

*Měření vlivu projektu "Kvalita života jako cíl"
na kvalitu života uživatelů sociálních služeb:
závěrečná zpráva"*

Jindřich Fejfar a Petr Schý

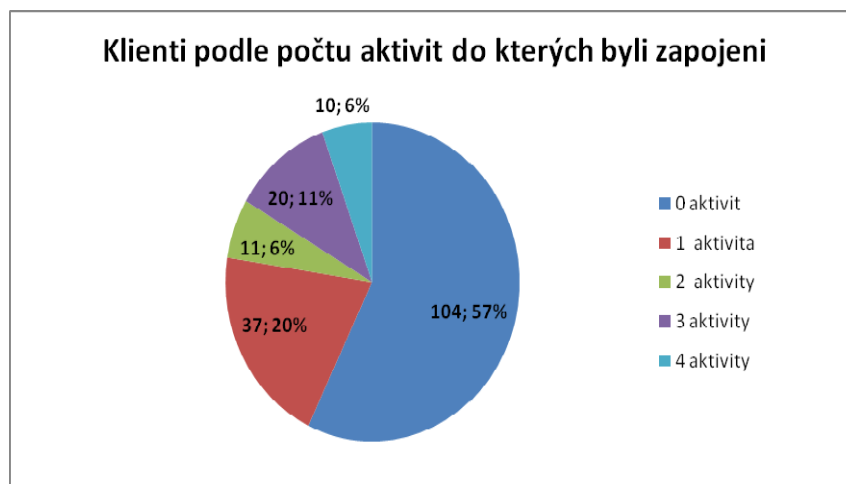
Quip – Společnost pro změnu, duben 2011

Základní informace o výzkumu

Předkládaná závěrečná zpráva je výsledkem výzkumu vlivu aktivit projektu "Kvalita života jako cíl" na kvalitu života zúčastněných klientů partnerských institucí. Cílem výzkumu bylo popsat změny v kvalitě života, kterých bylo dosaženo v důsledku realizovaných aktivit, v důsledku změny ve způsobu poskytování sociálních služeb, či souvisejících změn v životech klientů. Proběhla dvě dotazníková šetření, mapující kvalitu života klientů těchto dvou ústavů, jedno před začátkem projektu, druhé před jeho ukončením.

Kvalita života je analytický psychometrický koncept vyvinutý pro hodnocení a měření vlivu rozličných intervencí na různé aspekty lidského života. V tomto případě bylo cílem změřit a objektivním způsobem zaznamenat vliv pěti aktivit, které proběhly v rámci projektu.

Ze 182 respondentů se 57 % z nich žádná z aktivit projektu vůbec netýkala. V jazyce výzkumu se tedy jedná o kontrolní skupinu vůči druhé skupině 43 % respondentů. Respondenti z této druhé skupiny byli zapojeni do alespoň jedné ze sledovaných aktivit. A právě vliv aktivit projektu na tuto skupinu je předmětem předkládaného šetření.



Zkoumaná skupina respondentů se různila co do počtu absolvovaných aktivit: 37 respondentů se zúčastnilo pouze jedné aktivity, dvou aktivit se zúčastnilo 11 respondentů, tří aktivit 20 respondentů a 10 respondentů se týkaly dokonce čtyři aktivity.

Sledovanými aktivitami byly:

- Nezávislé zprostředkování (brokerství, 34 respondentů)
- Kognitivně behaviorální podpora (BT APLA, 21 respondentů)
- Zlepšování právního postavení a zvyšování právního povědomí obyvatel ústavu (53 respondentů)

- Služby zaměstnanosti – příprava na vstup na trh práce (34 respondentů)
- Snižování psychiatrické medikace – při současném zvýšení míry individuální práce odborníka na problémové chování s tímto klientem (17 respondentů)

Metodologie

Koncept kvality života

Světová zdravotnická organizace kvalitu života chápe jako to, jak člověk vnímá své postavení v životě v kontextu kultury, ve které žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům (WHOQOL Group 1994). K měření takto subjektivně definované spokojenosti vyvinuli Schallock a Keith psychometrický dotazník QoL.Q, o jehož českou verzi jsme se v tomto výzkumu opírali (Schallock a Keith 1993).

Dotazník QoL.Q_CZ

Česká verze dotazníku QoL.Q (QoL.Q_CZ) pracuje ve shodě s touto definicí, především s konceptem subjektivní stránky kvality života. Jde tedy o *sebezhodnocení* vlastní situace. Cílem je zjistit, co si respondenti myslí o místech, kde žijí, pracují a kde se baví, co si myslí o své rodině, přátelích a personálu ústavu, či co si myslí o vlastních schopnostech a omezeních. Kvalita života se v tomto pojetí skládá ze čtyř "domén", z nichž se vypočítává celkové skóre. Tyto "domény" jsou měřeny pomocí 4 psychometrických škál, každá se skládá z deseti otázek:

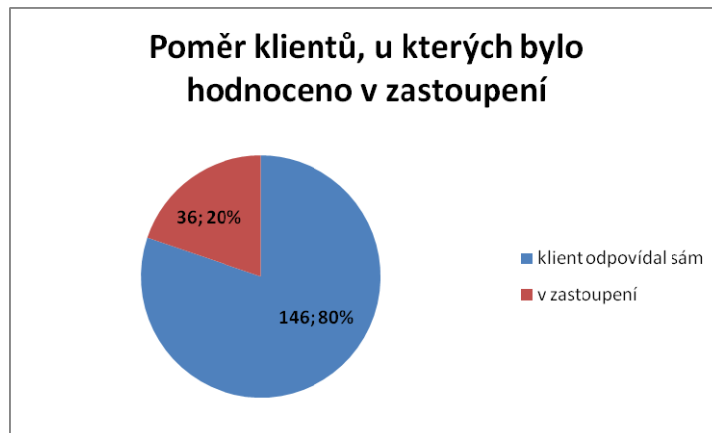
- Spokojenost
- Schopnosti/produktivita
- Možnost se rozhodovat/nezávislost
- Sociální sounáležitost/zapojení do komunity

Výsledek v každé škále se může pohybovat v rozmezí 10 - 30 bodů. Vyšší výsledky ukazují na větší spokojenost, větší schopnosti/produktivitu, větší možnost se rozhodovat/nezávislost, a větší míru sociální sounáležitosti/zapojení do komunity. Celkové skóre je součtem výsledků z těchto jednotlivých "domén" a pohybuje se tak v rozmezí 40 - 120 bodů.

Sběr dat

Dotazník byl vyvinutý pro cílovou skupinu lidí s potížemi v učení, kteří mají adekvátní receptivní a vyjadřovací schopnosti. U uživatelů, kde panuje shoda o tom, že tyto schopnosti nemají, má být dotazník vyplněný nezávisle na sobě dvěma zastupujícími osobami, které uživatele dobře znají. To v praxi znamenalo, že jednou ze zastupujících osob byl většinou někdo z ošetřujícího personálu dané instituce. Druhým hodnotitelem (pokud to bylo možné) byl rodinný příslušník.

Vyplnění dotazníků "v zastoupení" bylo použité u 36 respondentů. Ze dvou provedených nezávislých hodnocení, jsme vypočítali průměr, se kterým jsme dále pracovali jako s odpovědí za tohoto respondenta.



Proběhla dvě šetření, jedno před začátkem aktivit projektu, druhé před jeho ukončením. Zkoumaná populace byla tvořena 187 respondenty během prvního šetření. Ve druhém šetření dotazník vyplnilo o 5 respondentů méně. Důvodem byla ve třech případech neochota dále spolupracovat na výzkumu, v jednom případě úmrtí, a v jednom případě blíže nespecifikovaný odchod z ústavu.

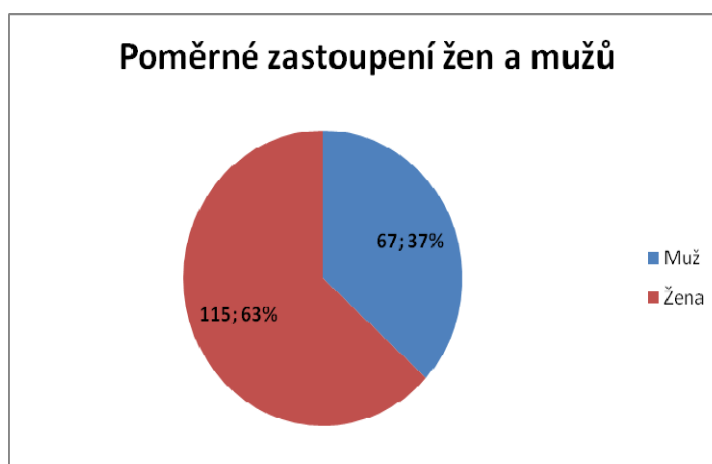


U malé části klientů proběhlo ještě třetí šetření, se kterým však v naší analýze nepracujeme. Důvod je stejný jako v případě klientů s pouze jedním vyplněným dotazníkem – jeho praktická neporovnatelnost.

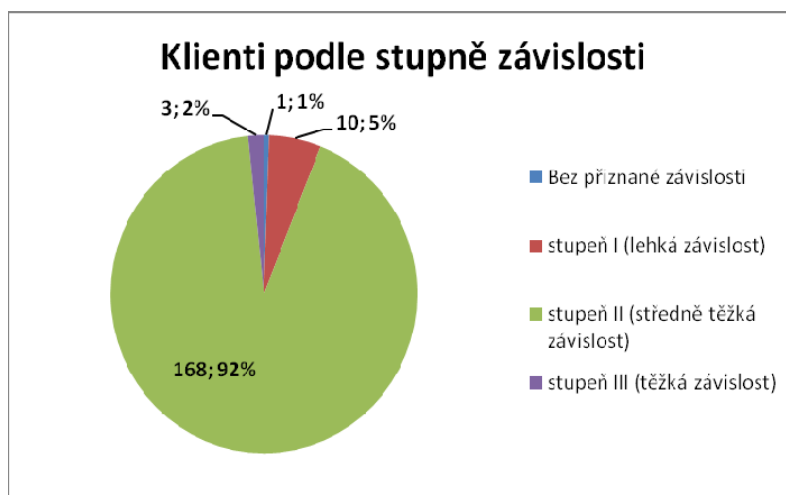
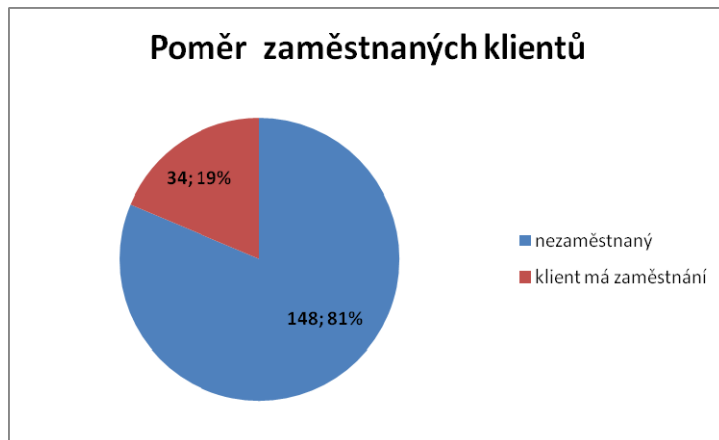
Vzhledem k tomu, že cílem výzkumu je porovnat celkový vliv projektu a jeho jednotlivých aktivit na změny v kvalitě života, věnujeme se pouze respondentům, u nichž proběhla dvě hodnocení, úvodní a závěrečné.

Základní popis zkoumané populace

Ze zkoumané populace 182 klientů bylo 63 % (115n) žen a 37 % (67n) mužů.



Nezaměstnaných klientů bylo v souboru 81 % (148n), 19 % (34n) mělo nějakou formu placeného zaměstnání. Pro účely tohoto výzkumu považujeme práci v programech chráněných dílen za zaměstnání. Zároveň však musí být práce placená a nesmí tedy jít pouze o volnočasovou aktivitu.



Velké většině klientů, tedy 92 % (168n) byl přiznán druhý stupeň závislosti (středně těžká závislost).

Analýza

Předmětem srovnání jsou výsledky u skupiny klientů, kterých se projekt nějakým způsobem přímo týkal, a kde proběhla alespoň jedna z aktivit projektu, s kontrolní skupinou respondentů ze stejných institucí, kteří ale žádnou z aktivit projektu nečerpali.

Interpretaci výsledků dotazníků kvality života jsme provedli s použitím analýzy Lydick a Epstein (1993). Sledovali jsme několik různých perspektiv. Poměřovali jsme počet klientů, u nichž došlo ke zlepšení, rozdíly v průměrné změně celkového skóre a rozdíly ve velikosti směrodatných odchylek u jednotlivých skupin. Nakonec jsme analyzovali vliv jednotlivých škál dotazníku na celkové skóre kvality života.

Vzhledem k tomu, že u klientů, u nichž proběhla pouze jedna aktivita, nedošlo k výraznějším změnám, jsou v některých následujících grafech tyto klienti sloučeni do jedné kategorie se skupinou klientů bez aktivit.

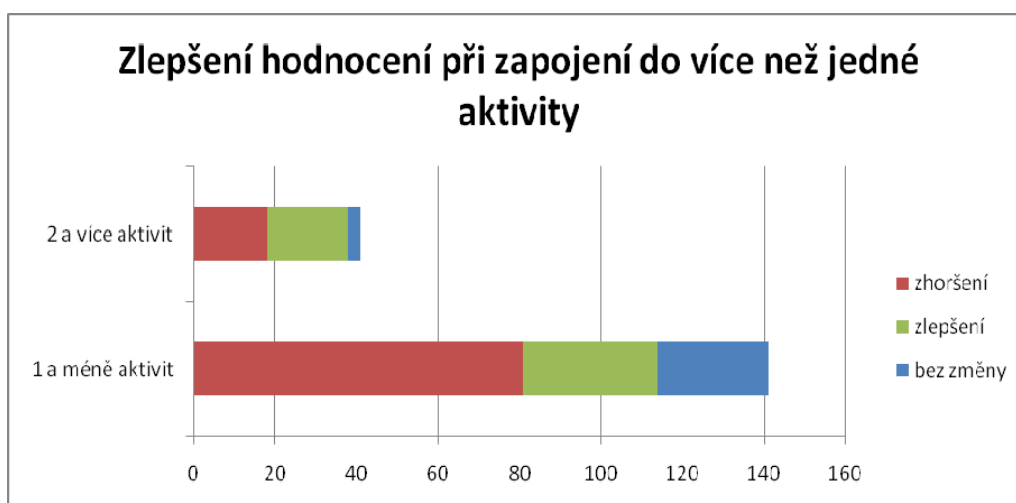
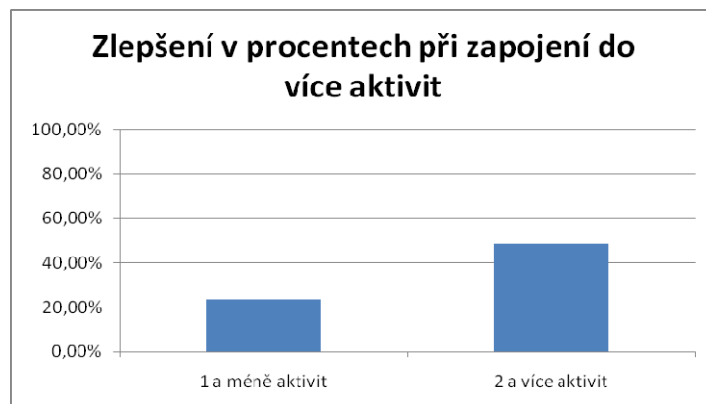
Důvodem tohoto nevýznamného vlivu pouze jedné z aktivit je pravděpodobně to, že ve většině těchto případů šlo o aktivitu "zvyšování právního povědomí", která měla formu dvoudenní přednášky o problematice právní způsobilosti.

Výraznější vliv kombinací různých aktivit na celkové skóre vypovídá o důležitosti komplexního přístupu v práci s klientem.

Poměry respondentů, u nichž došlo ke zlepšení/zhoršení

U respondentů ve skupině zapojené do dvou a více aktivit došlo u 48 % (20n) z nich ke zvýšení celkového skóre kvality života. Na prvním grafu je vidět procentuální zlepšení.

Následná tabulka ukazuje kromě zlepšení/zhoršení i tu část klientů, u kterých k žádné změně v celkovém skóre nedošlo, nebo naopak došlo ke zhoršení.

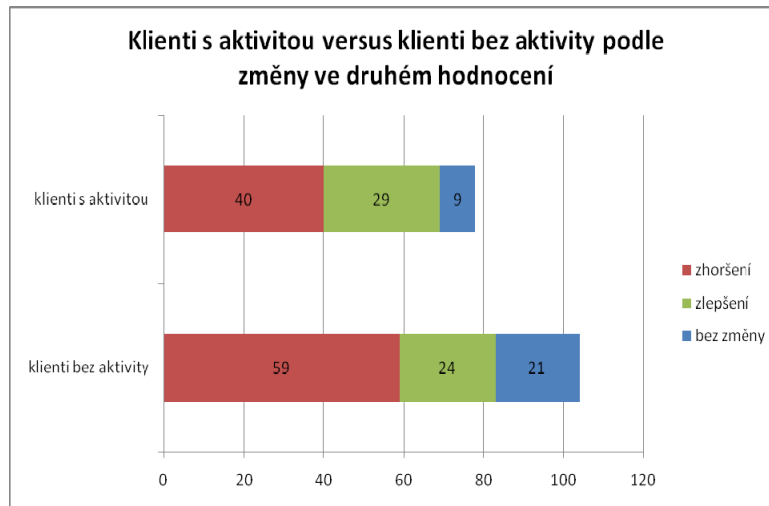


	beze změny	zhoršení	zlepšení	zlepšení v procentech
1 a méně aktivit	27	81	33	23,40 %
2 a více aktivit	3	18	20	48,78 %

Další tabulka ukazuje, jak se ve skupině, kde proběhla alespoň jedna aktivita, skóre kvality života zlepšilo u 37%, tedy u 29 respondentů. Oproti tomu u skupiny, kde nebyla ani jedna aktivita, tato pozitivní změna proběhla pouze u 24 respondentů, což odpovídá 23% této skupiny.

	klienti bez aktivity	klienti s aktivitou
bez změny	21	9

zhoršení	59	40
zlepšení	24	29
zlepšení v procentech	23,08 %	37,18 %

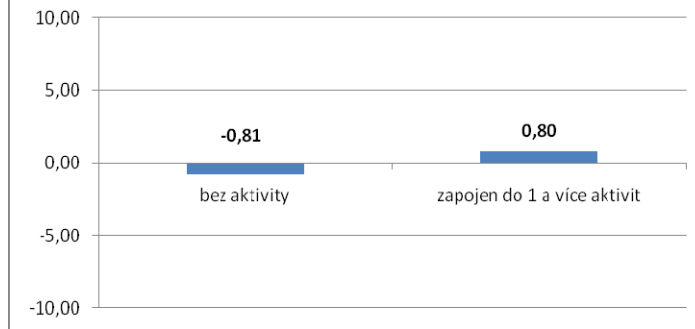


Porovnání změn průměrného skóre

Existuje rozdíl průměrné změny skóre mezi těmito dvěma skupinami. Ten oproti přecházejícím poměrům zohledňuje také velikost změn skóre u jednotlivých klientů. Ze statistického pohledu je však málo významný (je menší než směrodatná odchylka, jak ukazuje následující tabulka), **tento rozdíl tedy nelze vnímat jako ukazatel průměrně pozitivního vlivu intervencí.**

Ze statistického hlediska je tedy nejvýraznějším výsledkem celého šetření existující rozdíl ve velikosti směrodatných odchylek průměru z rozdílu celkového skóre. Směrodatná odchylka je trojnásobná u skupiny zapojené do projektu oproti skupině kontrolní, která se žádné aktivity neúčastnila.

Rozdíl průměrného score klientů bez aktivity a s aktivitou



	Průměr z rozdílu skóre	Směrodatná odchylka rozdílu skóre
bez aktivity	-0,81	3,20
zapojen do 1 a více aktivit	0,80	9,70
celkový součet	-0,12	6,82



Z tohoto grafu je patrné, že u klientů s aktivitou došlo k většímu rozrůznění odpovědí. U některých došlo k výraznému zhoršení hodnocení, zatímco u jiných k výraznému zlepšení. Na změny způsobené projektem reagoval tedy každý klient individuálně a nelze tvrdit, že vliv na skóre kvality života byl vždy pozitivní.

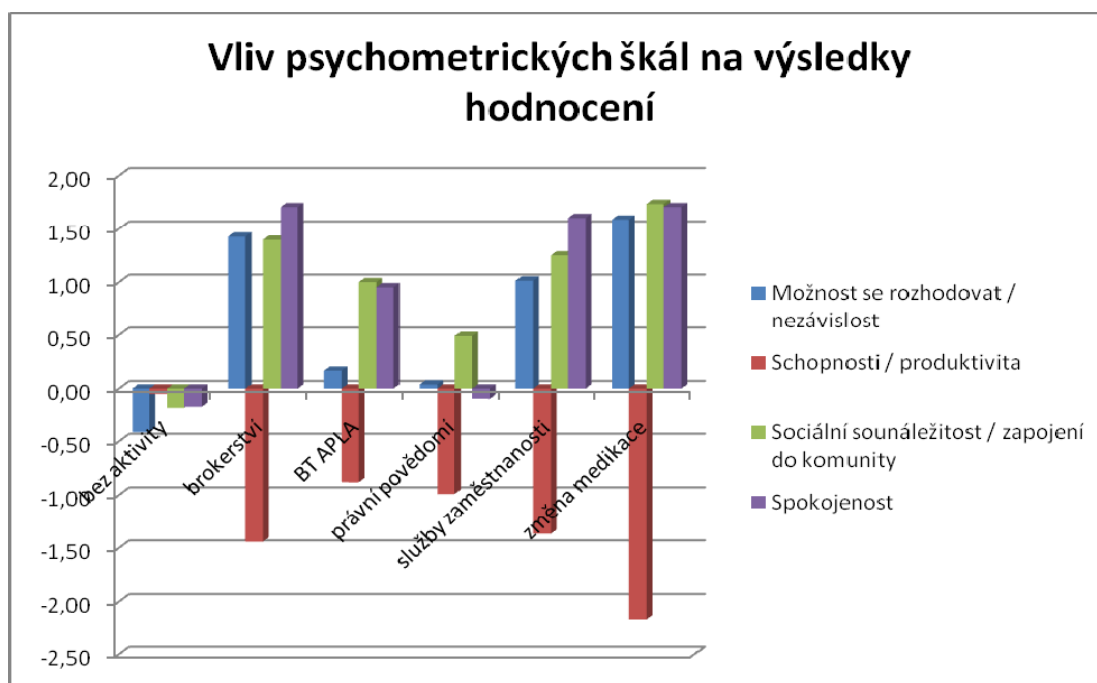
Vliv jednotlivých škál na celkové skóre

Závěr o tom, že celkový rozdíl průměrného skóre **nelze vnímat jako ukazatel průměrně pozitivního vlivu intervencí**, podporuje také, podrobnější pohled na vliv jednotlivých „domén“ kvality života (psychometrických škál dotazníku) na změnu celkového skóre.

Zatímco v doméně „schopnosti/produktivita“ došlo ke zhoršení, v ostatních doménách došlo u zkoumané skupiny naopak ke zlepšení. Doména "schopnosti/produktivita" se zaměřuje především na zhodnocení užitečnosti vlastní práce a jiných činností.

Z porovnání vlivu jednotlivých škál na hodnotu celkového skóre lze usuzovat, že všechny provedené aktivity mají v průměru negativní vliv převážně na jednu doménu konceptu kvality života, a to na vnímání vlastních "schopností/produktivity". Tuto skutečnost lze interpretovat především jako změnu v odpovědích u dvou otázek. První z nich se ptá na zhodnocení účelnosti vzdělávacích a školicích programů pro aktuální činnost, druhá z nich zjišťuje pocit užitečnosti vlastních, každodenních aktivit pro sebe samotného a ostatní. V souladu s metodikou vyhodnocování dotazníku se respondentům bez zaměstnání (81 %) zbylých 8 otázek z této části dotazníku vůbec nepokládalo, a každá z odpovědí byla ohodnocena 1 bodem (nejnižší možná hodnota).

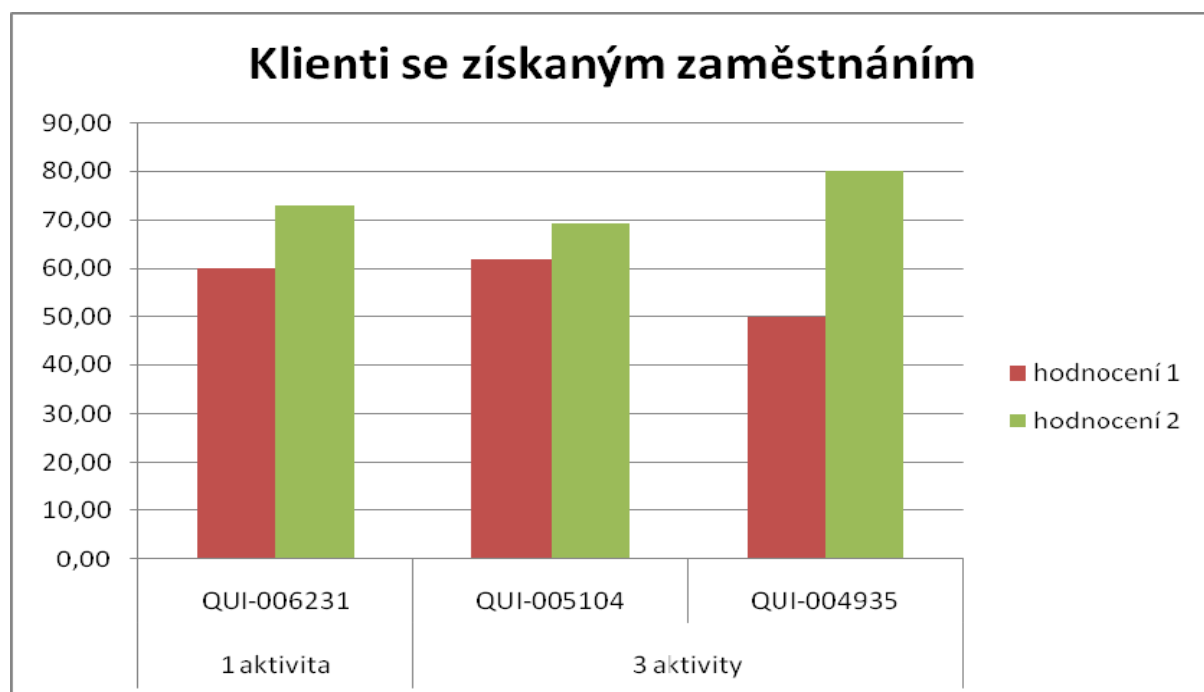
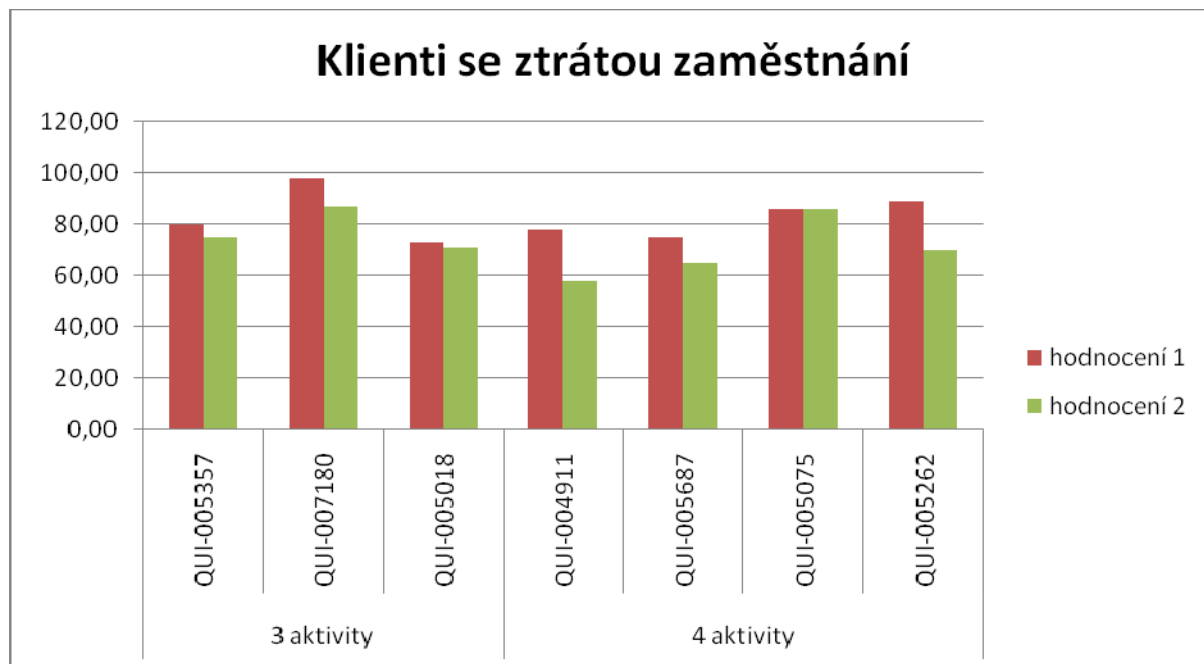
Výrazný propad tak je způsoben buďto ztrátou zaměstnání, která by vedla k výraznému poklesu v této škále, nebo konfrontací s nároky vnějšího světa (otevřený trh práce, zvýšení právního povědomí). Vliv ztráty zaměstnání na celkové skóre rozebereme podrobněji dále.



Aktivita	Psychometrická škála	Zlepšení
bez aktivity	Možnost se rozhodovat / nezávislost	-0,41
	Schopnosti / produktivita	-0,05
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	-0,18
	Spokojenost	-0,17
brokerství	Možnost se rozhodovat / nezávislost	1,43
	Schopnosti / produktivita	-1,44
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	1,40
	Spokojenost	1,71
BT APLA	Možnost se rozhodovat / nezávislost	0,17
	Schopnosti / produktivita	-0,88
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	1,00
	Spokojenost	0,95
právní povědomí	Možnost se rozhodovat / nezávislost	0,04
	Schopnosti / produktivita	-0,99
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	0,49
	Spokojenost	-0,09
služby zaměstnanosti	Možnost se rozhodovat / nezávislost	1,01
	Schopnosti / produktivita	-1,37
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	1,25
	Spokojenost	1,60
změna medikace	Možnost se rozhodovat / nezávislost	1,59
	Schopnosti / produktivita	-2,18
	Sociální sounáležitost / zapojení do komunity	1,74
	Spokojenost	1,71

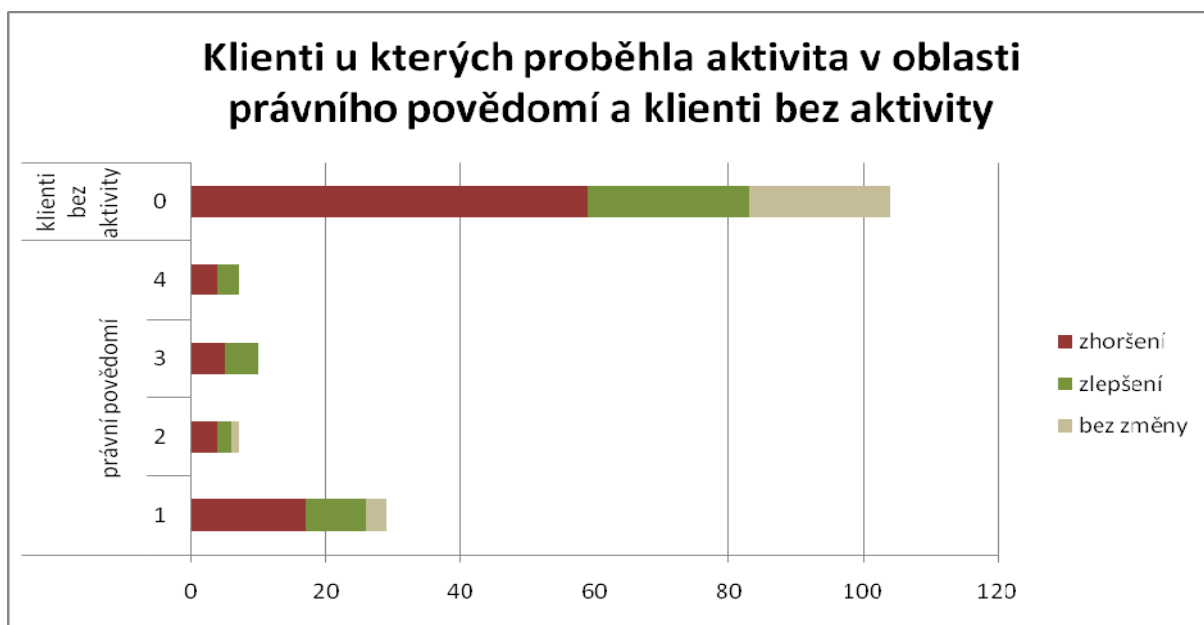
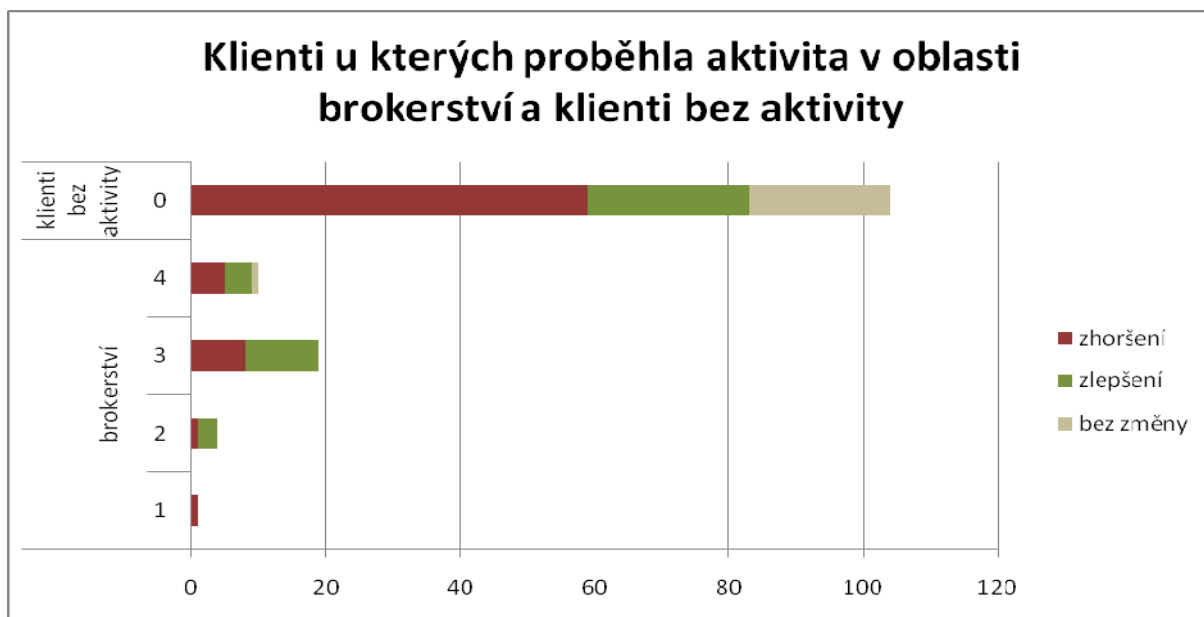
Vliv ztráty / získání zaměstnání

Následující grafy ilustrují vliv ztráty, případně získání zaměstnání na celkové skóre kvality života. Vliv této změny na skóre konkrétních klientů je nepochybný. Vzhledem k tomu, že se "ztráta zaměstnání" týkala pouze 7 klientů, nelze touto intervencí proměnnou plně vysvětlit výrazný propad skóre u části sledované skupiny. Z grafu ilustrujícího vliv ztráty zaměstnání, se v jednom případě jedná o ztrátu místa na otevřeném trhu práce, v jednom případě byla důvodem změna sociální služby (klient se přestěhoval) a v pěti případech je důvodem zrušení pomocných pracovních pozic v jednom z partnerských ústavů.



Vliv zapojení do více aktivit na poměry počtu zlepšení/zhoršení celkového skóre

Na případech respondentů, kteří se účastnili kombinace jednotlivých intervencí, je možné demonstrovat, že **komplexní přístup přináší pozitivní změny celkového skóre u většího počtu klientů**. V následujících dvou grafech je tento pozitivní vliv komplexnějšího přístupu viditelný na případech aktivit brokerství a právního povědomí.



Závěrečné shrnutí

U skupiny uživatelů, kteří využili alespoň jednu aktivitu projektu, nedošlo ke statisticky významnému zvýšení celkového skóre kvality života.

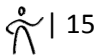
Zároveň se však ukázalo, že změny v této skupině jsou výrazně více polarizované oproti skupině kontrolní. Došlo tedy k výrazným individuálním změnám v hodnocení, které však v průměru za celou skupinu výrazné nebylo.

Vliv změn jednotlivých psychometrických škál ukazuje, že nejmenší vliv měla aktivita "právní povědomí" a zároveň že všechny provedené aktivity měly výrazně negativní vliv na doménu "schopnosti/produktivita" a pozitivní vliv na tři zbylé domény.

Aktivita zvyšování právního povědomí má v celkovém průměru u experimentální skupiny negativní vliv (jako jediná z aktivit) na spokojenost. "Spokojenost" je jednou ze čtyř „domén“ kvality života, ve kterém jde především o srovnání sebe samého a vlastních schopností s představou o ostatních a jejich schopnostech. Pokles skóre vypovídá o zhoršení subjektivního vnímání vlastní situace ve vztahu k vlastním představám co je možné a žádoucí. Zhoršení subjektivního vnímání je tak způsobeno zvětšením rozdílu mezi představou žádoucího a vnímáním vlastní situace.

Na případech respondentů, kteří se účastnili kombinace jednotlivých aktivit, je možné demonstrovat, že komplexní přístup přináší viditelnější změny a má větší vliv na změnu celkového skóre, než pouze jedna aktivita.

Zajímavé by bylo dále se zaměřit na klienty, u nichž došlo k výraznému zhoršení, a zjistit, co bylo přesně důvodem tohoto zhoršení. U části lidí ke zhoršení přispěla změna politiky jednoho z ústavů. V průběhu projektu došlo k výrazné ztrátě zaměstnání u lidí, žijících v jednom z ústavu sociálních služeb. Všichni tito lidé, kteří na začátku projektu byli zaměstnaní a na konci nikoliv, byli zaměstnaní v ústavu sociálních služeb na pomocných pozicích (jedná se přibližně o 15 lidí zaměstnaných na DPČ). V září 2010 tyto pomocné pozice byly zrušeny z důvodu nedostatku financí. V datech se však tato změna ne vždy projevila ztrátou zaměstnání. A to pravděpodobně z toho důvodu, že si někteří klienti nemuseli uvědomit, že činnost, kterou často ani nepřestali vykonávat, již nemají půl roku placenou. V dotazníku to pak vedlo u některých k překvalifikování na nezaměstnané. Tím se snížilo dílčí skóre v doméně "schopnosti/produktivita". Tam, kde nedošlo k překvalifikování zaměstnaneckého statusu, se změna projevila pouze v jednotlivých otázkách v rámci této domény.



Diskuze

Problém interpretace výsledků tohoto výzkumu je způsobený několika faktory. V první řadě interpretace výzkumů konceptu kvality života je vždy problematická a samotný koncept je již od svého vzniku předmětem mnoha kritik (srov. Rapley 2003).

Důležitou intervenující proměnou nesouvisející s projektem bylo zrušení pomocných pracovních pozic v jedné z partnerských institucí. To vedlo k tomu, že uživatelé přestali odpovídat výzkumné definici zaměstnaných. Tato proměna pak způsobila snížení skóre z důvodů nesouvisejících s projektem.

Problematickým aspektem specifickým pro tento konkrétní výzkum byl výběr kontrolní a experimentální skupiny, který nebyl náhodný. O zapojení klientů do průzkumu rozhodovali zaměstnanci ústavu podle nenáhodných kritérií. Jedná se tedy o určitý druh kvaziexperimentu, ve kterém figuruje skupina, u níž dochází k intervencím, a skupina kontrolní, srovnávací, která není projektem přímo ovlivňována. Výběr jedinců do skupin ale nebyl náhodný. To má pak za následek potíže se srovnatelností a oslabuje to hodnotu výpovědí.

Potíž se srovnatelností odpovědí „v zastoupení“ a přímých odpovědí je zřetelná především na velkém rozdílu směrodatných odchylek mezi skupinou klientů odpovídajících samostatně a skupinou klientů, za které bylo odpovězeno v zastoupení. Tyto dvě metody měření kvality života nejsou plně ekvivalentní. Průměrná změna v celkovém skóre kvality života je sice u klientů odpovídajících samostatně statisticky nevýznamná, avšak odpovědi jednotlivých klientů z této skupiny se od sebe odlišují mnohem výrazněji, směrodatná odchylka je více než dvojnásobná.

	Průměr z rozdílu skóre	Směrodatná odchylka rozdílu skóre
klient odpovídal sám	-0,04	8,18
v zastoupení	-0,52	3,99

Problematickou se v průběhu sběru dat ukázala operacionalizace konceptu „sousedství“. Sousedem jsou v dotazníku myšleni lidé v sousedství mimo ústav. Tato definice však vylučuje z definice ostatní obyvatele ústavu, kteří třeba bydlí v sousedním pokoji na stejném patře. Doména, která vypovídá o sociální sounáležitosti a zapojení do komunity, tak byla ochuzena o započítání vztahů s ostatními uživateli Domova.

Dalším problematickým faktorem je pestrost pěti provedených aktivit zahrnutých v projektu. Z metodologického hlediska se tak vytváří příliš mnoho proměnných. Tyto aktivity měly kromě individualizované péče (brokerství – individuální plánování) i osvětovou funkci (zvyšování právního povědomí), která pravděpodobně vedla ke zvýšení vlastních aspirací. Tato druhá funkce projektu pak měla odlišný vliv na celkové skóre oproti první funkci. To je ilustrovatelné i na změnách skóre jednotlivých domén (psychometrických škál) kvality života. Vedle aktivit, které vedly k naplnění vlastních aspirací respondentů a které by měly vést ke zvýšení skóre kvality života, tak proběhly aktivity, které aspirace respondentů zvýšily, informovaly respondenty o dalších možnostech života a měly tedy vliv nejen na naplňování aspirací respondentů z počátku projektu ale i na jejich samotné utváření a zvyšování. Jinak řečeno, změnily normativní představy, z jejichž srovnání s vlastním životem se odvíjí subjektivní pojetí kvality života a celkové skóre.

Důvodem poklesu skóre v tomto případě nemusí být neúspěch v dosahování vlastních cílů z počátku projektu, ale rozšíření obzorů vlivem některých intervencí a klíčových aktivit projektu. Získání informací o tom, že je možné vést život jinak a více nezávisle může mít negativní vliv na hodnocení úrovně vlastní nezávislosti a srovnání vlastní situace s ostatními (v dotazníku aspekt spokojenost). Změna normativní představy klientů o nezávislosti života, a uvědomění si vlastní závislosti tak vede k negativnějšímu hodnocení vlastní situace.

Aktivity navíc probíhaly většinou v kombinacích, a není tak z dat možné popsat přesně vliv jednotlivých aktivit.

Literatura

Dragomirecká, E., Bartoňová, J. a kol. 2006. Příručka pro uživatele české verze dotazníků kvality života Světové zdravotnické organizace WHOQOL-BREF a WHOQOL-100. Praha: Psychiatrické centrum.

Lydick, E. and Epstein, R. S. 1993. Interpretation of Quality of Life Changes. *Quality of Life Research*, 2, 3, 221-226.

Rapley, M. 2003. *Quality of Life Research: A Critical Introduction*. London: Sage.

Schalock, R. L. a Keith, K. D. 1993. *Quality of Life Questionnaire*. IDS Publishing Corporation, Worthington, OH.

WHOQOL Group, 1994. The development of the WHO quality of life assessment instrument. In: Orley J, Kuyken W, (eds.). *Quality of Life Assessment: International Perspectives*. Berlin: Springer-Verlag, pp.41-60.

O autorech

Jindřich Fejfar studuje magisterské studium teoretické Sociologie na Fakultě sociálních věd UK. V občanském sdružení Rytmus se věnoval výuce lidí s potížemi v učení, které učil práci na počítači, a zkoumal úspěšnost tranzitního programu tohoto sdružení. V současné době pracuje na městském úřadu v Neratovicích na pozici koordinátora komunitního plánování sociálních služeb.

Petr Suchý je absolvent oboru informatika na Fakultě aplikovaných věd Západočeské univerzity v Plzni. Je jednatelem Software Production, s.r.o. Dlouhodobě se zabývá vývojem elektronických nástrojů pro podporu sociálních služeb.

Quip – Společnost pro změnu

Kancelář projektu: Studentská 3, 160 00 Praha 6

Tel.: +420 233 322 319 | info@kvalitavpraxi.cz | www.kvalitavpraxi.cz

© Quip – Společnost pro změnu