

**ZHODNOCENÍ POSKYTOVANÉ ZDRAVOTNICKÉ PÉČE O KLIENTY V ZAŘÍZENÍ
PRO ZAJIŠTĚNÍ CIZINCŮ – POŠTORNÁ****EVALUATION OF HEALTH CARE SERVICES IN CLIENTS EQUIPMENT TO
ENSURE THE FACILITIES FOR THE DETENTION OF FOREIGNERS –
POŠTORNÁ**

*Ada Tržilová, **Natália Beharková

* Zařízení pro zajištění cizinců, Poštorná

** Katedra ošetřovatelství, Masarykova univerzita, Lékařská fakulta, Brno

Abstrakt

Zařízení pro zajištění cizinců – Poštorná se nachází v okrese Břeclav. Funguje již od roku 2000. V průběhu měsíců červenec až prosinec 2007 bylo v tomto zařízení uskutečněno průzkumné šetření, jehož cílem bylo zjistit spokojenost klientů Zařízení pro zajištění cizinců – Poštorná s poskytovanou zdravotní péčí a zjistit hlavní problémy při jejím poskytování. Celkový počet respondentů byl 108 (19 žen a 89 mužů). Věkové rozhraní se pohybovalo v mezích od 20 – 40 let.

Na základě zjištěných výsledků lze konstatovat, že klienti zařízení jsou spokojeni s poskytovanou péčí, hodnotí ji jako dostatečnou a na dobré úrovni. Největší problém vidí klienti v jazykové bariéře.

Abstract

Facilities for the Detention of Foreigners – Poštorná is located in the district of Břeclav. It has started since 2000. During the months from July to December 2007, was in the realised an exploratory investigation, whose aim was to

determine the satisfaction of clients Facilities for the Detention of Foreigners - Poštorná, providing Health care and to identify major problems in its supply. Total number of respondents was 108 (19 women and 89 men). The age of the limits ranged from 20 - 40 years.

The results can be concluded that the clients are satisfied with the facilities provided care, evaluate it as adequate and well. The biggest client's problems are the communication's barriers.

Klíčová slova

zařízení pro zajištění cizinců, zdravotní péče, komunikační bariéra

Key words

Facilities for the Detention of Foreigners, Health Care, Communication Barrier

Úvod

Zařízení pro zajištění cizinců (dále jen ZZC) - Poštorná se nachází v okrese Břeclav. Funguje již od roku 2000. Celková kapacita zařízení je 170 osob. V minulých letech byli do tohoto zařízení umístováni muži, ženy, ale také rodiny s dětmi. V současné době jsou klienty pouze muži starší 18ti let. Národnostní skladba bývá velmi rozmanitá a proměnlivá. Přímo ji ovlivňuje aktuální politická stabilita a ekonomická úroveň v různých státech. V průměru však nejpočetnější klientelu tvoří státní příslušníci Ukrajiny, Ruska, Číny, Vietnamu, Mongolska, Gruzie, Moldavska a Indie. Aktuální počet cizinců v ZZC - Poštorná ke dni 31. 1. 2009 je 32 cizinců převážně z Vietnamu, Ukrajiny a Číny.

Cíl průzkumu

Cílem průzkumu bylo zjistit spokojenost klientů Zařízení pro zajištění cizinců - Poštorná s poskytovanou zdravotní péčí a zjistit hlavní problémy při jejím poskytování.

Soubor a metodika

Během období červenec až prosinec 2007 bylo v Zařízení pro zajištění cizinců - Poštorná prováděno průzkumné šetření metodou dotazníkového šetření (v rámci vypracování bakalářské práce).

Dotazník obsahoval 17 položek se zaměřením na oblasti:

- komunikaci,
- úroveň poskytované péče v Zařízení pro zajištění cizinců - Poštorná,
- zhodnocení poskytované zdravotnické péče v zdravotnickém zařízení na území ČR (pokud takovou zkušenost respondent průzkumu má),
- úroveň zdravotní péče v zemi původu respondenta,
- informace související s pobytem cizinců na území České republiky.

Dotazník byl přeložen do několika jazyků: anglického, ruského, mongolského, vietnamského, gruzinského a jazyka hindí. Pro jednodušší zpracování výpovědí a zamezení zkreslení výpovědí respondentů, nabízel dotazník pouze uzavřený typ odpovědí, tedy pouze možnosti ano - ne - nevím. Během uvedeného období bylo osloveno 123 klientů zařízení, ke spolupráci svolilo 108 dotázaných. Z celkového počtu 108 respondentů průzkumného šetření bylo 19 žen a 89 mužů. Tito dotázaní z 90 % patřili do věkové kategorie od 20 - 40ti let, protože tato věková kategorie v tomto zařízení dlouhodobě dominuje.

Výsledky a diskuze

Po zpracování výsledků dotazníku vyplývá, že největším problémem respondentů průzkumu při poskytování zdravotní péče (jak v ZZC, tak v jiných typech zdravotnických zařízeních v ČR) je jazyková bariéra (viz tab. 1). Cizinci mluví ve většině případů pouze svým rodným jazykem. Český jazyk nebo některý ze světových jazyků (alespoň v základech) neovládají. Zdravotničtí pracovníci v ZZC využívají nejvíce jazyka ruského a anglického.

Nejmenší problém v komunikaci mají rusky hovořící klienti, protože základy ruského jazyka má většina zaměstnanců. Zájem ze strany klientů ZZC učit se český jazyk je velký, zvláště u klientů, kteří uvažují usadit se v ČR, uvedlo to až 79 % respondentů. Český jazyk nepovažují za jednoduchý, ale mají silnou motivaci zvládnout alespoň jeho základy. Způsob komunikace se zlepšuje délkou pobytu klienta v zařízení. Nejvíce je k dorozumění používána ze strany klientů neverbální komunikace, jako jsou gesta a mimika. Zdravotničtí pracovníci využívají neverbální komunikaci k naznačení situace prostřednictvím pomůcek (např. k odběru krve, užívání léků aj.). Při tomto způsobu dorozumívání je nutná zpětná vazba a důrazná kontrola klienta (např. v dodržování léčebného režimu aj.) - viz tab. 2. Tlumočníci do všech potřebných světových jazyků jsou k dispozici jak klientům, tak zdravotnickým pracovníkům nebo jiným zaměstnancům zařízení, pokud nejsou schopni adekvátně se domluvit. Tlumočení je klientům poskytováno zdarma a úhrada tlumočnických služeb je prováděna z prostředků Správy uprchlických zařízení (dále jen SUZ). Nevýhodou je, že tlumočnický není přítomen k tlumočení okamžitě, což může u klienta vyvolávat větší pocit strachu, nejistoty a tenze. Na pracovišti jsou k dispozici slovníky

v jazyce ruském, anglickém, německém a čínském. Piktogramů se využívá pouze k popisu prostor ke snadnější orientaci v zařízení.

Tab. 1 Vliv jazykové bariéry při řešení zdravotních potíží

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	90	83 %
ne	11	10 %
nevím	7	7 %
celkem	108	100 %

Tab. 2 Způsob komunikace se zdravotníkem

Způsob	Absolutní četnost	Relativní četnost
tlumočnick	25	23 %
slovník	18	17 %
piktogramy	4	4 %
neverbální komunikace	40	37 %
jiné	21	19 %
celkem	108	100 %

Klienti zařízení tvoří specifickou skupinu pacientů. Po dobu zajištění si nemohou svobodně volit lékaře ani zdravotnické zařízení. Většina z nich se však se službami zdravotníků setkala již před zajištěním, a proto může zdravotní péči v ČR zhodnotit. Klienti hodnotí jak nabízenou zdravotní péči v ČR, tak v ZZC - Poštorná jako dostatečnou a na dobré úrovni. S projevy rasové diskriminace se ve zdravotnických zařízeních v ČR nesetkalo 77 % dotázaných, 19 % klientů má již s těmito projevy nějakou zkušenost. V průzkumu nebylo zjišťováno s jakými a kde. Největší nedostatky se objevují ve špatné či

nedostatečné informovanosti o diagnostických, terapeutických výkonech či léčbě. Tyto potíže souvisí s již zmiňovaným problémem jazykové bariéry. Je proto snahou zajistit jazykové mutace alespoň základních terapeutických a diagnostických postupů, abychom snížili počet nedorozumění v této oblasti.

Co se týče podepisování klientů na potřebné formuláře, nebo k získání informovaného souhlasu k nějakému vyšetření, nebo podstoupení léčby v ZZC - Poštorná, jsou vždy zajištěni tlumočníci a klient se podepisuje na formulář vyhotovený v jeho rodném jazyce.

Edukační materiály o přenosu infekčních chorob jsou v nedostatečném počtu potřebných jazykových mutací. Na otázku, zda mají respondenti průzkumu v ZZC - Poštorná dostatek informací o šíření a prevenci infekčních chorob 29 % uvedlo, že ano. Až 45 % nemá dostatečné informace o šíření a prevenci infekčních chorob a 26 % respondentů zvolilo možnost nevím. Proto je důležitou součástí práce zdravotníka v ZZC preventivně-edukační působení v oblasti informovanosti o infekčních nemocech (k dispozici jsou i edukační letáky, bohužel ne v dostatečném počtu jazykových mutací a různorodosti možných onemocněních). Tato problematika se stává námětem pro další zlepšování poskytované zdravotnické péče.

Nedílnou součástí při poskytování zdravotnické péče je a má být i respektování spirituálních potřeb cizinců. S vyznáním klienta souvisí i jeho postoj ke zdraví, nemoci, životním hodnotám, vnímání času a celkovému vzhlížení vůči životu a smrti. Mnohokrát je vyznání klienta nedílnou součástí jeho celodenních aktivit a zmíněné životní atributy jsou jím zcela jasně a striktně určovány.

V průběhu průzkumného šetření byla též zjišťována spokojenost klientů ZZC v oblasti stravování. Tvorba jídelníčku je náročná. Snahou je respektovat, jak požadavky na plnohodnotnou stravu, tak národnostní a náboženské zvyklosti. Samozřejmostí při poskytování stravy je respektování náboženských rituálů, hlavně v období Ramadánu. Velmi problematické pro naše zařízení je zabezpečit „košer“ stravu pro ortodoxní judaisty. Sestavení jídelníčku je též aktualizováno dle momentálního většinového zastoupení klientů v zařízení. Z ekonomických i provozních důvodů nelze vyhovět všem. Připomínky ke stravování byly spíše k nedostatku ovoce a zeleniny, podávání příliš tučné stravy, případně v nezvyklé úpravě. Klienti pozitivně hodnotí výběr ze základních diet, jako je racionální, vegetariánská a dieta bez vepřového masa.

Z pohledu klienta - cizince i přes výše uvedené nedostatky je zdravotní péče v ČR na dobré úrovni ve srovnání se zdravotní péčí v zemi jejich původu (viz tab. 3, 4). Poskytovaná péče v domovské zemi klienta je hodnocena v 60 % jako nedostatečná a špatně dostupná. Chybí materiální vybavení, ale i vyškolení zdravotničtí odborníci. Také hygienická péče je hodnocena na nízké úrovni. Kvalita poskytované péče je závislá na finančních možnostech pacientů. To je jistě důvodem, proč do ordinace v ZZC přichází klienti, kteří mají potíže chronického rázu, způsobené zanedbáním převážně základní preventivní péče a obecným nedostatkem ve zdravotním uvědomění.

Tab. 3 Dostatečnost nabízené zdravotní péče v ZZC

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	76	70 %
ne	20	19 %
nevím	12	11 %
celkem	108	100 %

Tab. 4 Dostatečná úroveň zdravotní péče v zemi původu

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	31	29 %
ne	65	60 %
nevím	12	11 %
celkem	108	100 %

Závěr

Na základě provedeného průzkumu v ZZC - Poštorná lze vytýčit několik základních doporučení zaměřených na oblasti:

- zvýšení jazykové vybavenosti zdravotnických pracovníků;
- posílení výuky českého jazyka pro cizince (zajistilo by se tak zlepšení komunikace mezi klientem/cizincem a zdravotnickým pracovníkem, zároveň by znalost českého jazyka umožnila lepší začlenění cizince do naší společnosti i ev. uplatnění se na trhu práce v ČR);
- zvýšení nabídky edukačních materiálů a piktogramů týkajících se sledovaných onemocnění a prováděných vyšetření na našem pracovišti;
- zvyšování kulturní kompetentnosti zdravotnických pracovníků (např. komunikační trénink v jednání s cizinci, odborné semináře, konference atd.);
- výživová specifika lze ještě zefektivnit dle kulturního a náboženského kontextu s aktuálním národnostním obsazením zařízení.

Vzhledem k otevření hranic mezi zeměmi je jasné, že nejen zdravotníci detenčních zařízení, ale také v ambulantních či lůžkových zařízeních se budou stále častěji setkávat s pacienty ze vzdálených zemí, rozmanitých způsobů života, kultury a náboženství. Výše popsané zjištění nás utvrzují v nutnosti rozšíření multikulturního přístupu a výchovy, která

povede k respektu a toleranci. Je nutné vybavit zdravotníky potřebnými znalostmi nejen cizích jazyků, ale také alespoň základními znalostmi v oblasti kulturních, spirituálních a sociálních zvyků a tradic klientů - cizinců. Pokud totiž chceme předcházet řadě nedorozumění a konfliktů při poskytování péče, musíme cizí kulturu dobře znát (nebo alespoň její obecné charakteristiky) a respektovat ji.

Seznam bibliografických odkazů

TRŽILOVÁ, A. 2008. *Cizinec v našem zařízení - teorie shodné a rozdílné péče*. Bakalářská práce. Obhájena na Lékařské fakultě Masarykovy univerzity v r. 2008. 113 s. Depon in: Informační systém Masarykovy univerzity.

Kontakty na autory

Bc. Ada Tržilová

Zařízení pro zajištění cizinců - Poštorná

Hraniční 1303

CZ-691 41 BŘECLAV - Poštorná

trzilovaada@seznam.cz

PhDr. Natália Beharková

Katedra ošetrovatelství

Masarykova univerzita

Lékařská fakulta

Kamenice 3

CZ-625 00 BRNO

nbehar@med.muni.cz