

# Zažila aj útoky klientov

„Veľa opatrovateliek odchádza rovno do invalidného dôchodku,“ hovorí **Dana Grafiková (56)**, ktorá sa snaží pohnúť so zamrznutým systémom.

**K**oronakríza nám otvorila oči v prípade mnohých profesií, ktoré boli akosi samozrejme neviditeľné. Medzi novodobými hrdinkami a hrdinami sú aj opatrovatelky a opatrovatelia, ktorí opustili svoje rodiny a dali sa zavrieť do karantény spolu s nakazenými seniormi v domovoch sociálnych služieb a padali od únavy. Zatiaľ sme im a život ide ďalej. Tito ľudia však padajú od únavy celý rok a za svoju ťažkú fyzickú aj psychickú prácu vidia odmenu, ktorá je zahanbujúca. A povedie časom k tomu, že dnešnej mladšej generácii nebude mať kto v starobe v zariadení podať vodu.

Svoje o tom vie aj Dana Grafiková, predsedníčka Komory opatrovateliek Slovenska, ktorá si vyskúšala prácu doma v zariadeniach sociálnych služieb, v nemocnici, v terénnej službe aj na onkológii. Prízvučuje, že komora je občianske združenie, ktoré nebojuje proti zamestnávateľom a nenahrádza odbory, ale hľadá riešenia so všetkými, pretože platí: spokojný zamestnanec = spokojný klient.

## Musia odísť predčasne

„Stále čítam o tom, koľko nemocníc a zariadení pre seniorov ideme stavať, ale neviem, kto v nich bude pracovať,“ pokrčí ramenami napohľad krehká žena, ktorej práca sa však dá porovnať k tej baníckej. „Čo chvíľu budem mať 57 rokov, mala by som pracovať do šesťdesiatich štyroch, ale netuším,

či to zvládnem. Veľa opatrovateliek neodchádza totiž do bežného dôchodku, ale do invalidného. Odchádzajú im kríže, kĺby...“ hovorí. Ona sa už neraz dávala zdravotne do poriadku, keď sa starala o imobilných klientov, ktorí nemali zdvíhacie zariadenia. Aj to je napríklad jedna z bežných boľáčiek v našich zariadeniach.

## Zohnať sestru je ťažké

„Aj mnohé opatrovatelky, ktoré sa vrátia zo zahraničia a chcú pracovať doma, sa po mesiaci či troch otočia a idú naspäť alebo do inej sféry. Napríklad preto, že im chýbajú základné pomôcky, na ktoré boli zvyknuté vonku. Musia manipulovať s ťažkými klientmi, často s viac ako stokilovými, a zdvíhať ich. Silných mužov, ktorí pracujú v tomto povolani, je minimum,“ netají Dana Grafiková. Ak sa podľa nej neprijme kvalitný zákon o dlhodobej starostlivosti, na ktorom už štát pracuje, nikam sa nepohneme. Len taká drobnosť, ktorú bežný laik nevníma – opatrovatelia sa často pohybujú na hrane zákona, pretože by nemali robiť zdravotné úkony, ktoré patria do kompetencie zdravotných sestier. Napríklad podávať lieky či ošetriť preležaninu. V zariadeniach sociálnych služieb nie sú totiž len samí vitálni starčekovia a babičky, ako je to na reklamných letáčkoch, ktorí len potrebujú nakúpiť, pohovárať sa, pomôcť s hygienou, vyprať či sprevádzať na prechádzke. Sú to často ľudia s vážnymi diagnózami, aj so psychiatrickými,



Dana Grafiková sa tiež stretla so Zuzanou Čaputovou. „Aj na základe mojej osobnej prosby písala listy zariadeniam a bola na návštevách, kde ďakovala personálu. Potešilo ma to, lebo nielen peniaze sú ocenenie za prácu...“



## Chýbajú ľudia

- V zariadeniach sociálnych služieb pracuje približne 22 500 ľudí. Na jedného opatrovateľa pripadá aj viac ako 40 klientov! Chýba nám 25 percent personálu, situácia je kritická na celom Slovensku.
- Len v Rakúsku pracuje 35 000 slovenských opatrovatelov. Denne zarobia od 70 do 100 eur, ich honorár po odpočítaní odvodov je približne 800 – 900 eur v hrubom za 14 dní. U nás je priemerná mzda opatrovateľa na úrovni 623 eur, v Bratislave a jej okolí od 850 do 900 eur za mesiac.



Fotografie z propagačných letákov majú často ďaleko od reality. Opatrovatelia sú extrémne preťažení - trpia potom všetci.

či ležiaci. „Zohnať zdravotnú sestru do sociálnej sféry, kde bude mať podstatne nižší plat, neskutočne namáhavú prácu a vyhorí skôr ako v nemocnici, je skoro nemožné. Opatrovatelia teda často supľujú aj ich prácu,“ hovorí otvorene Dana Grafiková.

Je pravda, že ani politici, ktorí schvaľujú zákony, často netušia, že zariadenia sociálnych služieb poskytujú sociálne služby, teda jedlo, bývanie, pranie bielizne, upratovanie a podobne, a personál v nich je odmeňovaný tabuľkovými platmi pre sociálne služby, nie zdravotníctvom. Lekár tam len dochádza. S výnimkou zariadenia, ktoré je špecializované a má na to zdravotnícky personál.

## Nie sme dobrovoľníci

Šéfkka komory opatrovateliek súhlasí s tým, že táto práca je poslanie, dlho ju nemôžete robiť len mechanicky, bez vzťahu k ľuďom. „Ale poslanie neznamená, že prácu, ktorú vykonávate, nemáte mať zaplatenú. My nie sme dobrovoľníci. Robíme túto ťažkú prácu so srdcom, ale musíme aj z niečoho žiť,“ naráža na mzdu, ktorá sa začína na 623 eurách a mnohým sa často nepohne ani roky. Komora bojuje za to, aby sa zvýšila o 300 eur.

Byť opatrovateľom, či už terénnym, alebo v zariadení, nie je len nápor na telo, ale aj na psychiku. Dana Grafiková, ktorá roky pracovala na onkológii, sa naučila pracovať s emóciami, aby ju nešťastie iných nezložilo. „Môžem mať ľudí rada, byť k nim láskavá, ale nesmiem si ich problémy brať domov. Dalo mi to trochu práce, ale naučila som sa to,“ hovorí. Napriek tomu má plnú hlavu spomienok a vždy ju zamrzí, keď sa stretne s faktom, že na starých ľuďoch si mnohí spomenú, až keď z nich môžu mať benefit. Tu je príklad za všetky.

## Pozvali ju na súd

Ako terénna opatrovatelka pracujúca pod obvodným úradom chodila k páňovi, ktorý žil v maličkých garsónke. Mal rakovinu v poslednom štádiu, bolelo ho telo aj duša. „Bola som jediná, kto mu pomáhal.

Keď zomrel, prišla mi pozvánka na súdne pojednávanie. Zrazu sa objavil synovec, ktorý tvrdil, že sa o toho pána staral, dokonca s ním býval... Samozrejme, chcel získať jeho byt. Veľmi ma to vtedy nahnevalo, lebo nemám rada nespravodlivosť. Nikto si na toho chudáka nespomenul, kým nezomrel, nechali ho tam v nie dobrých podmienkach, a tak som vtedy povedala, že klame,“ hovorí. Na terénnu prácu však spomína rada: „Zodrala som nejedny topánky a mám aj pekné spomienky,“ smeje sa.

## Nadšenie opadne

Dana Grafiková by si veľmi prála, aby o práci opatrovatelov mohla hovoriť s väčším optimizmom, ale fakt je, že pri tejto práci zatiaľ vedú vydržať iba tí najsilnejší. A po pandémii, ktorá mnohých ešte viac zodrala a otvorila im oči, niektorí, žiaľ, uvažujú o odchode.

Predstavte si, že si urobíte 220-hodinový kurz opatrovateľstva a tešíte sa, že vás hneď vzali do zariadenia. Popravde, vzali by vás aj bez kurzu s tým, že si ho dorobíte za pochodu, pretože ste naozaj vzácna pracovná sila. Potom príde každodenná realita – veľa klientov, málo času. Napríklad ráno urobiť toaletu, prebaľiť, okúpať, učesať... cítite, že nestíhate. Potom príde podávanie jedla. Mnohí starí majú problém s prehĺtaním, nemôžete sa ponáhľať, ale vnímate, že na vás už čakajú ďalší. „Tej práce je často tak veľa, že ak ju chcete vykonávať kvalitne, dostávate sa do rozporu sama so sebou. Chcete to, ale neviete to urobiť,“ hovorí Dana Grafiková. Stáva sa, že v niektorých zariadeniach ostane napríklad na noc jedna opatrovatelka aj na 60 ľudí! Bez zdravotnej sestry – ošetrovatelky, ktorá po osemhodinovej sichte prirodzene odchádza domov... „Klienti nie sú stroje, nedajú sa na noc vypnúť...“ konštatuje šéfkka komory a v tej vete je povedané všetko.

„Niektorí príbuzní ocenia našu prácu, sú milí a vďační, nabija ma to energiou. Ale stane sa, že sa môžete akokoľvek snažiť a nič nie je dobré,“ hovorí Dana Grafiková o ďalšom aspekte jej práce.

## Útok klienta

Zmena celkového prístupu k opatrovateľom je nutná aj preto, aby zo systému vymizli ľudia, ktorí v ňom nemajú čo hľadať, pretože nemajú vzťah k svojej práci. Podotýka, že často sa rieši krivda na klientoch, ale o ubližovaní zamestnancom sa nehovorí. Agresia klientov nie je výnimočná. „Sú napríklad v strese, že vypadli zo svojho prostredia, alebo nie sú správne nastavení na lieky, alebo ich povaha je nevyspytateľná,“ hovorí Dana Grafiková s tým, že keď opatrovatelka skončí na péenke so zlomenou rukou, z minimálneho platu dostane v tom mesiaci ešte menej... „Mala by sa doriešiť aj ochrana zamestnancov,“ dodáva.

Sama má na tele pamiatky na útok klientov. „Napríklad na mňa zaútočil dvojmetrový silný muž. Situácia nebola ničím vyprovokovaná, mal len potrebu odrazu sa nejakým spôsobom chrániť. Snažila som sa chrániť si tvár okuliarmi a rukami a volala kolegov o pomoc,“ spomína.

## Aj pre seba

Problémov v opatrovateľstve je obrovské množstvo. „Aj preto chceme, aby sa stav zlepšil. O pár rokov budú tí, ktorí sa teraz starajú o ľudí, sami potrebovať pomoc a nebudú si ju mať buď z čoho zaplatiť v súkromnom zariadení, pretože z terajších minimálnych miezd budú mať minimálne dôchodky, a do štátneho sa nestihnú ani dostať. Robíme to aj zo sebeckého dôvodu,“ snaží sa odľahčiť Dana Grafiková tému.

Že sa vás téma opatrovatelov netýka, pretože vy svojho rodiča nikdy nedáte do zariadenia pre seniorov?

Pozor na predčasné silné vylhásenia. „Sú životné situácie, kedy je pri ťažkých stavoch, napríklad pri Alzheimerovej chorobe, lepšie umiestniť človeka do zariadenia. Nie každý to zvládne fyzicky a psychicky a často je to lepšie aj pre samotného seniora. Povedať, že ľudia sú odkladaní, nie je správne. Ale, žiaľ, stretávame sa aj s ‚odloženými‘ starkými,“ hovorí. To je však už iná veľká téma... ■