

Stručná interpretace výsledků výzkumu Institutu sociální práce realizovaného ve spolupráci s agenturou NMS Market Research

Tématem výzkumu byly preference občanů při zajištění stravy a nákupů pro seniory a osoby se zdravotním postižením v době pandemie COVID 19. Výzkum byl realizován v květnu 2020 ve spolupráci Institutu sociální práce s agenturou NMS Market Research. Bylo do něj zahrnuto 1 000 osob – účastníků Českého národního panelu - ze všech krajů, ve věku 18 až 64 let, s různým stupněm vzdělání. Z toho bylo 498 mužů a 502 žen. Respondenti odpovídali na několik uzavřených a jednu otevřenou otázku.

1. NEJVHODNĚJŠÍ ŘEŠENÍ PRO SENIORY A OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Klíčová otázka výzkumu zněla:

Který způsob zajištění nákupů a jídla pro seniory a osoby se zdravotním postižením v době pandemie Covid-19 považujete za nejvhodnější řešení?

- Jídlo a nákupy by měla zajišťovat odborná pečovatelská služba.
- Nejvhodnější je v této situaci pomoc zajištěná sousedy a dobrovolníky.
- Nejlepší řešení je pomoc organizovaná obcí.
- Stravu by měly do domácností dovážet restaurace.
- Jiný způsob.

Pro variantu a - odbornou pečovatelskou službu - se rozhodlo 293 dotázaných (tj. 29,3 %) a jedná se tak o nejpreferovanější variantu z nabízených. Poměr mužů a žen byl vyrovnaný (144:149). Častěji by tuto možnost volili lidé ve vyšších věkových kategoriích: zatímco ve věkové kategorii 18 – 24 let by ji zvolilo 21 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 24 % dotázaných, ve věkových kategoriích 34 – 44 let a 45 -54 let činí poměr už 31 % a v kategorii 55 – 64 let narůstá až na 36 %. Vyplyvá z toho, že mladší věkové kategorie se odklánějí od organizované pomoci ke komunitní podpoře. **I když se s počtem 293 dotázaných jedná o nejpreferovanější variantu, pokud jde o četnost odpovědí, není rozdíl oproti ostatním možnostem nijak výrazný.** Podobný počet respondentů se přiklonil také k variantě b a c (viz dále). Z celkového porovnání odpovědí tedy vyplynulo, že pouze 29 % dotázaných se domnívá, že jídlo a nákupy by měla zajišťovat odborná služba: 71 % uvádí, že vhodnější je, pokud se o zajištění jídla a nákupů postarají jiné organizace a instituce než zařízení sociálních služeb. Potvrzuje se tím, že zajištění obědů a nákupů přestává být velkou částí veřejnosti vnímáno jako odborný úkon náležející výhradně do kompetence odborné sociální služby, protože dlouhodobě dochází k poklesu poměru osob, které při jeho zajištění preferují pečovatelskou službu.

Variantu b jako nejvhodnější zvolilo celkem 287 osob (tj. 28,7 %). Pomoc zajištěnou sousedy a dobrovolníky preferuje tedy jen o 6 osob méně než odbornou pečovatelskou službu. Také tady se poměr mužů a žen nijak neliší (140:147) a preference mírně převažují naopak u mladších věkových kategorií: v kategorii 18 – 24 let by tuto možnost zvolilo 38 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 33 %, v kategorii 35 – 44 let 28 %, v kategorii 45 – 54 let 29 % a v kategorii 55 – 64 let už jen 21 % dotázaných. **Vysokou preferencí této možnosti se tedy potvrdilo, že sousedská výpomoc a dobrovolnická činnost má v české společnosti značný význam, který v době koronavirové krize ještě narostl.**

Opět jen o něco méně hlasů získala varianta c – pomoc organizovaná obcí. Jako nejvhodnější ji zvolilo celkem 269 osob (tj. 26,9 %). Tuto možnost by zvolilo o něco více žen než mužů (poměr byl 124:145) a výrazně větší zastoupení má u lidí ve středním a vyšším věku: v kategorii 18 – 24 let by tuto možnost zvolilo pouze 17 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 26 %, v kategorii 35 – 44 let 30 %, v kategorii 45 – 54 let 29 % a v kategorii 55 – 64 let 27 % dotázaných. **V kategorii 35 – 34 let je tedy téměř dvojnásobný počet zastánců tohoto řešení než v kategorii 18 – 24 let. Zdá se tedy, že mezi mladší generací panuje určitá nedůvěra vůči možnostem obcí zajistit potřebnou pomoc a opět se tím potvrzuje určitý odklon od organizované pomoci ke komunitní a její narůstající význam.**

Nejmenší počet dotázaných by dal přednost variantě d – dovozu jídla do domácností restauracemi. Tuto možnost zvolilo celkem pouze 120 (12 %) respondentů a výrazně častěji ji volili muži (poměr byl 74:46). Dovoz z restaurací častěji volila opět mladší věková generace, zejména kategorie 18 – 24 let, kdy ji preferovalo 24 % dotázaných. V kategorii 25 – 34 let to bylo už jen 14 % dotázaných, v kategorii 35 – 44 let 8 %, v kategorii 45 – 54 let 9 % a v kategorii 55 – 64 let 11 % dotázaných. Důvod nižší důvěry vůči této variantě řešení nelze z výsledků výzkumu zjistit, pravděpodobná je souvislost s tím, že komerční formy dovozu jídla a nákupů do domácností se u nás stále ještě rozvíjejí. Nicméně ti, kteří dovoz jídla využili nebo pravidelně využívají, jsou se službou většinou spokojeni.

30 respondentů (3 %) se k žádné z nabízených variant nepřiklonilo a uvedli, že by se rozhodli pro jiné řešení. Konkrétní způsoby však nebyly respondenty uvedeny. Poměr mužů a žen byl v tomto případě vyrovnaný (16:15), více méně vyrovnané bylo i zastoupení v jednotlivých věkových skupinách. Z nejmladší generace 18 – 24 let jiné řešení nepreferoval nikdo, v kategorii 25 – 34 let to byly 4 % dotázaných, v kategorii 35 – 44 let 3 %, v kategorii 45 – 54 let 2 % a v kategorii 55 – 64 let 5 % dotázaných.

2. VYUŽITÍ SLEDOVANÝCH FOREM POMOCI V DOBĚ PANDEMIE

Další otázky se týkaly toho, zda sami respondenti některou z nabízených forem pomoci využili. U každého druhu pomoci byla sledována i četnost využití. Stanovené možnosti byly:

- a) Nákupy online s dovozem
- b) Dovoz stravy z restaurace
- c) Pomoc zajištěná sousedy a dobrovolníky
- d) Pomoc organizovaná obcí
- e) Zajištění odbornou pečovatelskou službou
- f) Jiné
- g) Žádnou pomoc jsem nevyužil/a.

Nejvíce respondentů poněkud překvapivě uvedlo, že žádnou pomoc nevyužilo. Bylo jich celkem 797 (79,7 %). Poměr mužů a žen byl vyrovnaný (396:401). Překvapením rovněž je, že tuto odpověď volili častěji lidé z vyšších věkových kategorií: v kategorii 18 – 24 let ji uvedlo 69 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 75 %, v kategorii 35 – 44 let 80 %, v kategorii 45 – 54 let 83 % a v kategorii 55 – 64 let 86 % dotázaných.

Pokud respondenti nějakou z uvedených forem pomoci využili, jednalo se nejčastěji o nákupy s online dovozem a dovoz stravy z restaurace. Online nákupy využilo celkem 90 dotázaných (9 %), muži i ženy vyrovnaně (43:47). Ukázalo se, že častěji online nakupování využívají mladší generace: v kategorii 18 – 24 let tuto možnost zvolilo 14 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 11 %, v kategorii 35 – 44 let rovněž 11 %, v kategorii 45 – 54 let ale už jen 6 % a v kategorii 55 – 64 let 5 % dotázaných. Z celkem 90 respondentů 14 (16 %) využilo online nákup jednou, 57 (63 %) víckrát, ale nikoliv pravidelně, a pouze 19 (21 %) uvedlo, že tuto službu využívá pravidelně. 63 osob (70 %) mělo s online nákupy pozitivní zkušenost, 24 osob (27 %) neutrální a pouze 3 respondenti (3 %) negativní.

V případě online nákupů si lidé nejvíce stěžovali na dlouhé čekací lhůty na začátku pandemie, někteří zmiňovali i vyšší ceny než v kamenných obchodech. V případě online nákupů stojí rovněž za pozornost, že nejvíce osob, které online nákupy využily, je z Prahy a Středočeského kraje. V případě Prahy je četnost odpovědi 16 %, ve Středočeském kraji 15 %. Následuje Královéhradecký kraj se 13 % a Vysočina a Olomoucký kraj s 10 %. V ostatních krajích nedosáhla četnost odpovědi ani 10 %. **Potvrzuje to skutečnost, že služby zajištění nákupů online jsou stále nejvíce rozšířené v Praze a okolí.**

Dovoz stravy z restaurace využilo v době pandemie celkem 85 (8,5 %) respondentů. Častěji tuto možnost využily ženy (33:52) a výrazně častěji to byly opět mladší věkové kategorie: v kategorii 18 – 24 19 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 14 %, v kategorii 35 – 44 let 8 %, v kategorii 45 – 54 let jen 3 % a v kategorii 55 – 64 let 4 % dotázaných. Z celkem 85 respondentů si jídlo z restaurace nechalo 19 (22 %) dovézt pouze jednou, 58 (68 %) víckrát, ale nikoliv pravidelně. 8 (9 %) respondentů uvedlo, že tuto službu využívá pravidelně. 71 osob (84 %) zároveň uvedlo, že má s dovozem stravy z restaurace pozitivní zkušenost, 12 (14 %) ji hodnotilo neutrálně a pouze 2 lidé (2 %) negativně. **Většinou byl pozitivně hodnocen průběh a rychlost dovozu i kvalita jídla. Někteří respondenti pozitivně hodnotili fakt, že mohli alespoň takto podpořit svoji oblíbenou restauraci nebo že restaurací nabízejících dovoz jídla bylo v době krize víc. I u dovozu jídla z restaurací je zřetelný rozdíl mezi Prahou a okolím a ostatními kraji, což pravděpodobně souvisí s dostupností služby.** V Praze byla četnost odpovědí 16 %, ve Středočeském kraji 12 %. Následuje Jihočeský a Karlovarský kraj s 10 %. U ostatních krajů byla četnost této odpovědi menší než 10 %.

Pomoc zajištěnou sousedy nebo dobrovolníky využilo 42 (4,2 %) osob z dotázaných. Častěji muži než ženy (26:16), rozdíly mezi věkovými kategoriemi nejsou v tomto případě významné: v kategorii 18 – 24 se jedná 6 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let o 4 %, v kategorii 35 – 44 let o 3 %, v kategorii 45 – 54 let o 6 % a v kategorii 55 – 64 let o 3 % dotázaných. **Z celkem 42 respondentů 12 (29 %) využilo pomoc sousedů jednou, 24 (57 %) víckrát, ale nikoliv pravidelně, a pouze 6 (14 %) uvedlo, že pomoc sousedů či dobrovolníků využívá pravidelně.** Hodnocení zkušenosti respondentů s touto formou pomoci už vzhledem k malému zastoupení nebylo sledováno. Ani u této varianty nejsou významné rozdíly v míře využití mezi Prahou a ostatními kraji. Četnost odpovědi se pohybuje nejčastěji v rozmezí od 0 do 6 %, výjimkou jsou pouze Karlovarský kraj s 10 % a Ústecký kraj s 9 %.

Pomoc organizovanou obcí využilo pouze 33 (3,3 %) osob. Výrazně častěji muži než ženy (25:8). Častěji ji využívaly osoby ve věkové kategorii 35 – 44 let, jinak jsou ale rozdíly mezi kategoriemi zanedbatelné: v kategorii 18 – 24 let pomoc organizovanou obcí využily 4 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let 2 %, v kategorii 35 – 44 let 6 %, v kategorii 45 – 54 let 1 % a v kategorii 55 – 64 let 3 % dotázaných. Z celkem 33 respondentů využilo pomoc organizovanou obcí 14 (42 %) osob jednou, 16 (48 %) víckrát, ale nikoliv pravidelně, a pouze 3 lidé (9 %) uvedli, že tuto pomoc využívá pravidelně. Hodnocení zkušenosti respondentů s touto formou pomoci už také z výše uvedeného důvodu nebylo sledováno. **Z výroků respondentů však vyplynulo, že nejčastěji obce v rámci poskytnutí pomoci zajišťovaly a distribuovaly roušky a dezinfekci, případně pomáhali obstarat nákupy. Jiné činnosti se ve výčtu neobjevovaly.** Nebyly ani zaznamenány významnější rozdíly mezi kraji, četnost se pohybovala od 0 do 8 %.

Pomoc odborné pečovatelské služby využilo v době krize pouze 24 (2,4 %) osob. Opět se častěji jednalo o muže než ženy (15:9). Vzhledem k nízkému počtu respondentů nepřináší sledování dalších kritérií významnější informace. Nebyly zaznamenány ani rozdíly mezi věkovými kategoriemi: v kategorii 18 – 24 let tuto možnost uvedly 2 % dotázaných, v kategorii 25 – 34 let rovněž 2 %, v kategorii 35 – 44 let 3 %, v kategorii 45 – 54 let také 3 % a v kategorii 55 – 64 let 1 % dotázaných. Z celkového počtu 24 osob využilo pomoc pečovatelské služby 8 (33 %) osob jednou, 5 (21 %) víckrát, ale nikoliv pravidelně, a 11 lidí (46 %) uvedlo, že tuto pomoc využívá pravidelně. **V tomto případě je tedy poměr těch, kteří službu využívají pravidelně, vyšší než u ostatních**

kategorií. Jinak však procentuální údaje nemají významnou výpovědní hodnotu. Četnost užívání služby v jednotlivých krajích se pohybovala od 0 do 5 %, osobní zkušenosti a hodnocení nebyly sledovány.

Z výzkumu vyplynulo, že nějakou jinou možnost řešení využilo 15 (1,5 %) dotázaných, muži a ženy vyrovnaně (7:8). Konkrétní způsoby respondenti neuváděli. Vzhledem k nízkému počtu osob nemá sledování rozdílů mezi dalšími kategoriemi význam.

ZÁVĚREČNÉ SHRNTÍ V BODECH

- Pouze 29 % osob se domnívá, že jídlo a nákupy pro seniory a osoby se zdravotním postižením by měla zajišťovat pečovatelská služba. Ačkoliv tuto možnost s mírnou převahou zvolilo nejvíce respondentů (ostatní možnosti získaly menší podíly hlasů), z výsledku zároveň vyplývá, že většina dotázaných dává přednost jiným (komunitním) formám řešení a že tento úkon přestává být vnímán jako odborný, náležející do sféry profesionálních služeb – viz další bod. Tento způsob pomoci častěji volili lidé z vyšších věkových kategorií a byli mezi nimi zastoupeni i ti, kteří pomoc pečovatelské služby pravidelně využívali již před vypuknutím pandemie (4 %).
- Téměř 68 % dotázaných zastává názor, že jídlo a nákupy pro seniory a osoby se zdravotním postižením by měly zajišťovat jiné organizace a instituce, než odborná pečovatelská služba. Tato skupina dává přednost komunitní formě pomoci, tj. pomoci zajištěné sousedy a dobrovolníky (téměř 29 %), pomoci organizované obcí (27 %) a dovozu jídla přímo z restaurací (12 %). Výzkum potvrdil trend narůstající podpory komunitní péče.
- 3 % dotázaných konkrétní způsob řešení nespécifikovala.
- 80 % dotázaných zároveň uvedlo, že v době karantény žádnou z uvedených forem pomoci nevyužilo. Překvapivě častěji se jednalo o osoby z vyšších věkových kategorií.
- Pokud nějakou z forem podpory respondenti využili, jednalo se nejčastěji o online nákupy s dovozem do domácnosti (9 %) a dovoz stravy z restaurací (8,5 %).
- Ukázalo se, že online nákupy a dovoz stravy jsou nejčastěji využívány v Praze a Středočeském kraji, kde jsou stále nejvíce rozšířené, a využívají je více mladší generace.
- Obce v rámci poskytované pomoci zajišťovaly zejména roušky a desinfekci nebo pomáhaly se zajištěním nákupů.
- Pomoc pečovatelské služby v době karantény využívali častěji lidé, kteří ji využívají dlouhodobě a pravidelně.