovoří opět o standardu předávání vzkazů.

D: A tady ta pečovatelnka, co Vám dovází teda ty obědy, s tou Vy, té Vy třeba neříkáte, že byste něco potřeboval nebo tak? To necháváte až ...

O: Ne, to voni vozí čisté ten voběd.

D: Jo. A to byste se pak domlouval až s tou jinou třeba, kdybyste něco chtěl, tak, dalšího ...

O: To až přijde ...

(klient B.)

D: A kdybyste třeba zjistil, že něco potřebujete, můžete to vzkázat po té, co dovází ty obědy, té druhé pečovatelnce?

O: No to taky dělám. To jsem dělal posledně taky, teďka jsem ty léky potřeboval, tak přišla v pátek ta jiná nakoupit, tak, že bych potřeboval léky, jo tak prej: " To vezmu, dám to té L., já jí to dám a ona to zařídí."

(klient E.)

Podobně není reflektována spolupráce mezi klasickou péčí a rozvážkou ani v případě klienta, který využívá pomoc dobrovolné pečovatelnky. Klient nevidí v takové spolupráci žádný smysl a úlohu rozvážky spojuje výhradně s dodávkou jídla.

D: A ta paní, co vozí ty obědy, s tou dobrovolnou pečovatelnkou, oni nějak někdy přijdou do kontaktu nebo?

O: No tak, když se potkají, tak se potkají, no. Tak se nic nestane.

D: A je to nějak dohodnuté, aby jako se čas od času potkávaly nebo nic takového není?

O: Ne, to nemá žádnou návaznost. Oni spolu nemají co do činění. Oni sice pracují pod jednou hlavičkou v podstatě, ale každá je tohle, ona se stará výhradně o mě, ta paní N., která sem chodí, že jo. No a ty děvčata, který vozí ty obědy, mají svoje klienty.

(klient G.)

Lze říci, že v oblasti interakce mezi řadovými pracovníci jsou voleny postupy korespondující se zjednodušenými cíli intervence. Spolupráci lze označit za nahodilou (předávání vzkazů, objednávání či rušení úkonů) a jde spíše o zajištění hladkého chodu PS než o koncepční prvek vzhledem ke komplexním potřebám klientů. Typickou ukázkou zjednodušování cílů je těžce postižený klient, pro kterého absentující kooperace mezi jeho dobrovolnou pečovatelnkou a rozvážkou znamená řadu komplikací. Pečovatelky rozvážky obvykle nezvoní, aby se přesvědčily, zda je klient doma a oběd mu případně donesly do kuchyně, jídlo většinou postaví, obdobně jako u jiných klientů, ke vchodovým dveřím rodinného domu. Pro muže představuje, díky mnoha fyzickým překážkám, přenos obědníku s jídlem od vchodových dveří do kuchyně značné potíže. Proto, pokud je klient dopoledne doma, „vyhlíží“ na nájezdové plošině před vchodem na vozíčku rozvážku, aby mohl pracovníci požádat o odnesení jídla. Je také jen otázkou náhody, pokud ve vhodný okamžik přijde dobrovolná pečovatelnka a jídlo odnese do domu. Jestliže pečovatelnka odešla už před příjezdem rozvážky nebo přijde až později dopoledne, musí klient jídlo dopravit dovnitř

sám. Neexistuje žádná dohoda, ani s klientem ani s jeho u pečovatelkou, o nejvhodnějším způsobu předání.

O: Tady mně to postaví, co uvaří, tak to sním, to je ještě jednodušší věc, to není žádná složitá věc. Tady jde jenom o to, aby to přivezli a já už se o to ostatní postarám. Když to tady na těch schodech zůstane, tak buďto to tam zůstane a ta pani pečovatelka přijde a připraví mně to tak, jak jsme o tom na začátku mluvili, nebo teda přijdu já večer a ona tady třeba ještě nebyla, no tak já to musím dát do toho, anebo se taky stane, že přijde dřív, než ten oběd přijede, no tak já si ho musím dát dovnitř sám a todle, čili ne vždycky, se to, ta situace vyvine tak, že ta pani pečovatelka může mně ten oběd sem dát sama. Může se stát, že já si ten oběd tam musím na to místo dát sám, protože oběd přijede v deset a ona má nějaký jinej program, tak přijde v devět nebo v osm nebo tak, anebo takhle není to vázáno na to, že vždycky bezpodmínečně ona se s tím obědem setká, čili to, to zas není tak jednoznačný, ale jinak, že bychom měli nějaký takový konflikty s tím vedením nebo někým, to jako není.

(klient G.)

1.7. Standardy režimu pracovní doby

Klienti považují za standardní, že režim pracovní doby si pečovatelky na klasické i na rozvážce určují v podstatě samy. Pokud klient využívá klasickou péči, je standardem, aby byl orientačně obeznámen s dobou příchodu pečovatelky. Doba návštěvy se však může náhle změnit a stejně tak není jednoznačné, která pečovatelka nakonec přijde. Není standardem určovat, jak dlouho pečovatelka u klienta setrvává.

D: Když třeba Vám ta pani pečovatelka jde nakoupit, tak to Vy si řeknete přesně, v kterou hodinu má přijít, nebo na Vám řekne, kdy může.

O: Ne, to ona přijde, ona chodí tak po osmé hodině. Tak ve čtvrt na devět.

D: A to jste si Vy řekl, že byste si to tak představoval?

O: Ne, tak to ona, (...) tady ta pani L., nebo ty druhý, ty choděj tak po tý osmý hodině, tak kolem tech čtvrt na devět, půl deváté.

(klient E.)

V případě odebírání oběda je rozhodujícím faktorem bezproblémový průběh rozvážky a dobu dodání jídla s klientem nikdo nekonzultuje.

D: A jak to vypadá, když ta pečovatelka teda přinese ten oběd? V kolik hodin asi tak přijíždí nebo ...?

O: No tak někdy kolem jedenáctý a někdy o půl dvanáctý, jak kdy.

D: Tak zhruba ve stejnou dobu vždycky? A vyhovuje Vám to tak nebo domlouval jste se na to nějak s ní? Mohl jste s

O: Ani ne, protože. No ...

D: Můžete si to nějak určit, v kolik ten oběd chcete, nebo spíš jako se jim podřídíte?

O: Jako cenou?

D: Ne, ne. Ta jako doba, kdy vám donese ten oběd, jestli ...

O: No tak si to musím ohřát. Stejně je to studený, že.

D: A můžete to nějak jako říct si, v tolik hodin to chci, v tolik hodin to nechci?

O: To já jsem ani nezkoušel, protože... já myslím, že by to nešlo, protože oni mají rozvoz... já nevím, jestli mají dvě nebo tři ty auta a rozvázejí je aji po tech vesnicích.

(klient A.)

Až na výjimky klienti považují za standard podřídít se potřebám PS a neprosazovat svoje představy. Z výpovědí klientů také nevyplývá, že by měly pečovatelky pružnou pracovní dobu přizpůsobenou potřebám klientů, aby mohly např. klienta navštívit i v méně obvyklou dobu (brzy ráno, v podvečer).

1.8. Standardy kontroly práce pečovatelek

Klienti se ve výpovědích v podstatě nezmiňují o tom, že by VPS prováděla kontrolu práce pečovatelek u nich doma. Představa kontroly kvality poskytované služby prostřednictvím systematických šetření v domácnostech není klientům PS známa.

D: A navštívila Vás ta paní M. někdy tady u Vás doma, třeba, že by přišla zkontrolovat, jak ty pečovatelky jako...?

O: Jo, no to ona přinde dovnitř, jo.

D: Ta paní N.?

O: Paní N. ne.

D: Ta tady nikdy nebyla?

O: Ne.

(klient A.)

Jednu z možností nepřímé kontroly práce pečovatelek představují výkazy provedených úkonů. Klienti, včetně klienta dobrovolné pečovatelky, takovými výkazy podle vlastních vyjádření nedisponují. Pečovatelky je ponechávají v „úschově“ u sebe. Faktické vyloučení klienta z účasti na evidenci provedených úkonů na jedné straně brání kontrolovat částku účtovanou za provedené úkony a zároveň znemožňuje efektivní kontrolu práce pečovatelek ze strany vedení (VPS nemůže náhodně zkontrolovat, zda se práce vykazovaná pečovatelkou a úkony evidované ve výkazu klienta shodují).

D: A kontrolujete si to nějak jako, aby Vás třeba nějak neošidili nebo tak? Můžete si to nějak zkontrolovat? Nebo máte na to nějaký papír, že prostě ona Vám třeba podepíše, jak dlouho tady byla?

O: Jo, vona jo, jo. Vona vždycky každý měsíc to zaplatím, jo, tak to donese, ten papír z té pečovatelské služby, a musím jí to podepsat.

D: A doma tady žádnéj výkaz vám nenechává? Aby Vy jste si to třeba mohl sám, jako že byste měl doma nějaký papír...

O: Ne.

(klient A.)

D:... a já sem se ještě chtěla zeptat: máte třeba Vy někde sám pro sebe, že byste měl, nějaký papír, kde byste měl napsaný, co ta pečovatelka tady udělala a jak dlouho tady byla nebo...?

O: Pani, to toho se, vona si ty služby sepiše každé, každé téden nebo... mně dají ten papír, že mám zaplatit, já nevím, třeba vobyčejně to dělá osmdesát korun, sto korun, aji stopadesát to bylo někdy, podle toho, kolik těch služeb bylo, jo, tak jí to zaplatím, jo, já bych Vám to mohl ukázat ty papíry...

D: Čili ale takovou tu evidenci, to má u sebe ona? To ona si drží takovou...

O: Jo ...

(klient B.)

D:... jestli mně můžete říct ještě jednou, jak je to s tou evidencí těch úkonů? Vy máte u sebe nějaký seznam, do kterýho píšete co ona udělá za měsíc?

O: Ne. Já s tím nemám vůbec nic společnýho. To ona má. Já mám seznam úkonů, kterej je stabilně daný. Ona si ho, ona ho dostane taky, ten seznam těch úkonů, no, a podle, a dostane takový zvláštní formuláře, ještě, tam je takový dost komplikovaný, takže ona to musí rozepsat všechno, co dělá, jak dlouho to...

D: A to si zapisuje ona a ona drží si to u sebe tady toto.

O: Ona si to zapíše, ona složí, ona udělá ten výkaz celoměsíční, ona si to všechno zapisuje, potom z toho udělá ten sumář, napíše to a ten dá do té zalepené obálky a já potom dostanu akorát tolik a tolik zaplatit... to ani není vázáno na podpis, to je, to je, to ona pošle.

(klient G.)

Standardy spojené s evidencí úkonů klienti nijak výrazně nezpochybňují a většinou požadovanou částku zaplatí. Kontrolovat výkaz považují za cosi nepatřičného, i když nemají jistotu, zda částka, kterou platí, skutečně odpovídá prováděným úkonům. Důvodem

pravděpodobně není nezájem (oblast placení je poměrně citlivá), ale spíše racionalizace monologického přístupu ze strany PS. Monologické vymezení situace klienti zdůvodňují snahou pracovníci nezdržovat, poukazováním na její poctivost („raději ošidí sebe než mne“), stále identický rozsah platby („stejně беру pořád to samé“) apod.

D: Jak Vy na to, jak Vy si to můžete zkontrolovat, když na to špatně vidíte?
O: Já to nekontroluju. Vono, to mi řekne ta pečovatelka, že to dělá třeba sto dvacet korun, tak já jí zaplatím sto dvacet korun, já to nekontroluju.
(klient B.)

D: A jak Vy... nebo Vy, když byste si teda, když si objednáváte ty obědy, tak máte někde doma nějaký přehled jako který dny jste ty obědy odebrala, který ne, abyste věděla jako za co teda platíte a jestli to sedí?
O1: Když ona to bere pokaždý jako...
O: Ještě se mně to nestalo.
(...)
O: To ne. Každé den to беру a bez, bez toho, bez připomínek.
D: Takže nepotřebujete žádný záznamy nebo něco?
O: Ne.
(klientka C.)

D: Když Vy říkáte, že vlastně od nich máte obědy teda i takovou tu klasickou péči, ty služby, tak ona Vám někde zapisuje, ta pečovatelka, kolikrát tady třeba byla nebo co dělala nebo máte nějaký seznam?
O: Ona má takovej výkaz.
D: Ona má ten výkaz?
O: Ona má, ona vždycky má tu službu, tak ona to zapíše, pak jednou za měsíc to podepíšu, no, a vyúčtuju jako peníze s ní.
D: A jak vy si tam zkontrolujete, jestli je to v pořádku, jestli to sedí? Vy si to taky nějak zvlášť zapisujete, kolik teda těch nákupů?
O: Nezapisuju, ale... ona mě neošidí, ona ošidí spíš sebe.
(...)
D: A jak vy to poznáte, že se ošidila, vy si to pamatujete, i když si to nepíšete?
O: Tak, když tam vidím dvě pochůzky a teď vím, že mně byla ještě pro léky, tak vím, že to bylo, že ty pochůzky byl určitě tři.
(klient E.)

Výjimku představuje klientka, která v rozhovoru uvádí, že měla zájem evidenci prováděných úkonů sledovat, ale narazila na vyhýbavý postoj pečovatelky.

O: ... já povídám "Kde máte lístek?", jenže... aby napsala...
D: Jakej lístek? Jako na...
O: No na kontrolu ko... kolik... že tady byla, jo.
D: A kolik času to trvalo, jo?
O: No. A vona říká: "No já nevim, je..." jestli posledního nebo... bylo... "Já nevim, no, je posledního, my to musíme vdevzdat už na radnicu". A to dycky teda, aji ta, tak chtěla, abych to podepsala, že to musí odevzdat na radnicu před prvním, tak jí to vždycky podepisuju a vona to tam dopíše si, co chce, to je jedno tohle, no jedno.
(...)
O: To vona, to vona mně dá, ale tam má zapsaný jenom jako... já nevidím, že to... špatně sem viděla, jenom něco, a ten poslední den a to všecičko... nebo do toho prvního, že... a už jí to musím podepsat.
(klientka D.)

1.9. Personální zajištění

Klienti explicitně v rozhovorech nezmiňují deficit v počtu personálu, ale z rozhovorů plyne, že nedostatek personálu percipují skrze související problémy. Klienti klasické péče zmiňují zejména standard častého střídání pracovníků, který zdůvodňují jejich

povinností zaskakovat na rozvážce (viz podrobněji v kapitole o náplni práce klasických pečovatelek). Většina klientů tento standard vnímá negativně a z jejich výpovědí vyplývá, že by upřednostnili jednu stabilní pečovatelku, která by měla přehled o jejich potřebách.

O: Nejhorší na tom je, že teda jako ta paní L. má ten řidičák a že jí používají taky na ty jízdy a že třeba čtrnáct dnů ju nevidím.

D: Tak ono to asi není moc příjemný, když se tady furt někdo střídá a vždycky jim znovu musíte vysvětlovat, co...

O: No tak já jsem na ní zvyklej, na tu jednu, ona už ví, co já potřebuju nebo co mi jako má, když nemaj to, co mě má vzít jinýho, to všechno ona už ví, tak to jako.

(klient E.)

V případě klientky, která potřebovala pomoc s osobní hygienou, bylo střídání pracovníků po odchodu její dřívější pečovatelky dokonce impulzem k dočasnému pozastavení spolupráce s PS, koupel nyní zajišťuje jiná agentura, drobné pochůzky sousedky v domě a větší úklidy dcera (viz zajištění soukromí klienta).

Deficit v počtu pracovníků klienti zaznamenávají v podobě permanentního spěchu pracovníků - mají dojem, že pečovatelku nemohou zdržovat, a dokonce se někdy sami snaží práci pečovatelek urychlit (nachystaný vysavač, voda na mytí podlahy, přesně odpočítané peníze za obědy). Kromě toho se nedostatek v počtu pracovníků projevuje také skrze odsouvání úkonů - při zástupcích provádí „náhradní“ pečovatelka obvykle jen elementární úkony (nákup, léky) s tím, že větší úkony (úklid, okna) budou poskytnuty až po návratu obvyklé pracovníce.

O: Rozumíte. A tak vona udělá jenom to, co musí... "Já nemůžu, já musím jít teďka tam dávat léky, tam to, ta..." vite (...) a prostě vona nemůže, vona je... jednoho že chodí, že je proležené, no každá má svoje a každá vod Vás spíchá pryč! A neudělá Vám víc nic!

(klientka D.)

O: (...) Stalo se někdy, teď poslední dobou, že jako přišla, že tam maj fofr, že maj nějaký nemocný nebo co a že jich je málo, ale tak zaskakovaly jedna za druhou, jak to jde, ale tak to se stává.

D: A v létě? Chodí místo nich jako nějaký brigádnice nebo jak to dělají oni v létě? Chodí pořád ta samá i v létě nebo jak to mají domluvený?

O: No tak v létě chodí, třeba soboty, neděle, chodí vždycky někdo úplně jinej. Chodí mladý holky, to jsou nějaký studentky vždycky, to já nevím. Tak jako, to mně nevaří jako. Některý ani neznám, některý.

(klient E.)

Omezování kvality má podobu vytváření atmosféry spěchu a následně jakýchsi imaginárních front. Pečovatelská služba se sice vyhne navyšování počtu pracovníků, ale klient je udržován ve vědomí, že je jedním z mnoha a zvyšováním svých požadavků nejen že zdržuje pečovatelku, ale ohrožuje i ostatní klienty.

1.10. Kvalifikační předpoklady

Z výpovědí klientů lze odvodit, že se v problematice kvalifikace pečovatelek neorientují a nejsou schopni jednoznačně definovat, co je standard pro kvalifikaci pečovatelky. Někteří spontánně zmiňují zdravotnické vzdělání, avšak nemají zřetelnou představu o stupni kvalifikace (používají termín sestra apod.).

Klienti explicitně nedefinují nějaké kvalifikační nedostatky pečovatelek, považují je za šikovné když dokáží rychle a dobře uklidit, správně donést nákup, obstarat pochůzky. Na druhou stranu je v rozhovorech jaksi implicitně obsaženo ocenění „nadstandardu“. I když to klienti neformulují a o svých nemateriálních potřebách nehovoří přímo, přesto se z některých výpovědí jeví, že přinejmenším ti méně soběstační a na PS více závislí pocítují jisté deficity ve způsobu poskytování služby. Pokud se pečovatelka neomezuje pouze

na poskytnutí materiální pomoci v podobě jednoduchých úkonů, ale dokáže také pohovořit, poradit apod., klienti to v rozhovorech obvykle oceňují a zjevně to považují za důležité. Někteří z nich dispoziční pečovatelky poskytovat i nemateriální pomoc přičítají vyššímu zdravotnickému vzdělání. Dokladuje to např. opakující se chvála bývalé pečovatelky O., která si zřejmě dokázala na klienty „udělat čas“ a působila na ně kvalifikovanějším dojmem.

D: A když teda ještě, sem se chtěla zeptat, když pak přijde teda pečovatelka Vám třeba tady Vás stříhat nebo Vás oholit, nebo jak ona chodí, jak sem viděla, pro ty nákupy, ona třeba, můžete si s ňou povykládat, když byste něco potřeboval nebo...?

O: No jistě, když třeba potřebuju jako službu, jako, no tak jí řeknu „já potřebuju tam nakópit“, že třeba potřebuju do lékárny pro léky...

D: A myslíte, že ona třeba jako má na Vás dost času, že nějak nekvaltuje furt...?

O: Když tady byla paní O., vona byla ohromná sestra tato...

D: Ta paní O.?

O: Paní O. byla vystudovaná sestra, lékařka, nevím či byla lékařka, ale zdravotní teda jo, a vona mně kolikrát poradila, třeba mně poradila, abych si kópil, já nevím takovou, takovou tubu, čeho to bylo já nevím, vona to věděla přesně, co to je, a to mně řekla: „Musíte si mazat nohy tady nebo tady“ a tak dále, jo. A bylo to výborný!

D: A to už Vám teďka neřeknou? Ta nová pečovatelka Vám to už...?

O: No ty to, tyto nésou zdravotní sestry, to byla jenom ona tady. Já nevím, proč odešla.

D: Tak jste byl s ní spokojenější?

O: No byl sem s ňou spokojenej.

(klient B.)

D: A myslíte si, že je třeba dobře, že ona má to zdravotní vzdělání tady pro to?

O: No jistě, protože to jí pomáhá tomu rozumět a mít ten vztah k tomu člověku takovej, jak mám mít. Ono, když ten člověk, ten nebo ty znalosti toho člověka nemá, no tak, já nevím, ale myslím si, že ani ten vztah k tomu všemu, co s tím souvisí, nemůže být takovej, jak když já nevím, má za sebou čtyřicet let ve všech možných zařízeních.

(klient G.)

2. Standardy interakce mezi klienty a pracovníky

2.1. Interakce mezi pečovatelkou a klientem

Interakce mezi klienty a pečovatelkami rozvážky je výrazně ovlivněna minimalizací vzájemných kontaktů. Přesněji řečeno klíčový standard práce pečovatelek je dostávat se do přímé interakce s klientem co nejméně.

Standardem je nekontaktovat klienta při předání oběda a pokud je to možné, tak ani při přebírání peněz, případně oboje, zvládnout co možná nejrychleji (podrobněji v kapitole o náplni práce rozvážky) a rozvážková pečovatelka se tak celý týden nemusí s klientem osobně setkat. Aby toho pečovatelky dosáhly, vytváří si rutinní postup, který jim umožňuje obě procedury urychlit (na oběd upozorní zazvoněním a nečekají až klient otevře, uvítají peníze přesně nachystané v jídlonosiči na chodbě apod.).

D: Když se s tou pečovatelkou chcete na něčem domluvit, jde to dobře? Jako jde to... můžete... máte možnost prostě jí, když byste se s ní chtěla na něčem domluvit, třeba že byste chtěla nějakou oběd odhlásit na nějaký den...

O: No to mám telefon a mám jejich číslo, tak to jim můžu hlásit.

D: Takže Vy, kdybyste chtěla oběd odhlásit, tak Vy radši zatelefonujete a neříkáte jí to, jako že byste na ní třeba čekala?

O: To jo, to mám číslo napsané a to bych si tam zavolala.
(klientka C.)

Případná rizika, která z takového postupu mohou pro klienta vzejít, nejsou ze strany pečovatelek reflektována, příkladem mohou být dveře permanentně otevřené kvůli dostupnosti dovážky nebo (viz dříve) u klienta A. „ztracená bankovka“.

D: Jak s tou pečovatelkou vycházíte?

O: Dobře, ona je hodná takle...

D: Jo?

O: Jo.

D: Nestalo se třeba někdy, že byste se nějak pohádali kvůli něčemu nebo tak?

O: Ne. To vona se předala... ne, to bylo tak: já jsem jí zaplatil obědy a nějak se to, jak brala tu prázdnou, jo, tak to shodila ty peníze za ten botník, dvě stovky, no a teď ona, no já jsem šel a náhodou jsem viděl tu dvoustovku tam spadnou, to bylo štěstí. Kdyby děcka... jdou pěšky, ty nendou výtahem, tak dou pěšky, tak by to viděly, jo, tak tu dvoustovku... no tak já jsem... no a hned jsem v zápětí volal, jo, že ty, tu dvoustovku a kdyby ji sháněla, že ji bude mít tady u nás, no, tak to oni si taky ocenili, že. Ono protože já nechci...

(klient A.)

Tento standard akceptuje většina dotázaných klientů rozvážky a se zjednodušením cíle na včasné dodání jídla se víceméně ztotožňují. Další možná hlediska kvality nejsou většinou uplatňována a případný rozhovor s pečovatelkou, poskytnutí rady či informace nepovažují klienti za součást služby a nenapadlo by je něco podobného požadovat, tudíž o ně ani nežádají. Důvodem může být úvaha o zaneprázdněnosti pečovatelek, včasné dodání jídla ostatním odběratelům apod. Lze předpokládat, že soběstačnějším klientům tato forma interakce skutečně vyhovuje, a u těch, kteří by uvítali intenzivnější kontakt, se může jednat o racionalizaci postupu pečovatelek.

Z výpovědí klientů je patrné, že interakce u klasické péče je výrazně připodobněna rozvážce. Interakce je ovlivněna orientací pečovatelek nikoli na klienta, ale na provádění úkonů, tedy na zajištění materiální pomoci. Standardem je, že intenzita interakce většinou nepřesahuje minimální míru, kterou konkrétní úkon vyžaduje (rychlá, věcná, omezená na záležitosti spojené s úkonem).

D: Jo. A má třeba čas si s Váma chvílku třeba sednout a popovídat nebo něco?
O: To ona na to asi nemá čas.
D: A nedělala to někdy jako...?
O: Ne.
D: Jako že by si na chvílku sedla, povykládala, a tak?
O: Ne.
D: Dostane ona... přijde vona vůbec sem za Váma jako na návštěvu jako domů, když uklízí jenom ty chodby nebo jenom tak jako...?
O: Jo, no. Já ji musím dát, protože, jo, vona nemá nic, tak já mám, jo, ty, tu hadru a takové ty věci, jo, všechno, to jí dávám já. Vodu jí udělám teplou, jo. A ty čistící prostředky do toho, a tak já jí to nachystám vždycky.
D: Takže ona jenom jako uklidí...
O: Ona uklidí a hotovo.
(klient A)

D: A má třeba ona tak... jako povídá si u toho s Váma, když tak tady s Váma je...?
O: Mlčí.
(klient B.)

Vzájemný vztah klientů a pečovatelek pravděpodobně ovlivňuje také časté střídání pracovníků klasické péče, které klienti vnímají jako narušení interakce. S nově příchozí pečovatelkou musí opětovně vyjednávat časové rozvržení, způsob provádění úkonů apod.

O: (...) A to máte za tu chvílku já bych by... dávala návrh na, na pečovatelky, aby mně aspoň jednou v týdně, jednou týdně nebo dvakrát týdně dělaly jako víc hodin, ne jenom tu chvílku...
(klientka D.)

O: (...) Tady byla jednou jedna paní, a zase asi byla taková starší a té jsem říkal, co potřebuju a já jsem neměl chleba, já kupuju ten světlý, světlý kulatý a ten mně chutná moc, ty tmavý, mně se lepí v ústech a kyselý je to a to já nemám rád. A ta přišla, že kulatý nemají, tak nedonesla nic. No tak, ale to by se tady paní L. nestalo, té se to stalo tak čtrnáct dnů tady byla a taky ten kulatej neměla, neměli ho tady v tom Albertě, tak ona vzala takovou věku Vital chleba, taky dobrej, tak tu to napadne, že bych byl bez chleba, tak koupí aspoň nějakou náhražku, nějakou jinej.
(klient E.)

Hodnocení interakce ze strany klientů se odvíjí od jejich vlastních očekávání vůči PS. Pokud je se standardy víceméně ztotožněn, neshledává klient na interakci s pečovatelkou žádné nedostatky. Očekává-li však klient zainteresovanost pečovatelky na své osobě, na zajištění svých potřeb, popř. také poskytování nemateriální péče, hodnotí interakci s pečovatelkou jako špatnou. Někdy se snaží takový stav omlouvat nedostatkem času a určitou roli hraje i malé povědomí klientů o poskytování PS obecně (viz informace o službách).

O: (...) Voni si nakupujou sami a pak to, co já chcu, tak nedonesou, ale zkrátka a dobře sem byla... něsu spokojená s tým,
(.....)
O: (...) ale zas ještě to tam... víte, tu, tu hodinu si tady jako vodbyde, ale ani ju neudělá, musím říct. Přinde pozdějš, čekáme ju o půl deváte a... a přinde třeba je deset minut přes půl deváte vod branky, teď se vysleče, jo, všecičko, posledně přšelo, tak, tak tohle... ani se nevyzula a šlapala po těch umytých ... (smích) parketách. To sem jí měla teda za zlý, protože...
Ale, že mohla... nemusela tam stópat, rozumíte, ten kartáč dosáhe až tam a bez toho... a ne... já sem jí říkala, aby to neluxovala, že, že je to umytý, jo, že je to tohle... no ale pak si hrála tady chvílu no a pak odešla, ale pro ten oběd mně nikdy nešla.
(klientka D.)

Stejně jako osobní očekávání klientů, ovlivňuje však vzájemnou interakci i potenciál pracovnice. Formálně požadované vzdělání pravděpodobně dostatečně nerozvíjí schopnost poskytovat nemateriální pomoc či anticipovat individuální potřeby klienta a přístup k interakci spíše závisí na osobnostních předpokladech pečovatelky. Klienti pak spontánně v rozhovorech provádějí srovnávání s bývalou pracovnící O., která byla schopna saturovat i nemateriální potřeby. Obdobným příkladem může být i „incident“ klienta B., jehož po odchodu právě paní O. převzala jiná pečovatelka.

D: A tu paní N., ona sem tak třeba nějak chodí a jako zeptat se, jestli něco nepotřebujete nebo na nějaký kontroly?

O: Byla tady asi dvakrát, myslím, nějak. No potom, když to šetřila.

D: Jo. A ona se jako přišla podívat, jestli ta pečovatelka, nebo šetřila, jestli jako...?

O: Ne, my jsme měli takový, my jsme měli takovou rozepři, ne rozepři... já nevím, jak bych to řek...

D: Nedorozumění ...?

O: Nedorozumění, tak se to vyšetřilo a...

D: Jo. A čeho se to týkalo?

O: Co?

D: Čeho se to týkalo?

O: Paní, vona mě třeba tady oholila, jo, všechno a nebo... no tak služeb jako... třeba nehty vostříhat, pač já nemůžu vostříhat...

D: Tak jasně, když na to nevidíte!

O: Jednak nevidím a jednak i je to takový tvrdý, de to... pravou rukou ostříhám tady ty nehty, levou rukou ale nemůžu je ustříhnout tou silou... a ona mě voholila, já nevím co to bylo, já sem vstal, opřel sem se o ňu, jo, jak sem vstal, tak sem se opřel, abych neupadl, jo, a ona na mě, že ju ošahávám jako, že sem ju jako, sem se vo ňu opřel, jo...

D: Jo.

O: Jo, a tak paní M. to potom rozhodla, viděla, že to je...

D: A ona už k Vám pak nechodila ta pečovatelka?

O: Já sem žádal, aby ke mně nešla.

D: To byla ta paní L.?

O: ... počkete... to byla, ale... L. myslím, jo. Mám dojem, že se menovala L.

D: Ona sem chodila po té paní O.?

O: (mlčí)

(klient B.)

Mohli bychom tedy shrnout, že na rozvážce i u klasické nepřístupují pečovatelky k interakci s klientem z hlediska jeho specifických potřeb a neopakovatelné situace. Převažuje naopak procedurální pojetí. Oproti tomu je na velmi dobré interakci postavena práce dobrovolných pečovatelek. Klient je na pomoci pečovatelky v řadě základních potřeb v podstatě závislý a má obavu z případné změny zaběhaných postupů, které se vytvářely po mnoho let. Dobrá interakce tedy snižuje pravděpodobnost častého střídání pracovníc (viz také vliv klienta na poskytování služeb).

O: (...) člověk spokojenej, pro mě je důležitý, že tento člověk se mnou sympatizuje, že tento člověk pro mě tady tuto službu dělá a že do toho vkládá tu svou obětavost, ten svůj čas, to svůj, všechny ty svoje plusy, který jako člověk má, jako osobnost, že prostě mně to pomáhá, no, a to je pro mě nejdůležitější. (PP)

(...)

D: A Vy vlastně tím, že máte tu paní pečovatelku už vlastně třináct let, tak Vy asi s ní máte asi i tak vztahy jiný, že ona tady nechodí jenom, že by Vám dělala ty úkony, ale ona tak si s Váma i povídá?

O: No tak, když je čas, anebo já nevím jsou svátky, nebo něco takovýho, a tak dneska se nedělá, dneska se uvaří kafičko a prostě se povídá o normálních věcech, ale nikdy nezapomene říct: "Tak potřebujete něco" a nebo takhle. Čili nedá se říct, že by ve chvíli, kdy přijde jenom jakoby na besedu, tak že by mně neudělala to, co je potřeba. Ovšem jsou situace, kdy teda se řekne: "Tak dneska se nedělá a dneska je všechno v pořádku, dneska se..." dneska, když přijde, no tak se teda sedne jako a povídá se chvilku, že jo, jsou Vánoce,

jsou velikonoce, nebo něco takovýho, no tak i takovýhle situace jsou, nehledě na to, že má taky ??? ty jsou tady taky často.
(klient G.)

2.2. Monitoring klientovy situace

Velmi zúžené pojetí interakce s klientem ponechává jen malý prostor pro kvalitní monitoring vývoje klientovy situace. Klienti o žádných standardech souvisejících s pravidelným zjišťováním jejich potřeb ze strany pracovníků PS nehovoří a lze říci, že monitoring klientovy situace není běžnou součástí práce ani rozvážkových ani klasických pečovatelek.

D: Takže ona tady zvoní jenom na Vás ve středu? Vy ji vidíte jenom...

O: Zazvoní, jo, když je potřeba vždycky ve středu, jo...

D: Jo.

O: To ona vybírá každou středu peníze.

D: Jak dlouho to tak trvá, jako to placení?

O: To je hned.

(klient B.)

Klasické pečovatelky jsou s klientem v osobním kontaktu a mají možnost sledovat klientovu domácnost, není však zřejmé, zda dochází k pružnému (okamžitému) rozšíření služeb v návaznosti na změnu klientových potřeb. Domácnost klienta B. se nacházela ve velmi zanedbaném stavu a evidentně se o ni nikdo nestaral, klient si však nevzpomíná, že by pečovatelka nabídla rozšíření služeb. Stejně tak z rozhovorů nevyplývá, že by standardem klasické péče bylo sledování změn zdravotního stavu a následné nácviky např. k rozvoji soběstačnosti.

Někdy klienti připouštěli, že uvažovali o rozšíření služeb (popř. klienti s rozvážkou o využití klasické péče) nebo popisovali situace, které jsou řešitelné právě rozšířením služeb, s pečovatelkou se však o tom nepokoušeli mluvit. Příkladem může být klientka D., která se před pečovatelkou opakovaně zmiňovala o rostoucí neschopnosti docházet osobně pro obědy, případné rozšíření služeb o rozvážku si však bude zařizovat sama a nemá ani jasnou představu, jak je třeba postupovat.

D: Čili Vy... rozšířit ty služby Vám se nepovedlo, jo, zatím, roz...?

O: Já sem nikomu nic neřekla, já jenom ju sem žádala...

D: Jo... ale Vy jste, ale o... Vy jste neřekla, že třeba byste, třeba jí chtěla, že byste to podepsala, že byste požádala o rozšíření služeb?

O: To Vona... to nemo... vona mně ře... voni nemají pečovatelky.

(... ..)

D: A přes tu pečovatelku by to nešlo zařídit? Že ta pečovatelka by Vám to zařídila? Nebo to je lepší tam přes tu vývařovnu?

O: No, myslíte, že by mně tam šla!

D: Ne šla. Jako že by Vám zařídila, aby Vám to vozili, že... ta pečovatelka.

O: No tak! No to by musela tady na tu vývařovnu jít.

D: No. Ale že jako byste si to, že, že ona by Vám to vyřídila, ta pečovatelka. Nebo je to lepší tam přímo?

O: Není. Já to... mně je to jedno, ale musí o tom vědět ta vývařovna.

D: A nemůže jim to říct ta pečovatelka, abyste tam nemusela chodit?

O: Musela by tam ona jít. A víte, že nemá čas.

D: Nestačí třeba zavolat té paní VPS, která to má všechno na starosti? Že byste to měla takový jistější... ona má na starosti i tu rozvážku i to ostatní, tak jestli...

O: Aji tu rozvážku má?

D: Ano, no.

(klientka G.)

Ještě problematičtější se jeví deficit standardů systematického sledování klientovy situace u rozvážky. Pečovatelky mnohdy klienta nevidí ani při dodávce jídla ani při placení a nejsou tedy schopny monitorovat případné změny. Přitom u klientů rozvážky lze očekávat sestupnou tendenci v jejich sebezajištění a postupný růst závislosti na pomoci PS. K využití adekvátního způsobu intervence by mohlo přispět právě efektivní sledování měnících se potřeb. Rozvážka pokrývá poměrně velkou část seniorské populace v lokalitě a kvalitní monitoring by mohl také pomoci k okamžité intervenci v případě náhlé změny zdravotního stavu, zejména to platí pro klienty s četnými zdravotními potížemi, kteří využívají paralelně rozvážku i klasickou péči. Paradoxně ani klienti sami však nevidí v rozvážkové službě zdroj pomoci, např. při náhlé nevolnosti: signálem mimořádné situace může být nevyzvednutý či nepřipravený jídlonosič. V takovém případě klienti považují za standard, že jim pečovatelka půjčí náhradní nádobu, o jiném zásahu z její strany neuvažují.

D: A co ta pečovatelka udělá, když třeba by tam ten kastrůlek nenašla nebo kdyby tam přišla druhý den a byl tam...

O: Pučí mi svůj...
(klientka F.)

O1: A nebo se taky... no počkej, to ještě se stalo, žes ty kastrole nevy... počkej... nebo neco, že jí to dovezli pak v jinejch, že, že ty kastrole zapomněla nebo prostě spala, já nevím, jakto, tak jí dali voběd, že, a když si nevzali to, tu nádobu, tu... tak jí to dovezli jako...

D: Jako že oni sem přišli a tady nebyly...

O1: Nebyla nádoba...

D: A oni nezazvonili nebo nezjišťovali...?

O: Já jsem neslyšela, já jsem tenkrát spala, mně bylo nějak špatně, víte, a tak já jsem je neslyšela.

D: No a to ta pečovatelka nezjišťovala jako, co se stalo?

O: No tak potom...

O: ... potom já jsem volala sósedce a... máme někde klíč, a tak jsem jí to řekla, tak vona si vodemkla a to...

O1: No ale jako že to jedno, no tak si řekla to asi někde... buďto usnula nebo... nedala to tam, ale donesli to druhý den jako v té nádobě jejich jako.

(klientka C.)

Ze standardů souvisejících s monitoringem je patrný procedurální přístup. Specifické rysy klientovy situace se nezkoumají ani při zavádění PS ani průběžně. Klientovi je nabídnut standardizovaný balík jednoduchých úkonů a iniciativa ohledně případného rozšiřování služeb je ponechána na jeho straně.

2.3. Zpětná vazba od klientů

Z rozhovorů vyplynulo, že standardním nástrojem PS k získávání zpětné vazby od klientů je dotazníkový průzkum, který je hlavně (nebo spíše výhradně) zaměřen rozvážkovou část pečovatelské služby. Je zde zřejmý monologický přístup vedení se dotazuje na to, co uzná za vhodné, stanovuje periodicitu dotazování a odpovědi zřejmě vyhodnocuje hromadně. Dotazníkové akce nasvědčují tomu, že klienti jsou vnímáni jako homogenní skupina se stereotypní skladbou potřeb a PS je pojmána jako vysoce standardizovaná služba přizpůsobená představám pracovníků o „průměrném“ klientovi. Podle výpovědí klientů nemají tyto „průzkumy“ žádný praktický dopad, někdy klienti přímo hovoří o formalitě, někteří ani smysl dotazníků nechápou. Navíc distribuci i výběr dotazníků zprostředkovávají pečovatelky, v některých případech pomáhají klientům i s vyplňováním. Validita takto získaných údajů, stejně jako zajištění anonymity respondenta, jsou proto dosti sporné.

O: No tak jo. Voni takto dělají takovej průzkum, jo...
D: Jako dotazník...
O: ... to bylo před Vánocima, že ty připomínky máme jako strážníci.
D: Tak napsal jste tam něco?
O: Jo, jo, jo.
D: A zlepší se něco, když je takovej průzkum? Zlepší se něco potom?
O: Jó, no tak... (pomlka)... já myslím, že jo... ale moc ne.
(...)
D: A na co všechno se vás tam ptali v tom dotazníku?
O: No, ale to je takový, já, anonymní, jo...
D: Jo, aha.
O: To se nepíše jméno. Protože já nevím...
D: Jasně
O:... aby si nezasedli na toho strážníka a tak, jo.
D: No ano, no.
O: Takže je to anonymní, takový, jo. Jenom každý napíše, no možná ta pečovatelka ví, protože ta to vodí, jo... ta to bere od nás. Ale dáváme to do obálky.
(...)
D: A to se týkalo jenom obědů, ten dotazník? Jenom obědů?
O: Jenom obědy, protože ony jinak tady nezabezpečují nic jinýho, jo, jenom...
D: Tak třeba ty úklidy jako, to by se...
O: A jo, ty úklidy!
D: Na to se tam neptali?
O: Ne, ne. Jenom čistě ty obědy.
(klient A.)

D: My jsem slyšeli, že dávají lidem dotazníky a že do těch dotazníků můžete napsat, co se Vám líbí nebo nelíbí nebo...
O: To tady není.
D: Ne? Nic takovýho jste nedostal?
O: Nic.
D: Ani co se týče obědů třeba? Ani na obědy se Vás... skrz ty obědy...
O: Obědy mně dovezou, autem.
D: To jo, ale my jsme slyšeli, že oni třeba někdy dávají lidem takový... nám jeden pán to říkal, že... takový jako dotazník, jo, že jakoby dotazník, kde se ptají, jestli třeba to lidem chutná, ty obědy, jestli jsou s tím spokojení...
O: No to se ptají, no.
D: A takový do,... ten, to jste vyplňoval nebo jak?
O: (mlčí)
D: Nebo...
O: Jo, ně... nějaký dopisy tady byly, to sem vyplňoval.
D: A vyplňoval jste to Vy nebo ta pečovatelka Vám s tím pomohla nebo...?
O: Mně to vyplňoval chlapec, já sem jí to potom dal vyplněný.
(klient B.)

Není standardem, aby pečovatelky zajišťovaly od klientů individuální zpětnou vazbu. Klienti rozvážky, přes počáteční popírání možných výhrad k jídlu, při opakovaných dotazech postupně formulovali nedostatky (množství, skladba jídelníčku, dochucenost), které by mohly mít charakter stížnosti. Není však standardem, aby rozvážkové pečovatelky sehrávaly roli zprostředkovatele zpětné vazby od klientů směrem k vývařovně. Pečovatelky se klientů samy nedotazují, klienti nemají tendence jim svoje názory sdělovat a monologický přístup si opět racionalizují časovou tísní a spěchem při zajišťování obědů pro velké množství lidí.

D: A zeptá se Vás někdy třeba ta paní pečovatelka, co sem ty obědy nosí, jestli Vám chutná, nebo ptala se Vás na to třeba v tu středu, jestli Vám to chutnalo, ty obědy ten týden nebo...?
O: Jo, no, no tak...
D: Zajímá ji to?

O: Moc ani ne, protože ona ani nemá čas, ona hned spěchá, že. Akorát vybere peníze a maže pryč. A takhle jinak přes týden se ani nevidíme, protože dá oběd tam, že, a já už vim, kterou hodinu, tak du se podívat, jestli už to tam mám.

(klient A.)

D: A když Vám to nechutná, tak Vy to třeba můžete říct té pečovatelce nebo i té, co Vám...?

O: Ne, ne. Já to ne... ještě sem nevrátil oběd.

D: A ani jí to neříkáte třeba, že to nebylo dobrý nebo tak?

O: Ne. Já jí to ne... já se, kolik... někdy sem jí to řekl, že, že to bylo tvrdý jako, že se to nedalo ukósnót aji, ale moc málo.

D: A co ona na to, když jste jí to říkal? Tak co říkala Vám?

O: No nic, co může říct?!

(klient B.)

D: A je to dobrý, když jsou ty jídla aspoň dobrý, co v té vývařovně vaří ?

O: No tak.

D: Jste s tím spokojen?

O: Je to takovej stereotyp bych řekl. To jeden den máte brambory, druhý týden knedlíky, třetí týden rýži, čtvrtý týden, e, čtvrtý den těstoviny nějaký, takový ty krupky jako a to je furt dokola.

D: A stěžoval jste si třeba někdy na něco, že byste nebyl s tím obědem spokojený?

O: Ne, nestěžoval.

(klient E.)

Také v případě VPS není aktivní zajišťování zpětné vazby od klientů prostřednictvím osobních návštěv standardem její práce (viz náplň práce). Některé z dotázaných klientů nenavštívila vůbec, jiné nanejvýše jednou a klienti vlastně ani nevědí jaký význam by této návštěvě měli přikládat. Spíše to vypadá, že VPS jde více o obhlídku bytu a posouzení možností PS, než zjištění potřeb klienta.

D: A byla tady třeba někdy ta paní VPS se podívat za Váma nebo jak ta pečovatelka to tady zvládá?

O: Víte, myslím, že jednou tady byla. To bylo po začátku, to jsem nevěděla, už si to nepamatuju, abych Vám řekla pravdu, že tady byla. Byla tady jednou a jestli to nebylo s tou, s tou, s tou, co to je její sestra. Ta jedna je její sestra. Tak myslím, že byla s ní tady. Se votočily a... asi se chtěla podívat, jak to tady vypadá. No tak je to mrňavý, no tak...

(klientka H.)

Absence osobního kontaktu s VPS představuje pro klienty bariéru ve vztahu k vedení a zužuje prostor pro uplatnění nebo posouzení případných stížností. Klienti záležitosti kolem PS většinou řeší přímo s pečovatelkami a jsou tak „odříznuti“ od možnosti ventilovat svoje připomínky k práci nebo chování pečovatelek. Pokud by klient v náznacích svoji nespokojenost pečovatelce projevil, riskuje narušení interakce s pracovníci, kterou musí zpětně sám aktivně obnovovat různými prostředky (viz příklad klientky D. v kapitole o vlivu klienta na poskytování služeb), popř. může být výsledkem stálé střídání pracovníků. Je zřejmě příznačné, že VPS se aktivně zapojila do řešení problému právě tehdy, když vznesla námitku k chování klienta pečovatelka (viz incident klienta B. s pečovatelkou L.). Nezdá se, že by hledisko klienta bylo bráno jako rovnocenné.

D: (...) ještě, když třeba ta pečovatelka teda, jak Vy říkáte, že ne vždycky udělá to, co byste si představovala, už jste třeba to někomu říkala? Už jste si zkoušela třeba ne stěžovat, ale že byste třeba té paní VSO to řekla nebo tak...?

O: Ne, já, já nestěžuju si Vám, já se bojím, protože... ne bojím, ...

D: A když třeba Vy s tou pečovatelkou nejste úplně spokojená, řekla jste jí to někdy? Že třeba přišla pozdě nebo...?

O: Ne.

(klientka D.)

Klienti vesměs udávají, že na služby či práci pečovatelek nevznášeli směrem k vedení PS, popř. k vyšší autoritě žádné oficiální stížnosti. Není standardem, aby případné stížnosti formulovali klienti písemně a je otázka, jakým způsobem nakládají pečovatelky s ústními stížnostmi či připomínkami. Pravděpodobně je dál (směrem k vedení PS) netlumočí. Klienti v této souvislosti neuvádějí, že je ze strany vedení standardem jejich ústní vyjádření písemně zdokumentovat.

O: No, já jsem byl s tou paní O. spokojenej, ona byla taková rychlá, taková... taková živá, taková prostě všechno vyřídila, nakoupila, všechno udělala, pak ale řekla, že jako končí, tak jsem volal paní M., že teda s tím nejsu spokojenej, že končí ona, že ju dávaj pryč a že takovou jako těžko bude shánět, ona byla moc dobrá. No tak mě ujišťovali, že další jsou taky dobrý, že budu spokojenej. No tak spokojenej su.
(klient E.)

D: A potom a oni... ta paní VPS myslim s Váma nic neseptisovala, že, nějakou stížnost nebo nějak písemně jste to...?

O: No mluvili jsem spolu a...

D: A sepsala ona něco o tom, nějakaj papír třeba, že...?

O: Ne.

D: To ne...? Myslim, že to, že jste tak to vyřídili...

O: To nebylo... vždyť já sem se jenom opřel, Vám říkám, opřel, abych nespádl, že, a jak...

(klient B.)

Kromě dotazníku ohledně jídla není standardem PS zajišťovat zpětnou vazbu ani u klienta dobrovolné pečovatelky. Případný zájem ze strany vedení považuje klient spíše za formalitu (nehovoří přitom ani o konkrétním pracovníkovi, ale používá „oni“). Občas klient slouží jako zprostředkovatel mezi vedením PS a dobrovolnou pečovatelkou (předávání vzkazů).

D: A ptal se Vás třeba někdo z té Pečovateľské služby, jak Vám to chutná ty obědy, nebo?

O: No tak to víte, že takový ty ankety všelijaký.

D: Dělalí ankety?

O: Dělalí ankety samozřejmě a odpovídá se na to. To jsem nedávno taky dělal, tak jak, jak si to myslím, nebo tak to napíšu, ale že bych patřil k nějakým takovým kritikům, tak to ne.

(klient G.)

D: Ale Vy se tak tam s těma lidma znáte, co to mají na starost na tom úřadě?

O: Ale jo, tak znám. Já jsem řekněme, oni se taky se stane, že na tu kontrolu někdy přijdou, no, tak vím...

D: A kdo sem jako, na kontrolu čeho?

O: Tak podívejte se oni musí, já nevím, po určité době se zeptat na tu spokojenost a na to všechno, jak to probíhá, jak to všechno snášim a jak si s těma lidma rozumím a já nevím...

(...)

O: (...) no tak já ten styk s nima mám třeba přes telefon, anebo když náhodou něco potřebuju, nebo je potřeba něco vyřídit anebo...

(...)

O: (...) 'vyřídíte paní pečovatelce, nebo řekněte paní pečovatelce, ať přijde za nama, je potřeba tohle vyřídit, tohle podepsat, tohle zařídit.'

(klient G.)

2.4. Vliv klientů na poskytované služby

Fikce spolurozhodování je vytvářena dotazníkovými akcemi, jejichž skutečný efekt z hlediska vlivu klientů na chod PS se zdá být nulový. Není standardem, aby klienti jako skupina vůči PS vyvíjeli společnou politiku. Možnosti klientů rozhodovat nebo spolurozhodovat o způsobu poskytování služby jsou tedy velmi omezené.

Klienti se v podstatě mohou rozhodnout jestli o zavedení PS požádají. Jejich další vliv na rozsah případně využívaných úkonů je fakticky omezen mírou informací, kterými

klient disponuje (viz dále informace o službách). Klient může dále do určité míry ovlivnit, kdy k němu bude klasická pečovatelka docházet (dny a denní doba), ale i v tomto případě musí respektovat limity pečovatelek (zajištění jiných klientů) a zejména režim fungování PS (záaskoky).

O mnoha důležitých podmínkách poskytování služby však klient nerozhoduje vůbec. Není standardem, aby klient ovlivňoval co bude jíst (není výběr více jídel), kvalitu obědů, čas dovážky a zejména nemůže rozhodovat o osobě pečovatelky, která k němu bude docházet.

D: A to jste si s ní dohodl, v kolik hodin ona Vám to, ona bude?

O: Ne, ne to je prostě stanovený, až oni uvaří tak to začnou rozvázet. A jsou dvě trasy, dvě ty řidičky, a vozí, já nevím, třeba na jedné trase sto obědů a na druhé třeba, řeknu příklad, šedesát. Já nevím, kolik se jich rozváží, ale vím, že jezdí dvě auta.

(klient G.)

D: No já sem se ptala, jestli vám to chutná.

O: Jo! Že to, ta, to maso je tvrdý strašně, nedá se kolikrát ani... to uzený sem myslel, nedá se kolikrát ani uříznout kósek a to... no tak nějak se to musí udělat, aby se to snědlo, jo. Ale musijó tam byt jiný kuchařky, protože někdy vám přijde taková, ten... mně poslali ten oběd, je výbornej, staršně výbornej je, no, a z toho teda...

D: A když Vám to nechutná, tak Vy to třeba můžete říct té pečovatelce nebo i té, co Vám...?

O: Ne, ne. Já to ne... ještě sem nevrátil oběd.

D: A ani jí to neříkáte třeba, že to nebylo dobrý nebo tak?

O: Ne. Já jí to ne... já se, kolik... někdy sem jí to řekl, že, že to bylo tvrdý jako, že se to nedalo ukósnót aji, ale moc málo.

D: A co ona na to, když jste jí to říkal? Tak co říkala Vám?

O: No nic, co může říct?!

(klient B.)

D: A je to dobrý, když jsou ty jídla aspoň dobrý, co v té vývařovně vaří?

O: No tak.

D: Jste s tím spokojen?

O: Je to takovej stereotyp bych řekl. To jeden den máte brambory, druhý týden knedlíky, třetí týden rýži, čtvrtý týden, e, čtvrtý den těstoviny nějaký, takový ty krupky jako a to je furt dokola.

D: A stěžoval jste si třeba někdy na něco, že byste nebyl s tím obědem spokojený?

O: Ne, nestěžoval.

(klient E.)

V důsledku absence standardů, které by otevíraly klientům možnost participovat na rozhodování o chodu PS, vyjadřují někdy klienti určitou bezmoc. Služby nejsou pokaždé poskytovány podle jejich představ či očekávání, ale klienti se nemohou nebo neumějí domoci změny. Klienti pak mohou volit jiné strategie, jak se pokusit neuspokojivou situaci změnit. Ilustrací může být snaha paní D., které nevyhovuje materiální a procedurální přístup pečovatelky, zajistit si nestandardizovanou nemateriální péči a její následné zklamání, když se nedostavil kýžený efekt. Klientka se pokusila pracovníci „uplatit“ dárkem, pečovatelka však význam dárku podcenila či nepochopila jeho smysl. Stejně tak to ze strany této pracovnice mohla být vědomá reakce s cílem vyhnout se závazku vůči klientce.

D: Ne? Vy jste jí to neřekla, že se Vám to třeba nelíbí, že chodí pozdě a nebo že tady luxuje tak rychle?

O: Ještě sem jí dala, abych Vám pravdu řekla, krajkovou černou halenku aji s tím... pod tím teda všechno (...) tato taky teda byla ke krku a tady byl takové, taky, no ozdoba, pěkně ušitý, ale byl to princezové střih a pod to taky princezové střih (...), povídám na co, dyť já nikam nechodim: 'Vy ste taková...', vona je silnější, já říkám: Podivíte se, mám tady takovou halenku, tak já Vám ju dám, protože Vy ju nemusíte spravovat' ... já říkám: 'No já myslim, že vám bude akorát' ...

(...)

O: No víte, že si ju teda vzala, vonemocněla. Přišla po, potom a luxovala a já povidám: 'Jakpak Vám...', přišla a tvrdila mně, že sem nebyla doma, ale... a že zvonila, já sem jí řekla, až půjde kolem radnice, že tam zamluvený to, sobotní Právo, tak že aby mně je vyzvedla, tak vona je vyzvedla a tvrdila, že nesu doma, ale já sem neslyšela zvonit, vona musela jenom crknout a to, to Právo sem měla nastrkaný tam ve dveřích, v hlavních, víte, takže nešla dál, pak se mi... pak mně řekla, že toto, tak sem jí musela dát osmdesát korun za nic, já nevím za co, já sem ju nechala být (...) a ještě když tady potom přišla, tak jí říkám: '... Jestli pak už jste byla někde v té halence?'... a tak vona mně řekla: 'Dyt' sem neměla čas, ani sem se na ňu nedívala', no vidíte, tak za to, ještě sem jí za... protože mně strčila to, mezi dveře, řekla, že sem nebyla doma a já sem byla doma, jenomže sem byla tady a mně někdy zalhají uši a tady tohle, tak zkrátka a dobře, ani žádné účet, nic!

(klientka D.)

Za pozornost stojí obavy některých klientů, aby nevzbuzovali v pečovatelkách dojem, že jim zbytečně přidělávají práci, nechtějí být považováni za problémový případ apod. Pravděpodobně se jedná o způsob, jak udržet s pracovníci nekonfliktní vztah. Nejvýrazněji lze tuto strategii sledovat ve výpovědích klienta dobrovolné pečovatelky, který často zdůrazňoval, že on je se vším srozuměn, nechce dělat potíže apod. Právě on je na pomoci PS značně závislý a jeho ústředním zájmem je pěstovat dobré vztahy s pečovatelkou a udržet současný (vyhovující) způsob péče.

O:... já se snažím být klient, kterej nedělá potíže. Oni jich mají dost, takovejch těch starších lidí, kteří třeba mohou mít nějaký potíže a různý takový věci. My tady s tou paní spolupracujeme tak dobře, že jaksi neexistují nějaký důvody pro to, abych já jako říkal, že je něco v nepořádku.

(... ..)

D: A jak Vám ty, jestli se můžu zeptat, jak Vám to chutná?

O: No jak mně to chutná. V podstatě jsou to obyčejná jídla, který můžou jest všichni. No tak já nejsem z těch, kteří by si moc vybírali, protože holt jsem na tom, na tom závislý, tak to holt sním, no, ale tak v podstatě se dá říct, že je to dobrá strava.

(klient G.)

Rezignace na situační přístup ke klientovým potřebám ze strany PS a omezený prostor klienta ovlivnit poskytování služby může nakonec vyústit v rozhodnutí klienta PS zrušit nebo odebrání úkonů dočasně pozastavit, pokud mu způsob poskytování služeb nevyhovuje, jako v případě klientky H.

D: A berete obědy?

O: No, brala jsem, teď už je neberu co jezdí moje dcera sem, tak ona mně vždycky jako, můžu Vám ukázat jídelníček, viděli jste ho...

D: No viděli, viděli, no to už nám ukazovala...

O: No a já jsem diabetik. Takže já toho tam beru hrozně málo, jako knedlík a moc rýže a těstoviny, to neberu. Tak jenom akorát když je brambora.

D: A oni nedělají jako diabetickou...? Oni dělají dietní, ne?

O: Nedělají, ne, ne. Oni tam, kdysi tam po začátku, před rokem vždycky byla napsaná dieta. Tak to jsem si brávala. No, teď už tam před tím to slovo dieta není, tak si vyberu když tak jenom s bramborem. Jo, protože jinak já pak, večer se třeba dojím s chlebem, nebo to tak jako abych jako trošku dodržela tu dietu. Jo, abych netloustla, já jsem ztloustla.

D: To znamená, že Vy vlastně teďka neberete skoro nic?

O: Ne. Teď nic.

(klientka H.)

2.5. Interakce s rodinou klienta

K interakci s rodinou klienta dochází obvykle při vyřizování formálních náležitostí při zavádění PS (viz dále formální a administrativní nároky). Standardem je, že někdo z příbuzných (obvykle děti nebo jejich partneři) je v této počáteční fázi v kontaktu s vedením

PS. Někteří uvádějí, že PS má kontakt na někoho z příbuzných (nejčastěji děti), není to však standard. O využití případného kontaktu k pravidelnější spolupráci konkrétní pečovatelky s rodinou klienti nehovoří.

D: Ještě jsem se chtěla zeptat, jestli ona ta pečovatelka má kontakt na někoho z Vaší rodiny?

O: Má.

D: Má.

O: Má. Může. Kdyby se viděla, že se mnou něco je nebo se jí něco nelíbilo nebo tak, tak má, mají tam i na národním výboře tam mají přesný adresy, na koho se mají zeptat a obrátit.

(klientka F.)

D: A jsou třeba ty pečovatelky nějak v kontaktu s Vašema dětma, s rodinou?

O: Né, no v kontaktu! Když sou náhodou, když sou náhodou z, jako z rodiny tady, tak když náhodou přijde, tak je v kontaktu, ale to není žádný kontakt!

D: Ne. Jako takže nějak třeba že by soustavně se ptali nebo domlouvali na něco...

O: Ne.

D:... ne, to ne.

(klient B)

D: A ještě jsem se chtěla zeptat, Vy jste říkal, že máte teda syna v B., jestli třeba ta pečovatelka nebo ta Pečovatelská služba mají kontakt na toho vašeho syna jako, jestli on se s nima zná, nebo jestli se s nima někdy viděl...

O: Ne, neviděl.

D: Neví ?

O: Oni jezdívají v sobotu, obvykle po obědě, tak tady jako žádný styk s nima není.

D: A z té pečovatelské třeba ani nechtěli si na něho vzít telefonní číslo nebo něco takového, nebo nějaký kontakt, adresu nebo?

O: To já nevím, asi ne.

(klient E.)

3. Standardy interakce mezi klienty a organizací

3.1. Formální a administrativní nároky vůči klientům

Klienti většinou hodnotí zavedení pečovatelské služby jako ne příliš náročnou proceduru a neuvádějí žádné administrativní bariéry pro poskytnutí služby. Není zcela zřejmé, jsou-li klienti schopní proces vyřizování náležitostí objektivně posoudit, protože vše obvykle zajišťují jejich děti (popř. jiní příbuzní či známí). Obdobně se však vyslovují i klienti, kteří si PS zajistili sami. Standardem je rychlé vyřízení požadavku, pokud je shledán oprávněným, jako doklad „oprávněnosti“ však postačuje příslušné potvrzení lékaře (resp. jeho návrh na využití PS). Obzvláště to platí pro rozvážku - v případě potřeby může být první oběd dovezen následující den po podání žádosti, avšak ani klienti využívající (různě dlouho) klasickou péči nezmiňují žádné komplikace s vyřízením.

O: Ne, to bylo hned, jo, akorát potvrzení od doktora, jo, jako od lékaře, a... a jinak, pak jsme to dali ty papíry tam, že jako na sociální, na tu Pečovatelskou službu, no... Dcerka to vyřizovala všechno.

D: Jak dlouho to trvalo, než se jí to podařilo vyřídit?

O: To bylo hned... ja nevím, během dvou dnů.

(klient A.)

D:... my bysme se chtěli zeptat, když jste si vyřizoval tu pečovatelskou službu, jestli Vám s tím někdo pomáhal z rodiny, nebo jestli jste si to vyřizoval sám.

O: Já sem to... dcerka mi pomáhala.

(klient B.)

D: A vyřizoval jste si to všechno úplně sám? Jakože Vám nemuseli ani ti příbuzní nic nosit nebo shánět potvrzení.

O: Ne, ne, ne.

D: Nebylo potřeba...?

O: To celý vyřídili oni, oni potom jako vešli asi ve styk s lékařkou, ta jim dala papír, že skutečně jako špatně chodím, a tak prostě to bylo vyřízený.

D: Takže se Vám to zdálo snadný to vyřídit?

O: Snadný, jistě.

D: Nějakých moc zbytečných papírů třeba kolem toho nebylo.

O: Ne, vůbec žádný papír, vůbec.

(klient E.)

D: Jak dlouho to trvá od té chvíle, kdy se teda ten člověk rozhodne, že by požádal, do chvíle, kdy tu službu dostane...?

O: Brzo, brzo. Já sem dostala obědy za týden.

D: A kolik... je s tím hodně papírování nebo...?

O: No, dost, ale je to únosné.

(klientka F.)

3.2. Informace o službách

Klienti vesměs zmiňují, že informace o PS jim zprostředkovaly děti, lékaři, někdy si nemohou na zdroj informací jasně vzpomenout nebo dávají neurčité odpovědi. Na první pohled by jmenování rozmanitých zdrojů informací mohlo vzbuzovat představu, že veřejnost je o možnosti využití PS velmi dobře informována. Z rozhovorů však nelze usoudit, zda se jedná o cílenou kampaň přímo zaměřenou na seniorskou populaci nebo kampaň předem počítá se zapojením druhé osoby (lékař, děti), která informaci zprostředkuje, či zda se o službách PS zmiňované osoby dozvěděly náhodou.

D: A od koho jste se to dozvěděl, že teda jako je ta možnost prostě požádat si třeba o ty obědy nebo tak?

O: No, byl jsem na operaci...

D: Hm.
O:... no a tak dcerka se ptala jako na ty obědy, jo...
(klient A.)

D: Jak jste se rozhodl, že se máte obrátit na tu paní VSO?
O: No já jsem se podíval do seznamu telefonního a tam jsem jako to zjistil, sociální odbor, tak jsem se tam informoval.
(klient E.)

O: To sem se na zdravotním středisku svého obvodního lékaře na to přesně informovala.
D: A on všechno věděl?
O: Všechno věděl.
(klientka F.)

Podstatnějším zjištěním jsou však deficity v informovanosti u stávajících klientů PS. Klienti mají nedostatečný přehled jaký typ a rozsah služeb PS poskytuje a také nemají jasnou představu o cenách. Z rozhovorů je zřejmé, že není standardem ze strany PS klientům aktivně tyto informace nabízet. Namísto přehledného seznamu poskytovaných služeb, s uvedením ceny a údajem koho a jak o konkrétní službu požádat, disponují klienti seznamem zkratk úkonů. Přitom zkratky využívají především pečovatelky při vypisování evidence provedené práce, kterou klienti stejně nemají u sebe.

D: Takže vy nevíte úplně přesně, co ta pečovatelská služba všechno může nabídnout?
O: Tak, no nevím, mimo ten úklid, to nevím.
(klient E.)

D: A na těch listinách byly nějak vypsány ty služby, co oni dávají?
O: Jo, jo.
D: A byly u toho třeba i nějaký ceny jako co co stojí nebo jako...?
O: Ne, to ne, ne.
D: Jenom prostě vypsány...?
O: Jo, jo...
D: A máte nějak třeba, víte jako, kolik jako, nějakou představu o tom, kolik to stojí, ty jejich služby nebo nějak... jako říkali Vám to nějak, kolik co stojí?
O: To teda... ne.
(klientka C.)

Někteří klienti také ne zcela dobře rozumí systému služeb a v podstatě ani nechápou, že úkony, které mají uvedeny v rozhodnutí, by jim měla pečovatelka zajistit.

D: (...) A neuvažovala jste třeba o tom, že byste požádala tu pečovatelku třeba o doprovod k lékaři, protože to oni taky můžou to poskytovat.
O: Já Vám nerozumím.
D: Doprovod k doktorovi. Když jdete k lékaři, když jako navštívit... jdete k doktorovi...
O: Když řeknu, že jdu k doktorovi, tak, tak... že musím k doktorovi, tak honem teprv vypadne!
(klientka D.)

(...) V rámci klasické péče by jí měly být dle rozhodnutí zajištěny úkony spojené s údržbou domácnosti, nákupy (větší i menší) a pochůzky (včetně pochůzek k lékaři).
(terénní poznámky – klientka D.)

V oblasti informování o službách zjevně dochází ke zjednodušování cílů a uplatnění procedurálního přístupu ke klientům. Místo nabídky sady úkonů, která by odpovídala individuální situaci klienta a byla modifikovaná s měnícími se potřebami, je patrná snaha, aby klienti odebírali spíše méně úkonů, a zejména pak ty jednoduché a rychle proveditelné. Tato tendence odpovídá personálně poddimenzované klasické péči, protože tlaku složitějších a časově náročnějších úkonů by pečovatelky nebyly schopny dostát.

3.3. Odebírané služby

Klienti si mohou nechat prostřednictvím PS zajistit dovážku jídla, úkony klasické péče, popř. obojí. Pokud má klient sjednání pouze rozvážku, je rozsah PS zřejmý. Ale jak již bylo zmíněno dříve, i u klasické péče je zjevná orientace na materiální péči a zúžení na jednoduché, časově nenáročné dílčí úkony (nákupy, úklid, pochůzky). Jen dva ze sledovaných klientů byli na pomoci PS více závislí a právě u nich jsme zaznamenali nejvíce problematických postupů. Zjednodušování cílů a tendence upřednostňovat kvantitu před kvalitou znemožňuje uspokojit klienta s pestrým spektrem potřeb, který by vyžadoval každodenní komplexní péči. Takový klient je „odsunut“ směrem k dobrovolné pečovatelce, případně jiné agentuře, nebo mu pomůže vstřícné okolí.

3.4. Úhrady za služby

Standardem je, že klienti nemají k dispozici vlastní výkazy úkonů, takže v podstatě zaplatí to, co jim pečovatelky předloží, a nemají přesnou kontrolu, zda požadovaná částka odpovídá. Na druhou stranu však o výraznou kontrolu nad placením ani neusilují (viz kontrola práce pečovatelek) a nepamatují si, že by jim možnosti disponovat výkazy někdo nabízel.

U dovážky obědů je sledování úhrad poměrně jednoduché a klient si může částku snadno sám spočítat, navíc se platí za krátké časové období (týdně). V případě klasické péče je hrazení úkonů složitější - u některých se platí za dobu strávenou tímto úkonem, u jiných za provedení úkonu, ale cena je ještě diferencována podle náročnosti práce (rozdíl mezi velkým a malým úklidem či nákupem). Placení navíc probíhá měsíčně, tzn. klienti by museli mít přesný přehled kolik jakých úkonů pečovatelka provedla a kolik času jí to přesně trvalo, což je bez držení výkazů velmi složité.

D: A můžu se zeptat, když se ty obědy mají platit, tak jak Vy to s nima máte domluvený?

O: No tak podívejte se, placení tech obědů. No tak buď je zaplatím přímo jí, anebo tady na ten, dám přesně, vím, že ty obědy se platí, tak jako dám to do obálky, a buď to strčím do tech kastrólů, do tech obědníků, aby to vyčnivalo a ona ví, že si to má vyndat a tam najde, já nevím, tři sta třicet korun na týden za dvě jídla denně.

(klient G.)

O: ... to tady někde, to tady někde pišó, že říkaj, že tam se ta služba, tak ta to vždycky vypočítává, no a donese to, já to zaplatím a vona to... já nevím, kde ona to odevzdává.

D: Jak Vy na to, jak Vy si to můžete zkontrolovat, když na to špatně vidíte?

O: Já to nekontroluju. Vono, to mi řekne ta pečovatelka, že to dělá třeba sto dvacet korun, tak já jí zaplatím stovdvacet korun, já to nekontroluju.

(klient B.)

D: ... Vy nemáte jakože u sebe papír, kde byste měla napsaný, kolik ona toho jako udělala za měsíc, abyste měla přehled, kolik jí máte dávat peněz?

O: To vona, to vona mně dá, ale tam má zapsaný jenom jako... já nevidím, že, to... špatně sem viděla, jenom něco, a ten poslední den...

(klientka D.)

Stěžejní je však zjištění, že klienti nedisponují seznamem služeb, které může PS poskytovat, se zřetelnou informací o horní hranici cen za jednotlivé služby. Klienti mají mnohdy o cenách zkreslenou představu a záleží na pečovatelce, do jaké míry a jakou formou je s cenou jednotlivých služeb seznámí. Je to ukázka monologického vymezení situace ze strany PS, které omezuje možnost klientů rozhodovat o množství a charakteru odebíraných služeb.

D: A tam sou všechny ty úkony a ceny?

O: Ceny bohužel přímo ne, protože to je... ty ceny sou odstupňované podle příjmů a tak, podle příjmu toho... ty nejsou jednotné. Jako například já, já si musím zaplatit vše - plnou hodnotu. Dovoz, odvoz, stravu, já musím platit plnou hodnotu. A kdo prostě má podle toho důchodu.

(klientka F.)

D: Tak ještě, jestli se, je nějaká služba třeba, kterou oni Vám nabízeli, z té pečovatelské a Vám se to zdálo, že je to drahý? Že byste si to vzal třeba i od nich, ale že jako se Vám to zdálo drahý?

O: No tak říkala ta pečovatelka, ta pani L., že teda jako dělaj ty úklidy taky za osmdesát korun, teď nevím, jestli za celej úklid nebo za hodinu, já nevím.

(klient E.)

D: Je nějaká služba, nebo já totiž přesně nevím, kolik ty služby stojí. Je prostě něco, co byste si neobjednal, nějakou službu od té Pečovatelské služby, protože je to moc drahý, že je moc drahá?

O: No, nevím, no, možná kolik by to zabralo času, protože ony si účtují osmdesát korun na hodinu, no, když se to vezme na ty poměry dnešní, že, ale my toho důchodu nemáme, že.

D: A kolik oni chtějí třeba za ty nákupy?

O: To nevím, já nemám ponětí... kolik času, to záleží na tej pečovatelce, co to obstarává, jo, a co ona napíše, kolik, jo, stráví s tím.

D: Ale oni některý ty úkony jsou jako že neplatíte za hodinu, ale že platíte myslim za ten úkon.

O: Anebo úkon... možná, je to možný.

D: Ale o nich jako nemáte tak moc přehled?

O: Ne, to já nemám přehled, protože to von... ten ceník já sem neviděl ještě.

(klient A)

3.5. Zajištění soukromí klienta

Charakter interakce pečovatelek s klienty tak, jak je popsán v předchozích kapitolách, činí problém ochrany soukromí méně naléhavým, než by se mohlo u tohoto typu služby očekávat. U rozvážky je tato otázka v podstatě irelevantní. Z výpovědí klientů klasické péče vyplývá, že pracovníky PS, kteří vstupují k nim do bytu, nevnímají jako mimořádné narušení soukromí. To je však do značné míry dáno charakterem služeb, které klienti využívají, a omezeným kontaktem s pečovatelkou.

D: A když jste třeba s tou pečovatelskou začínal, nebo i teďka, někdy třeba mají lidi problémy, že jim vadí, že ta pečovatelka začne k nim chodit domů...

O: U mě to nebylo.

D: Že by Vám třeba nějak, třeba narušovala soukromí nebo...

O: Ne. Mně soukromí nenarušovali.

D: Takže oni byli takový jako ohleduplný, že jste neměl pocit, že narušují soukromí?

O: Sme se domluvili a bylo to, no. A teď se teda nedo... no domlouvám se, jo, co by mohla udělat, jako třeba donést poštu, jo, přečíst mně ten nějaký dopis, co tam je, to víte, že já... dyť já jí taky nedám celou poštu na čtení, jenom obyčejný, když je tam nějaký, nějaký choulostivější, třeba banka...

(klient B.)

D: A když Vám teda pak třeba začala chodit ta pečovatelka do bytu, nepřišlo Vám to zvláštní nebo jste si na to musel dýl zvykat, že ta pečovatelka najednou třeba vstupuje tady do bytu a chodí sem pravidelně?

O: Ne, to bylo normální.

D: Takže neměl jste s tím problémy?

O: Vůbec ne, vůbec ne.

(klient E.)

Pokud je však klient odkázán na pomoc PS i v zajištění osobní hygieny, je z jeho strany kladen důraz na dobrou interakci s pečovatelkou a pochopitelně vnímá negativně střídání pracovníků. Příkladem může být klient dobrovolné pečovatelky G., který spatřuje výhodu v dlouhodobé spolupráci s jednou pracovnící, anebo naopak klientka H., pro kterou bylo střídání pečovatelek při zajištění osobní hygieny nepřijatelné, a spolupráci s PS proto přerušila (viz personální zajištění).

D: Vám vyhovuje to, že ona už je u Vás dlouhodobě a nemusíte si zvykat na další lidi?

O: No jistě, to je důležitá záležitost.

(klient G.)

D: A oni se Vás třeba z té pečovatelské služby zeptali, jestli by jste něco nepotřebovala?

O: No neptali. Voni mně sem poslali, CH. myslím se jmenovala a paní mně říkala, volala a říkala, že mně bude chodit na nákupy. Jeden den jí to jako řeknu a druhý den, že mi to donese. No ale potom začala teda jako... potom asi za dva, za tři dny přišla docela nějaká jiná, já jsem říkala, jak je to možný. No to prej má zas kdesi, vono se to tam hrozně mění v té pečovatelské. Aspoň já si myslím. Tak jsem říkala, no tak když se uvolily tyto dvě sousedky mně chodit, tak zatím nepotřebuju, a až budu potřebovat, tak se vozvu. Asi tak nějak. Protože dcera mně vohna udělá, no a já si vyluxuju už teďka sama, dříve teda ne, jsem byla ráda, že ta B., to byla z té pečovatelské, tak ta mně vyluxovala, hodně mně pomohla, hodně, když jsem nemohla, no. A teď vona už tam není, vona dala výpověď.

D: A ona Vám chodila jakoby stabilně pořád jedna, tato B. k Vám?

O: Jo, tato B. ...

D: A to Vám vyhovovalo?

O: No právě. A vona už byla tak kolem čtyřiceti roků, takže už jako, když jsem se koupala, to víte, a vona byla pečlivá, každej tejdenn mě vykoupala...

(klientka H.)

4. Standardy interakce organizace a jiných subjektů

4.1. Standardy interakce s lékařem

Kromě standardního doporučení od praktického lékaře nelze v případě dotázaných klientů hovořit o dalších standardech spolupráce PS s lékařem. U rozvázkových pečovatelek nedochází ke kontaktu s lékařem vůbec. Spolupráce klasických pečovatelek s lékaři klientů je velmi nahodilá, pracovnice maximálně v rámci služby „pochůzka“ vyzvedne od lékaře pro klienta recept či léky.

Jak je patrné z případu paní H., která byla klientkou klasické PS než prodělala cévní mozkovou příhodu, není také standardem, aby např. VPS kontaktovala ošetřujícího lékaře v místní nemocnici, kde byla žena hospitalizována, a konzultovala s ním rozsah potřeb a způsob zajištění v době rekonvalescence. Zajištění pomoci po dobu rehabilitace nakonec zprostředkovala lékařka u jiné agentury.

D: A byli oni nějak v kontaktu právě když Vy jste byla třeba nemocná s Vaší rodinou? Že by se s něma nějak domlouvali?

O: Myslím, že ne.

D: A oni se dozvěděli až od Vás, že k Vám bude chodit sestra z charity?

O: To nemocnice...

D: Z nemocnice...?

O: V nemocnici, než mě dávali jako domů, tak řekli, že su jako do domova důchodců, já jsem řekla, že tam nepudu... tak mně tam zařídila paní primářka. No co jsem tam byla na to oddělení, tak ta říká: 'My to zařídíme a až přijdete domů, tak v ten den Vám přijde charita.'

Taky tady ta charita byla (...)

D: Takže to zprostředkovala ta nemocnice a té PS to dali nějak vědět nebo Vy jste jim to říkala?

O: Já jsem to říkala, těm sestřičkám (...) Když jsem měla ten propouštěcí papír, tak tam bylo napsané 'Charita zajištěna'. A taky paní primářka říkala: 'Ještě dneska Vám přijde, abyste tam nebyla jenom tak'...

4.2. Standardy interakce s jinými poskytovateli

Příklad uvedený v předchozí kapitole naznačuje, že standardy spolupráce s jinými poskytovateli služeb pro seniory nejsou v PS rozvíjeny. V rozhovorech s klienty nebyly standardy případné spolupráce zmiňovány.

O existenci dalšího poskytovatele podobné služby v lokalitě jsou informováni jen někteří klienti. O případné využití alternativní agentury se zajímala (neúspěšně) právě klientka náročná na zajištění potřeb a stejně tak ze strany pečovatelky byla informace o této agentuře poskytnuta klientovi, který by potřeboval komplexní zajištění. Je možné, že se jedná o podobnou strategii selekce náročných klientů, jakou jsme popisovali u klienta dobrovolné pečovatelky.

D: To jste se dozvěděl od koho?

O: Prosim?

D: Od koho jste se to dozvěděl, že tady je charita?

O: Od paní O.

D: Aha. Čili ta... ty pečovatelky Vám jako nebo ona Vám řekla, že ještě je možnost třeba ta charita, že by k Vám chodila taky?

O: No jo. Já jsem s ňou měl kontakt, s tou charitou, ale jenom chvíli.

(klient B.)

D: Ještě, můžu se zeptat na jednu takovou drobnost, Vy jak jste říkala, že jste... jako že nejste zrovna spokojená, víte třeba o tom, že tady ještě je charita, která poskytuje taky...

O: Oni, jim už jsem říkala. Oni nevezmou.

D: Ne?

O: Oni, oni mají přeplněno.

(...)

O: Takže ta chari... ta, co k ní jako chodí, co o ňu pečuje, tak jí chodí pro obědy a já jsem se s ní tam jednou potkala, já nevím, jestli dycky, ale jednou sem se tam s ní potkala, a tak sem ju prosila, já říkám: 'Nevzali byste mě jako na tu pečovatelskou'... a ona říká: 'To musíte zažádat na charitu, ale věřte nebo nevěřte, tak Vás nevezmou, voni to mají tak přeplněný, že to ani dál nendou...'

(klientka D.)

4. 3. Role PS v zapojení klienta do systému sociálního zabezpečení v lokalitě

Ve výpovědích klientů nenacházíme mnoho důkazů o tom, že by PS či jednotlivé pečovatelky představovaly nějaké významné pojítko mezi klienty a jinými službami. Někdy pečovatelky, ale spíše pověřený pracovník sociálního odboru, pomáhá vyřídit náležitosti nutné k poskytování některých sociálních dávek. Klienti také nehovoří o využívání jiných služeb pro seniory, nanejvýš uvažují o svém budoucím zajištění a podávají si žádost o umístění v ústavní péči.

Z dostupných aktivit v lokalitě by klienti mohli nejspíš využívat místní Klub důchodců (KD). Není standardem, aby pečovatelky o akcích pořádaných KD klienty informovaly nebo jim případně nabízely zprostředkování návštěvy či zajištění dopravy (jak tvrdila VPS). Dvě klientky, které mají s KD osobní zkušenost, se s fungováním tohoto zařízení seznámily bez přispění PS.

D: My jsme slyšeli, že oni jako i z té pečovatelské pro ty klienty, že když se v tom klubu dělá nějaká akce, tak že oni nabídnou jako Vám, co třeba berete obědy, že by vás tam dopravili nebo to ještě nebylo?

O: Ne.

D: ... a nikdy Vám ta pečovatelka o tom neříkala, že tam je třeba... Klub důchodců nebo že tam bude třeba nějaká akce...

O: Ne.

(klient A.)

5. Syntéza

Pečovatelská služba představuje v systému služeb pro seniory elementární prvek péče a ve srovnání s jinými typy služeb disponuje možností poskytovat pomoc ve vlastní domácnosti klienta. Je tedy významným činitelem při snaze udržet seniora po maximálně možné dobu v jeho přirozeném prostředí. Stupeň, na kterém je tento potenciál v konkrétních lokalitách využit ve prospěch seniorů nebo lidí s postižením, ovšem závisí na tom, do jaké míry jsou struktura a charakter potřeb klienta reflektovány komplexně a pracovníci PS přistupují k jejich uspokojování z pohledu specifických a neopakovatelných situací, ve kterých se jednotliví klienti aktuálně nacházejí. Jak ve své studii komunitní péče upozorňuje J. Twigg, je nutné mít na zřeteli, že poskytování pomoci je vždy interaktivní proces, péče není jen poskytována, ale je i přijímána, a že každý klient má svůj vlastní soukromý rytmus a pravidelnosti každodenního života (Twigg, 2000). Vzhledem k tomu, že službu využívají právě osoby žijící ve vlastní domácnosti (a to i v případě Domu s pečovatelskou službou), je třeba zohlednit velmi různorodé a poměrně proměnlivé spektrum potřeb těchto klientů, kteří mohou být kromě PS napojeni na jinou formální či neformální asistenci. Pokud tedy má pomoc ze strany PS podobu standardizovaného balíku úkonů, který je uplatňován vůči všem klientům jednotně, část potřeb některých jedinců tak zůstává neuspokojena a také některé možnosti udržet či rozvíjet klientovu samostatnost nejsou plně využity.

V předchozím textu podrobněji popisujeme některé standardy a přístupy uplatňované ve sledované PS, v důsledku kterých není potenciál této formy pomoci zcela využitý. V první řadě jsme zaznamenali důraz na kvantitu poskytovaných úkonů, který koresponduje s preferováním rozvážky na úkor klasické péče. Praktickým důsledkem pro klienty rozvážky i klasické péče je jednostranná orientace na materiální pomoc, kterou lze zabezpečit i rychle a s relativně malým počtem personálu. Zjednodušení cílů se však neprojevuje pouze vytěsněním nemateriální pomoci. Dochází i k faktickému omezení nabídky také na úrovni materiální pomoci, již lze na základě platné právní normy nabízet. Informovanost klientů o rozsahu pomoci, kterou by mohl tento typ služby zajišťovat, je velmi nízká a ti mají jen nejasnou představu o svých nárocích a konkrétních podmínkách poskytování služby. Klienti narážejí na procedurální a monologický přístup ze strany PS. Pečovatelky operují se standardizovaným balíkem rutinních úkonů, které jsou v rámci této PS obvykle poskytovány, a klienti mají jen velmi omezený prostor pro vyjednávání o svých individuálních potřebách. Také není zajišťována zpětná vazba, kdy by se v dialogu s klientem ověřovalo, do jaké míry se nabízené úkony kryjí s klientovými aktuálními potřebami.

Zatímco některým klientům může stávající způsob poskytování služby konvenovat, jiným vyhovovat nemusí, ale přesto si obvykle sami aktivně nestěžují. To ovšem při současném nastavení komunikace nemůže být chápáno jako doklad plné funkčnosti PS. Někteří klienti se mohou obávat ventilovat výhrady k uplatňovaným přístupům a potenciálně se tak dostat do konfliktu s pečovatelkou. Může pro ně být schůdnější zavedené postupy pracovníků PS raději ospravedlňovat. Prostřednictvím nejrůznějších racionalizací tak vytvářejí pro sebe i pro okolí iluzi uspokojivé péče. Míra a formy těchto dodatečných zdůvodnění se většinou odvíjejí od toho, jaká očekávání by vzhledem ke své individuální situaci mohli klienti vůči PS mít, ale jsou nuceni je v důsledku způsobu fungování PS více či méně potlačovat. Ve výpovědích klientů můžeme rozlišit v podstatě dva základní typy racionalizace. Klienti cítí potřebu svá očekávání bagatelizovat a prezentovat je jako velmi skromná jednak s poukazem na svoje osobní vlastnosti (např. jsem nenáročný, sním všechno, jsem zvyklý všechno vydržet) nebo s odkazem na atributy fungování PS (pečovatelky toho mají hodně, je jich málo, mají málo času, musí zastupovat na rozvážce, obědy musí být včas atd.).

S různou intenzitou a frekvencí používali racionalizační rétoriku v rozhovorech takřka všichni klienti. Nejmenší potřebu racionalizovat mají klienti, kteří jsou relativně soběstační a od PS využívají takovou pomoc, kterou by eventuelně byla schopna či ochotna zajistit rodina nebo jiné osoby. Tito klienti obvykle využívají pouze rozvážku obědů a služby PS pro ně znamenají spíše zvýšení komfortu než životní nutnost. Klienti, kteří jsou na PS závislí jen částečně, vyžadující jen jednoduché úkony a způsob pojetí péče či případné odklady pro ně mohou být nepříjemné nikoli však ohrožující, ve snaze zdůvodňovat některé postupy většinou odkazovali na přetíženost pečovatelek a existenci klientů potřebnějších než jsou oni sami. Nejčastěji jsme se s oběma výše uvedenými typy racionalizace setkávali u klientů výrazně méně soběstačných a zároveň více sociálně izolovaných, jejichž situace by vyžadovala komplexní zajištění potřeb včetně poskytnutí složitějších úkonů (i osobní hygieny) a nemateriální pomoci. Právě tito klienti měli během rozhovoru tendenci prezentovat svoje potřeby jako méně naléhavé nebo méně rozsáhlé, než se vnějšímu pozorovateli jevílo, a přesvědčovat, že jejich situace není výjimečná či naléhavější než je u klientů PS běžné. Domníváme se, že tito klienti svoje potřeby podhodnocují právě pod tlakem zjednodušujícího a procedurálního přístupu a důrazu na materiální pomoc.

Případné selhání principu racionalizace by mohlo narušit rutinní fungování PS. Z výpovědí některých klientů můžeme usoudit, že pracovníci nejsou ochotni podobná vybočení z obvyklého řádu připustit a mají snahu hledat řešení, která by umožňovala udržet status quo a která spíše než zájem klienta zohledňují zájmy organizace. Lze říci, že typickým řešením je tendence k selekci klienta. Takový postup je možné zaznamenat u klienta s rozsáhlým spektrem potřeb vyžadujícího poměrně intenzivní a systematickou péči, kterou by za stávajícího systému fungování PS nebyla běžná pracovnice schopná zajistit. I když je klient ochoten být vůči PS konformní a postupy pracovníků racionalizovat, v tomto případě by znamenalo udržování pouhého zdání dobré péče pro klienta fatální ohrožení. Tento klient je proto převeden do kompetence dobrovolné pečovatelky. Obdobně to však platí i v případě, kdy klienti nejsou ochotni se na vytváření dojmu uspokojivé péče podílet, např. jedná-li se o klienta náročného na zabezpečení, který však není schopen či ochoten rutinní postupy či deficit v poskytování péče tolerovat. Takového klienta nemá PS zatím legitimní důvod selektovat, tedy vyčlenit ho z kompetencí běžných pracovníků a převést k dobrovolné pečovatelce či případně předat jiné agentuře, neboť spektrum jeho potřeb by měla být plně funkční PS s využitím celé škály služeb, které má k dispozici, schopna pokrýt. Pokud klient nehodlá svá očekávání vzhledem k PS korigovat a má možnost si vlastní iniciativou zajistit jinou formu pomoci (např. sousedé, rodina či jiná agentura), dochází k autoselekci - klient může spolupráci s PS dočasně pozastavit nebo ukončit. Jestliže klient nemá možnost využít vlastní alternativu pro zajištění svých potřeb, nezbyvá mu, než setrvat u stávajících služeb PS. Nebrání-li se tento klient dávat pečovatelkám své výhrady najevo, vystavuje se riziku určité stigmatizace, např. dochází u něj k nepřiměřenému střídání pracovníků.

Důsledkem absence individuálního pojetí klientovy situace, komplexního náhledu na jeho potřeby a absence poskytování nemateriální péče je posun cílů PS jako poskytovatele pomoci. Lze říci, že takto pojímaná pečovatelská služba představuje optimální řešení pro klienty, kteří mají potenciál zabezpečit svoje potřeby i bez využití PS (jsou zatím soběstační, mají dobré sociální zázemí apod.). Pro klienty s širším rozsahem potřeb však představuje PS jakési minimalistické řešení, které jim nepomůže zajistit kvalitu života.

Předpokládáme, že některé poznatky a zjištění vzešlá z výzkumu se nevztahují pouze ke konkrétní zvolené PS, ale mohli bychom obdobné postupy pravděpodobně nalézt v tomto typu služby obecně. V našich doporučeních, která jsou obsažena v navazujícím materiálu a budou diskutována za účasti odborníků na připravovaném semináři, se proto pokusíme aplikovat poznatky z jedné zkoumané agentury na možné analogické problémy v jiných organizacích PS.

Seznam použité literatury

BALDWIN, M.: *Care Management and Community Care. Social work discretion and the construction of policy.* Ashgate, Aldershot-Burlington USA-Singapore-Sydney 2000.

Caring for Frail Elderly People. New Directions in Care. OECD Social Policy Studies No. 14, Paris 1994.

DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (eds.): *Handbook of Qualitative Research.* Sage, London 1994.

DONNISON, D.; CHAPMAN, V.; MEACHER, M.; SEARS, A.; URVIN, K.: *Social Policy and Social Administration Revisited. Studies in the Development of Social Services at the Local Level.* George Allen & Unwin, London 1970.

FLICK, U.: *An Introduction to Qualitative Research.* Sage, London 1998.

HADLEY, R.; MCGRATH, M.: *When Social Services are Local. The Normanton Experience.* George Allen and Unwin, London-Boston-Sydney 1984.

LAAN v.d., G.: *Otázky legitimity sociální práce.* Albert – ZSF OU, Boskovice - Ostrava 1998.

LIPSKY, M.: *Street - Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service.* Russel Sage Foundation, New York 1980.

KONOPÁSEK, Z.: *Co si počít s počítačem v kvalitativním výzkumu. Atlas/ti v akci.* Biograf, č. 12, 1997, s. 71- 110.

MUSIL, L.: Kultura služeb sociální práce. In: *Sociální studia*, ročník 4, 1999, s 105-113.

SATYAMURTI, C.: Care and control in local authority social work. In: Parry, N.; Rustin, M.; Satyamurti, C. (eds.): *Social Work, Welfare and the State.* Edward Arnold, London 1979, pp. 87–103.

SCHMID, H.; HASENFELD, Y.: Organizational Dilemmas in the Provision of Home Care Services. *Social Service Review*, 1993, Vol. 67, No. 1, pp. 40–54.

Standardy kvality sociálních služeb. Pracovní materiály MPSV z let 2000-2002.

STRAUS, A.; CORBINOVÁ, J.: *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Sdružení Podané ruce - Albert, Brno - Boskovice, 1999.

TWIGG, J.: *Bathing - he body and community care.* Routledge, London 2000.

Příloha I.: Slovníček použitých pojmů

kultura - soustava vazeb mezi přímými poskytovateli osobních sociálních služeb, které spočívají ve sdílení nebo kolektivním respektování představ o hodnotách, cílech společné práce a pravidlech chování vůči sobě navzájem, vůči klientům nebo dalším subjektům. Sdílení nebo respektování hodnot, cílů a pravidel jednání tak umožňuje více nebo méně koordinované plnění dílčích úkolů, které vyplývají ze sdílených nebo respektovaných představ o účelu a postupu práce, a spolupráci při dosahování společně uznávaných cílů.

standard - tímto termínem budeme označovat psané nebo zvykové „normy“, které označují žádoucí, cílové stavy a umožňují posuzovat míru jejich naplnění konkrétními subjekty. Tímto způsobem vymezují způsoby poskytování služeb nebo podmínky jejich poskytování, účinně garantovány vnější sankcí a respektovány nebo garantovány vnější sankcí a přitom bezděky nebo vědomě porušovány.

sdílení standardu - znamená, že vnitřně uznává dodržování nějakého vzoru za užitečné a žádoucí větší počet pracovníků.

přístup ke klientům - považujeme za synonymum termínu „kultura poskytování služeb“ - soustava regulativů (hodnot, cílů a pravidel jednání), které ovlivňují interakce mezi přímými poskytovateli služeb a jejich klienty. Tyto regulativy jsou součástí „kultury“ a v jejím rámci je nalezneme zejména tam, kde se hovoří o metodách práce s klientem a o představách dobrého pracovníka.

situace - komplex fyzických, psychických, sociálních, materiálních, popř. jiných okolností klientova stavu s jejich krátkodobými i dlouhodobými aspekty, v úvahu je brána celá biografie klienta.

potřeby - oblasti, ve kterých má klient nějaký deficit; potřeby materiální, psychické, sociální, zajištění životní orientace, zajištění právního statusu a další.

racionalizace - chápeme jako mechanismy ospravedlňování přijatelnosti nepříjemného, tedy možnost utlumit nebo zatlačit do latentní podoby naléhavost nepříjemné okolnosti nebo situace. Nutnost akceptovat ne zcela přijatelná pravidla je spojená se snahou hledat přijatelná vysvětlení.