

## Zhrnutie

### Situácia v oblasti "24-hodinového" opatrovania

V súčasnosti sa o mnohých starších, slabých ľudí, ktorí žijú doma starajú opatrovatelky a opatrovatelia - takzvané 24-hodinové opatrovanie. V Rakúsku už viac ako päť percent všetkých poberateľov príspevku na opateru využíva 24-hodinovú starostlivosť. V Rakúsku pracuje takmer 60 000 opatrovateliek a opatrovateľov a existuje viac ako 900 sprostredkovateľských agentúr. Väčšina z nich sú ženy (95 %) a dochádzajú za prácou takmer výlučne (98 %) z východoeurópskych krajín, ako sú Rumunsko, Slovensko, Chorvátsko alebo Maďarsko do Rakúska na báze pravidelných turnusov (Aulenbacher et al., 2021; Geserick, 2021; WKO, 2022). Pracovné podmienky týchto pracovníkov sú často veľmi neisté a napojenie na rakúsky zdravotnícky systém nie je k dispozícii. Neexistuje takmer žiadne vzdelávanie a ani programy odbornej prípravy alebo ďalšieho vzdelávania sa pre opatrovatelky a opatrovateľov v Rakúsku, ako je to v prípade iných profesií v oblasti sociálnej starostlivosti alebo ošetrovateľstva (napríklad pomocníci v domácnosti[1]). Znamená to, že osoba, ktorá potrebuje opateru, trávi väčšinu svojho času s osobou, ktorá nemusí byť na svoju prácu dobre pripravená, čo môže byť na škodu všetkým zúčastneným. To môže mať vážne dôsledky, keďže napr. opatrovatelky a opatrovatelia sa čoraz častejšie musia starať o osobu s demenciou, ale nemajú na to žiadnu prípravu alebo školenia na túto činnosť. V transdisciplinárnom projekte MigraCare pracujú partneri z oblasti výskumu spolu so záujmovými skupinami z oblasti starostlivosti (lekárske centrum verejného zdravia Viedenskej univerzity, záujmová skupina IG24 pre opatrovatelky a opatrovateľov, CuraFair združenie Volkshilfe Oberösterreich GmbH, BetreuerinnenCafe Leonstein a SYNIO GmbH) na zlepšení pracovných a životných podmienok opatrovateliek a opatrovateľov.

### Online prieskum

S cieľom získať podrobný prehľad o pracovných a životných podmienkach opatrovateliek a opatrovateľov a zaznamenanie ich potrieb bol v rámci MigraCare projektu vypracovaný dotazník so 45 otázkami. Dotazník bol dobrovoľný a anonymný, aby sa zabezpečila otvorená a úprimná spätná väzba. Zber údajov sa uskutočnil počas dvoch mesiacov, od 15. júla 2023 do 15. septembra 2023. Dotazník sa zameril na rôzne aspekty opatrovateľskej činnosti ako je napríklad pracovný profil, zdravie a pohoda, pracovné zaťaženie, sociálna integrácia, potreby odbornej prípravy a rôzne iné existujúce problémy, ktorým čelia opatrovatelky a opatrovatelia pracujúci 24 hodín denne v Rakúsku. Na tvorbe dotazníka pre opatrovateľov sa podieľal projektový tím. V niekoľkých kolách sa využili rôzne odbornosti partnerov z praxe a boli vybrané témy, ktoré odrážajú záujmy opatrovateliek a opatrovateľov, ale aj organizátorov opatrovateľských kaviarní. Viktoria Adler, Anna Ernst a Silvia Wojczewski potom vypracovali prvý návrh dotazníka s pomocou oficiálnych dokumentov, na ktorých sú opísané pracovné činnosti opatrovateliek a opatrovateľov, ako napr. informácie, ktoré možno nájsť na webovej stránke ministerstva sociálnych vecí. Tento materiál bol podrobne prediskutovaný s tímom a

otázky boli prispôsobené tak, aby boli jazykovo a obsahovo čo najviac zrozumiteľné pre opatrovatel'ky a opatrovateľov. Nakoniec Monika Vranceanu a Anna Ďurišová preložili dotazník do najviac používaných jazykov opatrovateliek a opatrovateľov, aby naň mohla odpovedať najviac zastúpená cieľová skupina. Dotazník zverejnili členovia projektového tímu na rumunsky, slovensky a bulharsky hovoriacich sociálnych sieťach, ktoré si vytvorili opatrovatel'ky a opatrovatelia so žiadosťou o zapojenie sa do vyplňovania dotazníka. Aby sa zabezpečila čo najvyššia účasť opatrovateliek a opatrovateľov, bol dotazník inzerovaný niekoľkokrát samotnými partnermi z praxe v online skupinách opatrovateliek a opatrovateľov a malé vysvetľujúce videá boli k dotazníku tiež zverejnené. Okrem toho Silvia Wojczewski a Ingrid Sitter zdieľali dotazník s organizátormi kaviarní pre opatrovatel'ky a opatrovateľov v celom Rakúsku prostredníctvom e-mailu s prosbou, aby ho preposlali opatrovatel'kám a opatrovateľom. Na prieskume sa zúčastnilo celkovo 225 opatrovateliek a opatrovateľov (dotazník v slovenčine, rumunčine, bulharčine a nemčine). V 97 % prípadoch sa jednalo o prevažnú väčšinu žien a priemerný vek bol 54 rokov.

## **Analýza údajov**

Údaje štatisticky analyzovali Anna Ernst a Rojin Bagheri a zaznamenali ich do správy. Deskriptívna analýza údajov slúži na komplexnú charakteristiku zozbieraných údajov. Zahŕňa aplikáciu štatistických kľúčových údajov ako sú priemerné hodnoty a rozdelenie frekvencií. Okrem toho boli vytvorené grafy na vizualizáciu výsledkov. Tieto grafy poskytujú nielen jednoduchú zrozumiteľnú prezentáciu kvantitatívnych výsledkov, ale umožňujú aj rýchlo identifikovať trendy a vzory v dostupných údajoch. Okrem toho boli výsledky účastníkov prediskutované s celým projektovým tímom s cieľom zabezpečiť čo najobjektívnejšiu a participatívnu interpretáciu údajov.

## **Etika**

Štúdia bola predložená etickej komisii Lekárskej univerzity vo Viedni a získala kladné stanovisko (1595/2023).

## **Financovanie**

Projekt MigraCare je financovaný spoločnosťou Ludwig Boltzmann Gesellschaft, Open Innovation in Innovation in Science Centre a Gesundheit Österreich GmbH v rámci projektu Caring Communities for Future Lab.

## **Neistota v súvislosti s pracovným profilom a delegovaním povinností**

Dôležitým výsledkom nášho prieskumu je, že mnohé opatrovatel'ky a opatrovatelia nemajú jasno v tom, čo presne môžu vykonávať len na základe poverenia od odborného zdravotného personálu alebo lekára. Poverenie znamená, že lekár alebo kvalifikovaný zdravotný odborník musí opatrovatel'ku a opatrovateľa zaškoliť a musí

potvrdiť, že opatrovatel'ku/opatrovatel'a poučil o tom, ako má postupovať v konkrétnej ošetrovateľskej alebo lekárskej činnosti a že túto činnosť teraz môže vykonávať samostatne. Poverenie príbuzným nie je povolené. Z odpovedí je zrejmé, že mnohí účastníci nemajú jasnú hranicu medzi opatrovateľskými a ošetrovateľskými činnosťami, pričom bez odborných znalostí sú tieto hranice nebadateľné. Nie je to prekvapujúce, keďže v oficiálnych dokumentoch (napr. od BMSGPK) sa zvyčajne uvádza, že 24-hodinové opatrovatel'ky a opatrovatelia nesmú poskytovať ošetrovateľské služby alebo vykonávať niektoré jednoduché lekárske úkony pokiaľ na to neboli oficiálne poverení a vyškolení. Aké sú tieto úkony v detailoch a ako získať poverenie o tom je veľmi málo informácií. Okrem toho z našich výsledkov vyplýva, že opatrovatel'ky a opatrovatelia sa cítia byť ponechaní sami s úlohami, ktoré často presahujú ich kompetencie/znalosti/zručnosti. To skrýva zdravotné a právne riziká pre opatrovatel'ky a opatrovatel'ov, ale aj pre ich klientky a klientov.

### **Ďalšie a nepríjemné úlohy: bezmocnosť pri demencii**

Výsledky ukazujú, že takmer všetci opatrovatel'ky a opatrovatelia musia prevziať úlohy, ktoré sú mimo ich pracovného profilu. Často sa tu uvádzajú príklady, že opatrovatel'ky a opatrovatelia varia aj pre príbuzných (deti a vnúčatá) alebo sa starajú o viac ako jednu osobu (nie je to zmluvne dohodnuté) alebo vykonávajú záhradnícke práce. Takmer vždy preberajú aj ošetrovateľské a lekárske činnosti. Toto sa zvyčajne vykonáva s poverením odborného zdravotného pracovníka alebo lekára, ale nie vždy. Mnohí tvrdia, že sa starajú o ľudí s demenciou/Alzheimerovou chorobou, pričom sa často stretávajú s agresiou. Okrem vopred definovaných odpovedí mali účastníci možnosť poskytnúť vlastné informácie o činnostiach, ktoré im spôsobujú nepríjemné pocity. Z informácií, ktoré poskytli niektorí opatrovatelia, vyplýva, že mnohé činnosti nepatria do rozsahu opatrovania, ako napríklad starostlivosť o umierajúceho klienta alebo umývanie a obliekanie klienta po smrti. Niektorí opatrovatelia uviedli, že sa často cítia nepríjemne v (konfliktných) situáciách s rodinnými príslušníkmi, čiastočne vyplývajúce z vnímaného nedostatku rešpektu zo strany rodiny voči opatrovatel'ke a opatrovatel'ovi. Okrem toho niektoré opatrovatel'ky a niektorí opatrovatelia uvádzajú fyzické a psychické násilie (napríklad zo strany pacientov s demenciou) a sexuálne obťažovanie. Výsledky jasne naznačujú, že hranice opatrovateliek a opatrovatel'ov sú v opatrovateľských vzťahoch často prekračované.

### **Potreba odbornej prípravy, želania sa ďalej odborne vzdelávať**

Pokiaľ ide o odbornú prípravu a ďalšie vzdelávanie, výsledky prieskumu ukazujú, že túžba po ďalšom vzdelávaní je medzi opatrovatel'kami a opatrovatel'mi veľmi vysoká. Tri štvrtiny všetkých účastníkov by sa chceli dozvedieť viac o určitých činnostiach; 61 % by sa chcelo dozvedieť viac o riešení náročných opatrovateľských vzťahov. 40 % respondentov by sa chcelo dozvedieť viac o tom, ako riešiť náhle zhoršenie zdravotného stavu. A 39 % by sa chcelo dozvedieť viac, čo robiť, keď pacient zomrie. Na otázku týkajúcu sa právnych otázok odpovedalo 75 % opýtaných účastníkov a uviedlo, že by chceli viac informácií o zákone o domácej starostlivosti potom

nasledoval zákon o zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti (47 %). Zákony pre organizácie, ktoré sprostredkujú opatrovateľskú prácu (45 %). Pokiaľ ide o pracovné právo 60 % účastníkov uviedlo, že by sa chceli dozvedieť viac o tom, ako riešiť právne konfliktné situácie s opatrovanou osobou. 58 % respondentov by sa chcelo dozvedieť viac o svojich právach a povinnostiach voči opatrovanej osobe a 56 % by sa chcelo dozvedieť viac o úlohách opatrovateľky a opatrovateľa. 42 % by chcelo získať viac informácií o pravidlách profesionálneho správania sa a praxe na vykonávanie opatrovateľskej činnosti, 39 % o živnostenskom zákone a ¼ by chceli poznať zákon o lekárskej starostlivosti. Polovica účastníkov (50 %) uviedla, že by uvítala vysvetľujúce video o dôchodkovom poistení, tesne nasledovalo video s informáciami o otázkach týkajúcich sa zmluvy s klientmi a agentúrami (49 %). 46 % účastníkov má záujem o video s otázkami o stravovaní v rodine (stravovanie a ubytovanie pre opatrovateľky a opatrovateľov).

## **Pohoda a zdravie**

Z prieskumu o pohode a zdraví jasne vyplýva, že značný počet respondentov trpí bolesťami chrbta, a to 64 %. Približne tretina účastníkov uviedla vyčerpanosť (37 %) alebo bolesti kĺbov (31 %). Pokiaľ ide o psychické ťažkosti, týkali sa približne 28 % respondentov. V rámci tejto skupiny 11 % uvádza ako stresujúce faktory depresiu a 17 % vyhorenie. Ďalšie fyzické ťažkosti, ktoré opatrovateľky a opatrovatelia uviedli ako voľnú odpoveď boli Crohnova choroba, poškodená chrbtica, ischias, problémy so spánkom a frustrácia z práce. Väčšina respondentov, 78 %, uviedlo, že tieto ťažkosti sa zhoršili, odkedy začali pracovať v opatrovateľstve. Údaje o sociálnych aspektoch opatrovateľov v Rakúsku poskytujú pohľad na ich osobné vnímanie a sociálne interakcie. Zatiaľ čo väčšina, konkrétne 50 %, sa vo všeobecnosti necíti osamelo, významných 46 % respondentov uvádza, že sa v Rakúsku cítia osamelé alebo osamelí. Ide o významné zistenie, pretože by mohlo naznačovať možnú sociálnu izoláciu alebo nedostatok sociálnej podpory. Štvrtina respondentov, 24 %, vyhľadáva v Rakúsku lekársku pomoc. To ukazuje, že niektorí opatrovatelia využívajú miestny systém zdravotnej starostlivosti. Zároveň je však dôležité, že 61 % uviedlo, že vyhľadávajú lekársku starostlivosť vo svojej domovskej krajine alebo v inej krajine ako v Rakúsku. Táto preferencia zahraničnej lekárskej starostlivosti by mohla naznačovať známosť, jazykový komfort alebo existujúce väzby na lekárov v krajine pôvodu. Je dôležité si uvedomiť, že 15 % respondentov uviedlo, že vôbec nechodia k lekárovi, čo by mohlo naznačovať potenciálne potláčanie zdravotných potrieb. Medzi respondentmi, ktorí v Rakúsku nenavštevujú lekára, sú tieto dôvody, komplexné. Prevažujúcim dôvodom je nedostatok času, ktorý uviedlo 66 % respondentov. To naznačuje, že časovo náročný každodenný pracovný život a iné povinnosti môžu zhoršiť schopnosť vyhľadať pravidelnú lekársku starostlivosť. Geografická vzdialenosť k lekárovi je tiež dôležitým dôvodom (26 %), čo poukazuje na možné problémy s prístupom. Jazykovú bariéru uviedlo ako prekážku 17 % respondentov, takže nie sú také významné ako ostatné faktory.

## **Pohoda na pracovisku**

Z vyhodnotenia otázky o pohode na súčasnom pracovisku vyplýva, že 68 % respondentov sa na svojom súčasnom pracovisku cíti dobre. To naznačuje, že väčšina opatrovateľov má pozitívny vzťah k svojmu súčasnému pracovnému prostrediu. 20 % respondentov sa na svojom súčasnom pracovisku necíti dobre a potenciálne pociťuje nespokojnosť alebo nepohodu v súvislosti so svojou pracovnou skúsenosťou alebo pracovným prostredím. 12 % respondentov si nie je istých alebo nevie, či sa vo svojom súčasnom zamestnaní cítia dobre, čo môže naznačovať neistotu alebo ambivalenciu v súvislosti s ich pracovnou pohodou. Dôvody, prečo sa 20 % respondentov necíti dobre na svojom súčasnom pracovisku, ilustrujú rôzne faktory. Jasná väčšina 55 % uvádza, že hlavným dôvodom, prečo sa v práci necíti dobre, je psychické preťaženie. To môže naznačovať vysoké pracovné zaťaženie a/alebo emocionálny stres. Významná časť (34 %) uvádza, že pocit izolácie má negatívny vplyv na pohodu v práci, čo naznačuje nedostatok sociálnej interakcie alebo podpory. 33 % respondentov tvrdí, že fyzické preťaženie má negatívny vplyv na pohodu v práci. Výsledky naznačujú, že pracovné podmienky a okolnosti môžu mať významný vplyv na výskyt duševných ťažkostí u opatrovateľiek a opatrovateľov.

### **Pracovný čas**

Okrem iného sme sa pýtali aj na pracovný čas. Z výsledkov vyplýva, že hoci je pracovný čas zvyčajne zmluvne stanovený, veľmi často sa pracuje individuálne v závislosti od potrieb opatrovanej osoby. Treba poznamenať, že skutočnosť, že sa často nedodržiava pracovný čas a čas odpočinku, je dôvodom na obavy, pretože to môže viesť k preťaženiu opatrovateľiek a opatrovateľov, podobne ako v mnohých iných zdravotníckych profesiách.

### **Úloha agentúr**

Takmer všetky účastníčky a účastníci sú samostatne zárobkovo činné osoby a využívajú služby agentúry - len 17 % (n=36) uvádza, že na sprostredkovanie práce nevyužívajú služby agentúry. Necelá polovica (48 %) účastníkov využíva agentúru, pretože inak by nemali prístup k opatrovaným osobám. 32 % respondentov uvádza, že agentúru využívajú preto, lebo si sami nevedia poradiť s administratívnou stránkou, a 26 % respondentov si nedôveruje, že si sami vyjednávajú zmluvu, a preto využívajú agentúru. 15 % uviedlo, že spolupráca s agentúrou sa im zdá bezpečnejšia. 14 % uviedlo, že mnohí klienti si neuvedomujú, že je možné pracovať bez agentúry. 85 % účastníkov tvrdí, že by svoju prácu mohli vykonávať bez agentúry. 15 % uviedlo, že majú pocit, že by to nedokázali. 31 % uvádza, že nemôžu vykonávať svoju prácu bez agentúry z dôvodu jazykovej bariéry.