

Institucionální péče o seniory a výskyt násilí, konfliktů a zanedbání péče: nová empirická data

Chybovat je lidské a součástí jakéhokoliv vztahu je riziko konfliktu. A není velkou nadsázkou si říci, že poskytování i přijímání péče je vztah, a že kdokoli, jakkoliv pečuje se může chyby dopustit. Zvědomění těchto faktů se zdá být důležité, když uvažujeme o institucionální (ať už zdravotní, nebo sociální) péči o seniory jako o prostředí, které nemusí být tzv. risk-free, tedy vždy a za každých okolností bezpečné a nekonfliktní. Ilustrovat to můžeme na fenoménu týrání, zneužívání, špatného zacházení a podrývání důstojnosti lidí vyššího věku (dále jen EAN), který patří k nejzávažnějším ohrožením kvality života klientů, ale i ohrožení kvality výkonu pečovatelské profese a spokojenosti personálu (nejen) v institucionálních službách. K výskytu tohoto problému máme nyní k dispozici důležitá empirická data.

■ **Text: Mgr. Lucie Vidovičová, Ph.D., a Mgr. et Mgr. Marcela Petrová Kafková, Ph.D.,**
Výzkumný institut práce a sociálních věcí

Dle šetření RESTABUS je v České republice obětí EAN, v závislosti na použité definici, 29 % až 41 % seniorů a seniorů starších 65 let žijících v domácím prostředí. (Reimerová, Petrová Kafková, a Vidovičová, 2023) Dle zpráv Světové zdravotnické organizace (2022) je míra EAN v pobytových sociálních službách oproti „domácímu“ násilí ještě vyšší. Z empirického hlediska jde přitom o velmi obtížně mapovatelný problém. (Nešporová, Petrová Kafková, a Vidovičová, 2024)

V rámci projektu „Fenomén EAN (týrání, zneužívání a špatného zacházení se seniory) v kontextu sociálních služeb v ČR: inovace v detekci, prevenci a péči (FEANCI)“ podpořeného Technologickou agenturou ČR v rámci Programu SIGMA (TQ01000510) jsme na přelomu let 2024 a 2025 na Výzkumném institutu práce a sociálních věcí (RILSA) ve spolupráci s MPSV realizovali dotazníkové šetření s cílem Syndrom EAN (Lorman et al.,

2023) v pobytových sociálních službách pro seniory zachytit. V kontextu České republiky jde o unikátní výzkum svým rozsahem i šíří sledovaných forem špatného zacházení, násilí a původců (záměrně se zde vyhýbáme pojmu pachatel/ka, který nevystihuje specifitu vztahů, ve kterých k EAN dochází). Celkem jsme získali (N=) 973 dotazníků vyplněných zaměstnanci a zaměstnankyněmi domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem. Dotazník byl připraven dle mezinárodních zkušeností a ve spolupráci s vybranými domovy pro seniory v ČR. Následně byl rozeslán na e-mailové adresy všech domovů v adresáři Ministerstva práce a sociálních věcí. Otázky byly směřovány na všechny typy zaměstnanců a pokrývaly různé formy možného násilí i možných identifikovaných původců. Pozornost tak byla věnována násilí mezi klienty, špatnému zacházení ze strany rodiny vůči klientům a/nebo personálu, problematickému chování, které respondenti sledovali u svých kolegů či kolegyně. V neposlední řadě pak bylo možné uvést, že sám respondent se výjimečně nebo opakovaně některého z nabízených forem nevhodného zacházení dopustil.

V tomto textu prezentujeme pouze souhrnné součtové údaje za jednotlivé typy násilí, které bylo vždy zjišťováno větším počtem položek v dotazníku. Tyto součty označujeme jako celkový podíl hlášení zaměstnanců o výskytu EAN v jejich konkrétním zařízení (viz tabulka 1).

Nejčteněji hlášenými incidenty jsou ty meziklientské, ty uvedlo 81 % respondentů, dále od příbuzných klientů (71 %), a to zejména zneužívání financí klienta. Jiné zaměstnance za původce EAN označilo 38 % respondentů a 9 % přiznalo vlastní pochybení. Nejčtenějším typem je přitom emoční a psychické násilí.

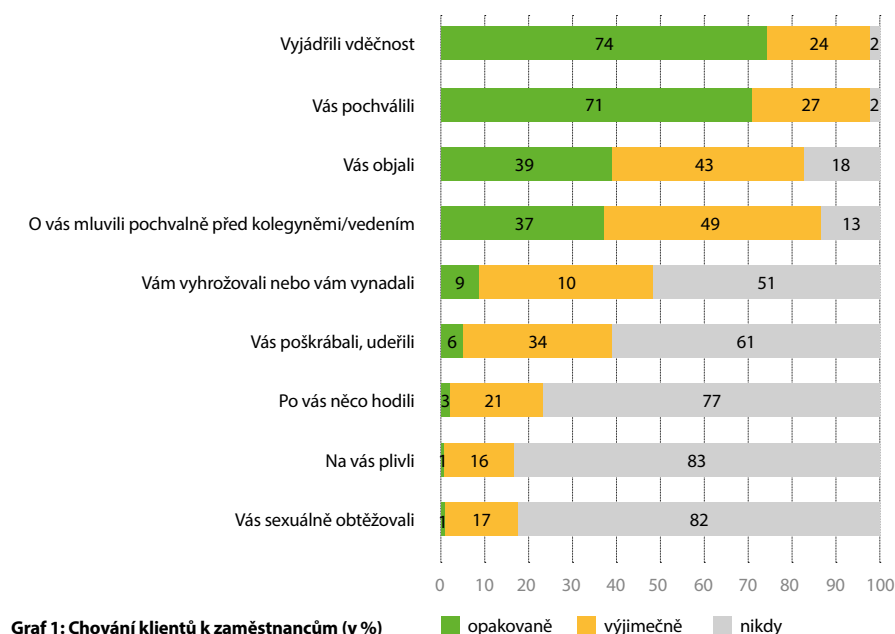
Kromě těchto typů EAN jsme sledovali i činy zanedbávání (např. nedostatečná výměna inkontinenčních pomůcek, nesprávné vykonávání ošetrovatelské péče), kterých se dle respondentů dopustilo 66 % zaměstnanců-kolegů a 24 % jich samotných. Tyto vysoké hodnoty jsou v souladu se zkušenostmi ze zahraničí.

Spíše než konkrétní čísla je podstatným zjištěním, že respondenti nahlašovali činy všech typů, a to bez ohledu na velikost zařízení, jeho typ či zřizovatele. Obvyklá představa, že se EAN v zařízeních děje v důsledku individuálního selhání jednotlivého zaměstnance, je tak k vysvětlení rozšířenosti EAN nedostatečná.

Činy EAN zaměstnanců mohou být, kromě řady jiných možných důvodů, i (nevhodnou) reakcí na náročné chování klientů. Dle našich dat (viz graf 1) téměř polovina respondentů zažila od klientů vyhrožování či nadávky, více než třetina poškrábání či úder, téměř pětina pak plivání a sexuální obtěžování. I když graf 1 ukazuje, že pozitivní a pochvalné chování klientů vůči personálu jsou mnohem čtenější než tyto činy

Tabulka 1: Hlášený EAN dle typů a označeného původce (v %)

	Jiný klient	Příbuzný klienta	Jiný zaměstnanec	Já (respondent)
Finanční	42	66	18	4
Emoční a psychický	77	53	29	5
Fyzický	42	10	8	1
Sexuální	27	4	4	0,4
Celkem dle označeného pachatele	81	71	38	9



Graf 1: Chování klientů k zaměstnancům (v %)

agrese, zaměstnanci se dostávají ve vztahu ke klientům do velmi náročných situací, které mohou celkový problém rizikovosti a agresivity v kontextu institucionální péče prohlubovat.

Další data pak ukazují, že celých 56 % respondentů považovalo za náročné pro zvládnání situace, kdy je klient agresivní. Situaci, kdy klient tvrdí, že byl okraden, za náročnou považovalo 46 % respondentů. V porovnání s tím situace, kdy klient nechce jíst nebo se nechce mýt či oblékat a svlékat, nevytváří pro respondenty výrazně náročnou situaci (jako náročnou ji označilo v obou případech 18 % respondentů). Ani z metodologického hlediska samozřejmě nepřekvapí, že jsou jako zvládnutelnější označeny ty situace, kdy je problém vázaný na osobu (či tělo) klienta než na osobu (či tělo) respondenta.

Pro vypořádání se s těmito a dalšími situacemi dostávají zaměstnanci podporu od zaměstnavatele ve formě vzdělávání. Nejčastěji respondenti absolvovali vzdělání zaměřující se na péči o klienta s demencí (81 %) a na prevenci vyhoření (72 %). Kurz komunikace s náročným klientem absolvovalo 69 % respondentů a komunikace s rodinnými příslušníky 49 %. Kurz zaměřující se přímo na prevenci týrání a zneužívání seniorů z respondentů absolvovalo 35 %. Je otázkou, zda by, vzhledem k zjištěným mírám výskytu tohoto fenoménu, neměl být právě tento směr dalšího vzdělávání a podpory posílen, a to včetně obecně trauma-informovaných přístupů k péči o klienty, protože, jak také naznačují naše data, klienti mohou s nějakou špatnou zkušeností přicházet již „z domova“, anebo se s ní vrací. V našich datech se s tímto setkává 21 % respondentů často a 65 % výjimečně. O „zbídačení“ při návratu z nemocnice hovoří jako o častém 48 % respondentů, dalších

43 % pak jako o výjimečné zkušenosti. Podobnou zkušenost mají respondenti se stavem klientů přicházejících z léčeben dlouhodobě nemocných. To samozřejmě také naznačuje, že se nejedná v žádném případě o problém domovů pro seniory jako nějak specifických míst, ale spíše o koncepční problém „instituce“, jehož ošetření vyžaduje koncepční a hloubková řešení spojená s otevřenou společenskou debatou.

Respondenti incidenty často hlásili nadřazeným, nebo o tom alespoň s někým promluvili (72 %). Tím se situace v pobytových sociálních službách odlišuje od domácího prostředí, kde je naopak nahlašování ojedinelé. (Reimerová et al., 2023) Nahlášení přitom dle respondentů situaci pomohlo (34 % velmi pomohlo, 44 % spíše pomohlo), ale i zde je malé procento respondentů, kteří hovoří o tom, že otevřená komunikace spíše situaci zhoršila (3 %). Oněch přibližně 29 %, kteří incident s nikým dalším neprobírali, jako hlavní důvody uvádí nabízenou odpověď „myslel jsem si, že incident je příliš banální“ 57 %, ale i nedůvěru v systém pomoci („nikdo nebude schopen se situací něco udělat“ 30 %), a nečistota se objevuje i poměrně závažný problém (re-)viktimitace oznamovatelů („bál/a jsem se pomsty“ 21 %).

Jak jsme uvedli už na začátku, všechny tyto výsledky je potřeba číst nejen jako číselné údaje, ale především jako otázky, které si musíme položit, a řešení, která k nim potřebujeme začít nalézat. Značná rozšířenost EAN, tak jak ji naše data ukázala, narušuje obvyklou (laickou) představu domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem jako pro klienty a zaměstnance zcela bezpečného prostředí. Zejména míra hlášeného meziklientského násilí ukazuje běžnou přítomnost konfliktů, které ve své kumulaci mohou narušovat nejen kvalitu

života klientů, ale představují i pracovní a emoční zátěž pro pečující a další personál, a ve svém důsledku představují vysoké finanční a transakční náklady.

Míra pochybení zaměstnanců, tak jak ji respondenti hlásili, také rozhodně není zanedbatelná. Zahraniční zkušenosti poukazují na klíčový význam institucionálních faktorů pro výskyt či naopak prevenci EAN. Kromě charakteristik klientů je to i existující infrastruktura zařízení, personální zajištění a nastavení managementu v organizaci, kde i relativně malé změny v těchto oblastech mohou výrazně změnit kvalitu poskytované péče. (McDonald et al., 2012) A nelze opomenout ani nutnou detabuizaci tohoto fenoménu. Žijeme ve společnosti, kde se násilí, agrese, ale prostě i jen obyčejné lidské chyby daly, dějí a budou dít. Možnost o tom v bezpečném prostředí promluvit je prvním klíčem k úspěchu. Chceme tedy tímto vyjádřit i vděk všem respondentům a respondentkám, kteří na dotazník odpověděli a svojí odvahou tak přispěli k tomu, „aby se o tom začalo mluvit“. Děkujeme. Řešením totiž v žádném případě není označování viníků, ale snaha o hledání příčin agresorova chování, jejich kontinuální odstraňování, podpora deeskalčních technik a nalézání řešení, které bude přijatelné pro všechny zúčastněné. (Lorman et al., 2023)

Použitá literatura:

- Lorman, Jan, Jaroslava Prchalová, Zdeněk Kalvach a Lucie Vidovičová. 2023. *Široká definice a typologie seniorského abusu: fenomén týrání, zneužívání, zanedbávání a dalšího nevhodného jednání a zacházení s muži a ženami ve vyšším věku (EAN)*. Masarykova univerzita.
- McDonald, Lynn, Marie Beaulieu, Joan Harbison, Sandra Hirst, Ariella Lowenstein, Elizabeth Podnieks a Judith Wahl. 2012. „Institutional Abuse of Older Adults: What We Know, What We Need to Know“. *Journal of Elder Abuse & Neglect* 24(2):138–60. doi: 10.1080/08946566.2011.646512.
- Nešporová, Olga, Marcela Petrová Kafková a Lucie Vidovičová. 2024. „Jak se zkoumá násilí na seniorech v kontextu institucionální péče“. *RILSA Policy Papers* (1):1–34.
- Reimerová, Klára, Marcela Petrová Kafková a Lucie Vidovičová. 2023. *Výsledky výběrového šetření RESTABUS Inovativní cesty definice, měření prevalence a řešení seniorského abusu v ČR*. Masarykova univerzita.
- World Health Organization. 2022. *Tackling abuse of older people: Five priorities for the United Nations decade of healthy ageing (2021–2030)*. World Health Organization.