

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta managementu
Jindřichův Hradec

Katedra Managementu veřejného sektoru

Diplomová práce

Bc. Jaroslav Moser

2008

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta managementu
Jindřichův Hradec

Katedra Managementu veřejného sektoru

Rozhodovací faktory seniorů při výběru místa života ve stáří

Vypracoval:

Bc. Jaroslav Moser

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jaroslava Sedláková, Ph.D.

Jindřichův Hradec, duben 2008

Prohlášení:

Prohlašuji, že diplomovou práci „Rozhodovací faktory seniorů při výběru místa života ve stáří“ jsem vypracoval samostatně. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury.

Jindřichův Hradec, duben 2008

podpis studenta

Anotace

Rozhodovací faktory seniorů při výběru místa života ve stáří

Cílem práce bude popis a analýza základních možností, jakým senioři tráví stáří (setrvání doma vs. Odchod do instituce sociálních služeb), analýza silných a slabých stránek. Práce se pokusí zodpovědět, jaké jsou základní motivy a vlivové faktory, které přimějí seniory změnit jejich místo pobytu ve stáří (subjektivní, rodinné, finanční). Práce se pokusí identifikovat obavy lidí z domovů pro seniory, navrhne možná doporučení ke změně situace.

Duben 2008

Poděkování:

Za inspiraci, poskytnuté materiály a cenné rady tímto děkuji

Mgr. Jaroslavě Sedlákové, Ph.D.

z Vysoké školy ekonomické Praha,

Fakulty managementu, Jindřichův Hradec

a paní **Ivaně Voráčkové**

odborné referentce z odboru sociální péče města Prachatice.

Obsah

ÚVOD	1
CÍL PRÁCE.....	1
VLIV SENIORŮ NA SPOLEČNOST A EKONOMIKU	3
METODIKA	5
1 TEORETICKÁ ČÁST	7
1.1 DEFINICE STÁŘÍ	7
1.2 DEMOGRAFICKÝ POHLED NA PROBLEMATIKU VE VZTAHU K SENIORŮM V ČR	10
1.3 ZÁKONY A VYHLÁŠKY TÝKAJÍCÍ SE OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	17
1.3.1 <i>Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách</i>	17
1.3.2 <i>Další související zákony a vyhlášky</i>	22
2 PRAKTICKÁ ČÁST	25
2.1 SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ PRO SENIORY.....	25
2.1.1 <i>Domov Seniorů Mistra Křišťana Prachatice</i>	25
2.1.2 <i>Pečovatelská služba OCH Vimperk – Dům s pečovatelskou službou</i>	27
2.1.3 <i>Hospic Prachatice</i>	29
2.2 SOUČASNÝ STAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY V PRACHATICÍCH	31
2.3 ČINNOSTI VEDENÍ SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍ K ODSTRANĚNÍ SLABÝCH STRÁNEK	33
2.3.1 <i>Etický kodex</i>	33
2.3.2 <i>Prezentace oblastní charity</i>	35
2.4 PRŮZKUM MEZI SENIORY MIMO SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ.....	37
2.4.1 <i>Obecné informace</i>	37
2.4.2 <i>Identifikační údaje</i>	37
2.4.3 <i>Kvalita sociálních služeb v Prachaticích</i>	39
2.4.4 <i>Pohled seniorů na sociální zařízení</i>	44
2.4.5 <i>Resumé</i>	48

2.5 DOPORUČENÍ KE ZMĚNĚ SITUACE	51
2.5.1 <i>Portál pro seniory</i>	51
ZÁVĚR	62
LITERATURA	65
PŘÍLOHY	67

Úvod

Cíl práce

Ve své diplomové práci bych rád zmapoval problematiku seniorů, kteří se nachází na mnoha životních křižovatkách rozhodujících o jejich dalším životě. Chci se zabývat otázkou, kde například strávit poslední léta života, jak ho strávit a jaké jsou možnosti a služby pro tuto cílovou skupinu. Pokusím se definovat, poznat a popsat základní motivy, stimuly a úskalí, která ovlivňují rozhodnutí seniorů zůstat doma nebo vyhledat domovy s odbornou pomocí.

Jako primární cíl mé práce považuji pochopení, co ovlivňuje rozhodování a chování seniorů a tím i přiblížení se jejich žebříčku hodnot, který proti produktivním občanům skýtá několik rozdílů předurčujících jejich rozhodování. Pokud se podaří pochopit myšlení seniorů a jejich hodnotový řetězec, lze snadněji definovat základní obavy a stresující podněty, které tuto generaci nejvíce trápí.

Závažnou otázkou se mi jeví i oblast bydlení. Senioři dlouze zvažují otázku bydlení ve vlastním bytě i za cenu snížení svého pohodlí a často se obávají dne, kdy se přestěhují do domů s různým rozsahem sociální péče a pomoci. Chtěl bych se pokusit nastínit tuto situaci, popsat čeho se senioři v tomto období nejvíce obávají a zda se tato oblast liší dle pohlaví nebo spíše závisí na tom, zda osoba žije sama nebo s někým dalším.

K otázce bydlení se vztahuje i ekonomický pohled. Senioři totiž dnes žijí jen z penze vyplácené státem a svých úspor. Neměli totiž možnost se připojistit na stáří jako mladší generace. Vystává proto otázka, jestli tento jediný pilíř financování starobních důchodů ze státního rozpočtu pokrývá jejich základní potřeby.

Se silnou kritikou se potýká kapacita poskytovaných služeb. Čekací doby na umístění do ústavu pro seniory jsou dosti dlouhé a není výjimkou, že se čeká i několik let. V situaci, kdy se počet seniorů stále zvyšuje, je nutné se na tento fakt podívat a najít vhodnou dlouhodobější strategii. S problémem nedostatku míst se otvírá prostor pro korupci. Ta celou problematiku komplikuje a vede k oprávněné kritice. Touto otázkou se v mé práci hlouběji zabývat nebudu, jelikož by toto téma vystačilo na další diplomovou práci.

Teprve po pochopení psychologických, sociálních a zejména ekonomických aspektů je možné podniknout nápravné kroky v oblasti služeb a změnu přístupu k seniorům a tím snad i jejich pohled na ústavy i k rozvoji služeb, což považuji za poslední úkol a výsledek mé práce.

Vliv seniorů na společnost a ekonomiku

Jako každý občan, tak i senioři spotřebovávají statky, a proto jejich chování v širším pohledu má vliv na ekonomiku. Otázkou ve spotřebě je však efektivnost jejich využití a způsob, jak tuto efektivitu změnit.

Prvním aspektem, kam v širší souvislosti senioři zasahují, je otázka bytové politiky, která se již několik let řeší deregulací nájmu. Avšak druhou možností je právě zaměřit svou pozornost směrem ke starším spoluobčanům, zejména lidem v důchodovém věku žijícím osamocně. Ti disponují většími byty, které využívají jen částečně. Tímto způsobem zasahují do již zmíněné bytové politiky v dosti negativním smyslu. Držením těchto větších bytů v rukou seniorů dochází k jejich nedostatku na trhu nemovitostí, což lze považovat za jeden z důvodů, proč jejich cena stále stoupá. Lidé v produktivním věku se tak jen stěží mohou stěhovat za lepší práci či zakládat rodiny, jelikož trh bytů selhává, a to zejména na straně nabídky. Přitom právě výstavba malometrážních bytů pro seniory by mohla být dosti zajímavou pákou v oživení bytového trhu.

S téměř nereálnou možností získání prostoru v domě se sociální péčí souvisí i nižší produktivita práce. Mnoho starších občanů již nedokáže plně uspokojit své základní potřeby a vyhledávají pomoc, a to nejčastěji v rodinném kruhu. V těchto případech zasahuje rodina na úkor své práce i seberealizace a rozděluje svůj produktivní čas mezi práci a výpomoc svým rodičům. Blízké okolí na sebe z tohoto důvodu bere velké břímě a navíc v konečném důsledku jejich kvalita života klesá.

V neposlední řadě má tato problematika seniorů i psychologický dopad. Přechod z pracovního poměru do postproduktivního věku znamená velice frustrující fakt, se kterým se mnoho občanů jen stěží smiřuje. Navíc zde vyvstává i mnoho dalších otázek, méně či více důležitých, spojených s kvalitou života. Jedná se zejména o uspokojení základních potřeb dostatečnou výší příjmů a poskytnutí případných sociálních výpomocí.

Nedostatek míst v ústavech pro seniory zapříčiňuje rozhodování o potřebnosti služeb ve věku a hlavně stavu, kdy již senior pomoc potřebuje ihned nebo o ni žádá s dostatečným časovým předstihem, aniž by věděl, zda a do jaké míry je během několika let bude potřebovat.

Poptávka po široké paletě služeb několikanásobně převyšuje nabídku, a to i s výhledem na další roky, kdy bude tyto služby poptávat stále více občanů. Vhodnou politikou rozvoje by měl stát společně s municipalitami přispět k zmíněné rozmanitosti služeb tak, aby se zvýšila jejich dostupnost i různorodost těchto statků. Finanční zdroje nemusí být jen ze státní pokladny, ale i od soukromých investorů, kteří by se za příhodných legislativních podmínek mohli zde realizovat a pomáhat s rozvojem již zmíněné škály a kapacity služeb¹.

¹ **Zdroj:** ZAREMBA, V. *Péče o starší občany*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Ústav zdravotní výchovy, 1982. 22 stran. ISBN *neudáno*.

Metodika

Úvodní informace, které mi pomohou pochopit část této oblasti a základní otázky, vyhledám v literatuře. Z této literatury nadefinuji základní prostor a odborné výrazy, které budu posléze používat v dalším textu. Tato literatura se nachází v knihovnách Vyšší odborné školy sociální v Prachaticích, Vědecké knihovně v Českých Budějovicích. Dále uvedu několik zákonů, které se péčí o seniory zabývají a vytváří základní rámec. V neposlední řadě budu čerpat i z doporučení lidí, které při zpracování diplomové práce plánuji oslovit.

Využiji kontakt s vedením institucí sociálních služeb ve svém rodném městě Prachatice, kde se nachází zařízení specializovaná na seniory. Jedná se o Domov pro seniory a Dům s pečovatelskou službou, kam chci zejména zaměřit své dotazníky. Dále do této oblasti spadá Hospic, kde senioři též pobývají, ale jeho činnost vzhledem k rozsahu práce jen podotknu. Každé zařízení má svá specifika a přináší jinou škálu služeb a s nimi jinou skladbu potenciálních zákazníků. Proto předpokládám, že i problémy se budou od instituce k instituci lišit. V okolí provedu průzkum mezi seniory, kteří nadále zůstávají doma.

Z poznatků získaných z odborné literatury sestavím jednoduchý anonymní dotazník, jehož pomocí se pokusím definovat pozitivní i frustrující faktory života seniorů. Dotazník bude obsahovat kolem 15 strukturovaných otázek. Tyto otázky chci položit seniorům mimo sociální zařízení. Shrnutím odpovědí pak získám silné a slabé stránky života v ústavech a jejich služeb. U seniorů bydlících doma se zaměřím na důvod, proč zde setrvávají, zda mají možnost dosáhnout na některé služby a zda se se setrváním v tomto domácím prostředí nemění kvalita života.

Výsledné hodnoty chci porovnat se základními plány rozvoje stanovenými vedením ústavů a najít, kde jsou plány v rozporu či souladu s názory a potřebami seniorů. Tím ukážu, kde jsou fakticky slabé stránky jejich činnosti či strategie, který je nutno dále řešit a napravit.

Z těchto informací vytvořím resumé, kde nastíním stav sociálních služeb, základní přednosti a nedostatky každé varianty a ukážu jejich možný společenský dopad.

Pokud se mi podaří najít základní motivační či frustrující stimuly, lze s nimi dále pracovat a vyvodit z nich zlepšující či nápravné kroky. Dále v celkovém souhrnu poukážu i na oblasti, které jsou naopak v souladu s hodnotami seniorů a strategií ústavů.

Na závěr navrhnou konkrétní možnosti řešení, které spatřuji hlavně v obohacení a prohloubení škály služeb pro seniory.

Jelikož se počet seniorů zvyšuje a znalost využití počítačů i internetu také, chtěl bych pro seniory navrhnout informační systém, kde by na jednom místě mohli získávat jimi požadované informace. Tento internetový portál by měl být průvodcem nejen škálou služeb, ale zejména místem hodnocení sociálních služeb i zařízení. V lepší informovanosti spatřuji jeden ze základních frustrujících motivů, který by se pomocí tohoto světového média mohl eliminovat. Návrh mé internetové stránky by mohl obsahovat i možnost objednání výrobků či služeb online přímo z domácího prostředí seniorů.

1 Teoretická část

1.1 Definice stáří

Kdo je senior? Jak přesně určit, kdy se seniorem stal, anebo kdy se jím stane? Tyto otázky společnost řeší již několik dlouhých desetiletí. Jedná se o složitý společenský problém, který si žádá znalosti z několika oblastí. S touto problematikou se potýká jak sociologie, psychologie tak i lékařské vědní obory. Každý vnáší do této oblasti své poznatky a své představy či definice, které se v mnoha místech shodují, ale v jiných naopak diametrálně odlišují.

Proto se ukázalo jako neefektivnější vytvořit interdisciplinární vědní obor zabývající se stářím a starými občany. Vznikl tedy vědní obor s názvem gerontologie. Tento název se skládá ze dvou řeckých slov a to „gerón“ což znamená starý člověk a „logos,“ což je nauka. Nejedná se jen o problematiku nemocí a důstojného umírání, ale o mnohem víc. V podstatě lze říct, že se tento vědní obor snaží zmírnit změnu životního stylu a vytvořit pásmo péče pro pozvolný přechod z aktivního života do penzijního věku. Se stářím totiž přibývá nemocí, fyziologická a psychická aktivita klesá a proto je potřeba vytvořit prostředí pro pomoc a podporu „šitou přímo na míru“ starším spoluobčanům. Složitá je pouhá otázka, jak této věkové skupině pomoc nabídnout. Mnoho z nich je velice hrdých na to, aby o ni požádali, a nechtějí si svou pozici připustit. Velkou roli v této oblasti hraje nalezení vzájemné důvěry, kvalitní informovanost a hlavně vysvětlení, že není za co se stydět. Jako dobrá taktika se ukazuje nabídnutí pomoci jako poděkování za dlouholetou práci. Významná se zde jeví role rodiny, která jako první by měla šetrně pomoci ve stáří. Bohužel tato pomoc často nepřichází a izolace spojená s lhostejností okolí vytváří negativní vztah mezi společností a důchodci. Tím se otvírá prostor pro sociology a psychology. Celá oblast se stává jedním celkem pod souhrnným označením gerontologie. Nutno ještě podotknout, že se jedná o živý dynamicky se vyvíjející obor, který i přes svou

provázanost se dělí na tři základní obory, jejichž hranice jsou místy nepříliš zřetelné². Jedná se o gerontologii teoretickou, klinickou a sociální³:

Teoretická – Jde o shrnující a zobecňující disciplínu snažící se z dat vytvořit souborný pohled na tak rozmanitý obor. Pomocí modelů a různých experimentů se snaží objasnit chování a fyziologické změny člověka. Z výsledků pak může přinášet podnětné myšlenky, teze i různé hypotézy či predikce.

Klinická – V tisku či v různých dalších publikacích se častěji objevuje název geriatrie či gerontoatrie. Ať již označíme tento obor jakkoli, tak jejich vědecká náplň je stále stejná. Zabývá se chorobami ve stáří a jejich specifitami. Snaží se o popis a léčbu nemocí v pokročilém věku, tak aby co nejlépe respektovala fyziologickou, sociální a psychickou stránku pacienta. Navíc se zaměřuje i na nemoci vázané zejména na starší spoluobčany, kde prevalence alias pravděpodobnost výskytu stoupá.

Sociální – Jak již vyplývá z názvu, jedná se o odnož gerontologie zkoumající vztah okolí a staršího člověka. V zásadě se jedná o dvě velké oblasti. Jedna z nich je řeší vztah staršího člověka a jeho rodiny, která v tomto období se musí naučit hrát novou roli a pomoci prožít rodičům spokojené a důstojné stáří. Že je tato oblast někdy vysoce konfliktním místem ukazuje mnoho děl známých spisovatelů či pouhé pozorování v okolí. Dále se sociální gerontologie angažuje ve vztahu ústavů sociálního zabezpečení a jejich všeobecné negativní přijímání ve společnosti a zejména osobami důchodového věku. Proti tomuto fenoménu přetrvávajícímu staletí je nutné bojovat osvětou, která by opět měla respektovat zejména změnu emočních vlastností a projevů.

² **Zdroj:** HRŮZA, Z. *Věda o stárnutí*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Československé akademie věd, 1966. 119 stran. ISBN *neudáno*.

³ **Zdroj:** PACOVSKÝ, V. *Gerontologie*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Avicenum, 1981. 298 stran. ISBN *neudáno*.

Teprve vzájemná spolupráce uvnitř interdisciplinárního vědního oboru vytvořila základní zjednodušenou klasifikaci dle věku. Bohužel se jedná o velice primitivním systém klasifikace nezahrnující psychický ani fyziologický ale jen z části lékařský systém. Vychází se zde proto z různých výzkumů a z nich vytvořených statistik. Tento systém se dále diferencuje, čímž se docílí alespoň drobnému přiblížení k přechodu ze středního věku do stáří.

Obecná klasifikace Světové zdravotnické organizace (WHO) rozděluje věkové skupiny dle věku takto⁴ :

45 – 59 let: střední věk

60 – 74 let: rané stáří

75 – 89 let: pokročilý věk

90 a více let: dlouhověkost

V této oblasti je však nespočet různých klasifikací do skupin dle věku. Dle Švancary se lze proto potkat například se stupnicí dělící věkové skupiny takto (Švancara-Psychologie stárnutí a stáří, str. 13):

46 – 65 let: stárnutí

65 let a více: stáří

75 let a více: vysoký věk

Pokud nedojde k jasné definice věkových skupin, je nadmíru složité tento vědní obor dále rozvíjet. Nelze totiž přesně určit, kde je hranice a kdo jsou zmiňovaní staří lidé, kteří mají být předmětem zájmu a výzkumu.

Stáří a s ním spojené chování není totiž jen funkcí věku ale i tzv. činitelů vývoje. Nelze proto jen tak lehce oddělit dětství, dospělost a stáří, protože vše představuje jeden systém,

⁴ **Zdroj:** PACOVSKÝ, V. *Gerontologie*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Avicenum, 1981. 298 stran. ISBN *neudáno*.

který se vzájemně prolétá a ovlivňuje. Dispozice, vlohy a vliv prostředí vytváří celkový obraz osobnosti a tím ovlivňují i projevy stáří⁵.

Tento pohled však nelze použít z pohledu státu a státního aparátu. Proto se musela s využitím statistických dat určit administrativní hranice mezi produktivním věkem a stářím. Bohužel dalším aspektem ovlivňujícím hranici odchodu do důchodu je ekonomická stránka. Je nutné zabezpečit silnou základnu produktivních občanů, kteří tvoří zatím jeden z nejsilnějších pilířů financování důchodů jak invalidních tak i starobních. Ale ani posunutí hranice odchodu do starobního důchodu není z dlouhodobého hlediska udržitelné řešení. Proto vzniká nový důchodový systém stojící na financování pomocí penzijních fondů a pojištění. I přesto je nutné zachovat princip solidarity, jelikož ročníky nemající šanci si do tohoto systému naspořit během několika posledních let před odchodem do důchodu by přišly o finanční zdroje a jejich situace by je vyloučila ze systému.

1.2 Demografický pohled na problematiku ve vztahu k seniorům v ČR

Pro pochopení stávající situace s predikcí do budoucna je nutné podívat se blíže na demografickou strukturu společnosti. Z ní lze určit trendy vývoje a poměry, které vystupují jako vstupní faktory pro základní nastínění možností a směrů, kterými se společnost ubírá.

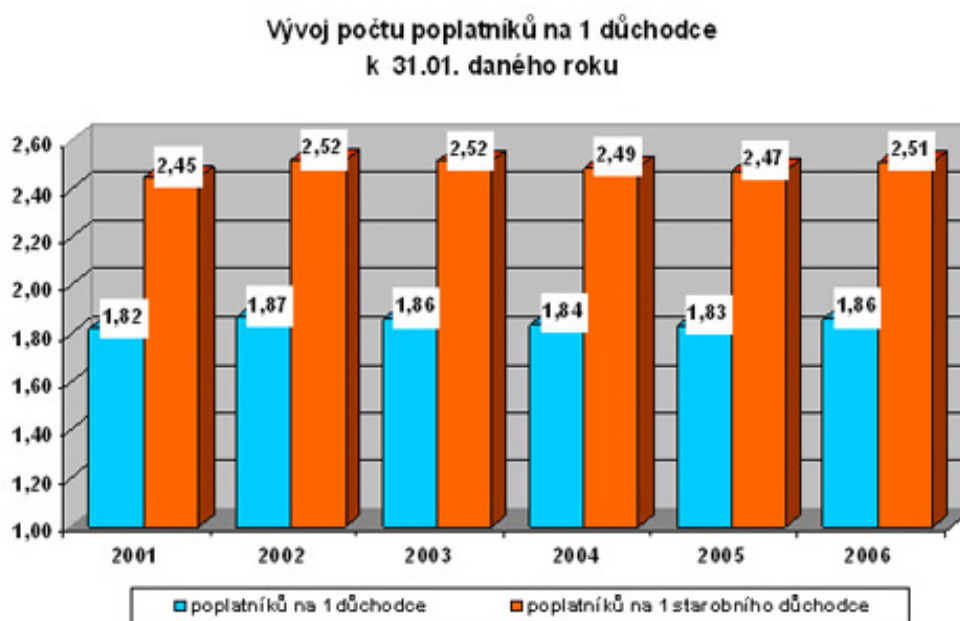
Vývoj počtu produktivní populace a seniorů je nutné řešit v jejich návaznosti ze dvou základních důvodů. Prvním důvodem proč řešit společenský demografický vývoj je, že produktivní lidé ze svých daní přinášejí finanční zdroje na starobní důchody přes státní pokladnu.

⁵ **Zdroj:** ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Vydání první. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1979. ISBN *neudáno*.

Ten druhý spatřuji v tom, že i produktivní občané překročí hranici důchodového věku a budou též požadovat finanční zdroje. Tento princip solidarity zde funguje již několik desítek let. Problematická se však ukazuje změna struktury společnosti a poměru seniorů k produktivním občanům.

Z níže uvedeného grafu č. 1 České správy sociálního zabezpečení popisující poměr počtu poplatníků na jednoho seniora vyplývá, že se tento poměr nemění. Tento trend je však pomíjející, jelikož dnes jsou v produktivním věku tzv. „silné ročníky“, ale i ty jednoho dne opustí svá místa a budou žádat o finanční zabezpečení v důchodovém věku. Ale bohužel další ročníky už tak silné nejsou, čímž se otvírá propast mezi výší státních příjmů z daní a výší poptávaných finančních zdrojů na pokrytí starobních důchodů.

Graf č. 1



Zdroj: <http://www.cssz.cz/tisk/06/060220.asp>, [cit. 2007-10-03]

Proto se stejně jako v západní Evropě musí vytvořit prostor pro nový způsob financování starobních důchodů z několika pilířů, kde jen jeden z nich bude příspěvek od státu.

Z níže uvedené tabulky č. 1 o vývoji počtu důchodců dle evidence ČSSZ vyplývá, že za posledních deset let se počet důchodců zvýšil o 8% a tím pádem i počet vyplácených

důchodů. Proto je nevyhnutelné tento systém financování modifikovat, aby došlo k spolufinancování důchodů státem společně s občanem. Setrvání u financování jen ze státní pokladny představuje morální hazard a hlavně fiskální past, která se postupem let bude jen rozšiřovat a přinášet velké problémy při tvorbě státního rozpočtu.

Tabulka č. 1

Počet všech důchodců a důchodů – dle evidence ČSSZ (miliony osob)

Rok	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Počet důchodců	2,477	2,485	2,521	2,548	2,865	2,584	2,577	2,590	2,625	2,645	2,683
Počet vyplácených důchodů	3,031	3,065	3,123	3,158	3,183	3,203	3,199	3,212	3,249	3,268	3,310
z toho starobní	1,796	1,802	1,848	1,879	1,906	1,922	1,907	1,914	1,944	1,961	1,995

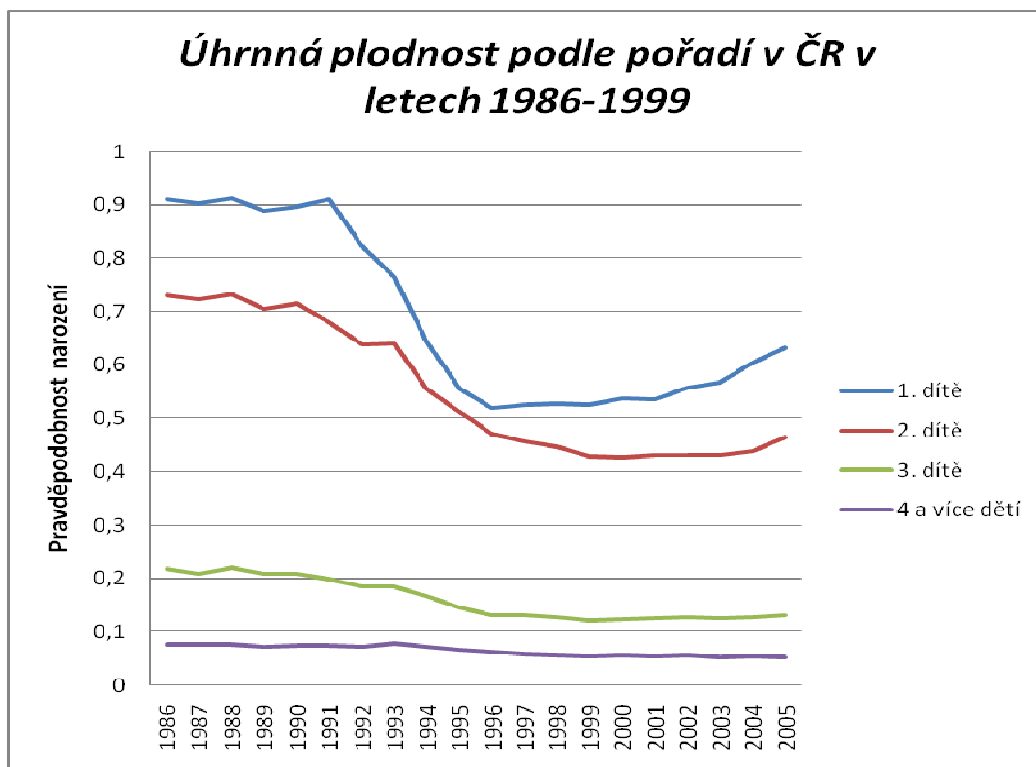
Zdroj: http://www.cssz.cz/tisk/07/070129_1.asp [cit. 2008-10-03]

Pro nástin společenské situace a věkové struktury obyvatel v ČR je nutné poukázat i na klesající porodnost posledních let. Tuto situaci od roku 1986 do roku 2005 popisuje graf č. 2. Právě nižší porodnost je jedním z důvodů pádu stávajícího systému financování důchodů, jelikož v dlouhodobém horizontu bude ubývat produktivních občanů, z jejichž daní se důchody financují. Tabulka zobrazuje pravděpodobnost narození dětí dle pořadí. Nejvyšší propad lze sledovat u prvního dítěte.

Tento pokles znamená, že do roku 1995 poklesl počet rodin s jedním potomkem téměř na polovinu, ale i tento trend se během posledních deseti let začíná opět vyvíjet pozitivněji. Podobně téměř lineárně klesal počet rodin se dvěma potomky, který nabírá mírně pozitivní směr až v posledních letech tohoto výzkumu. I třetího potomka mělo během sledovaných let méně, i když tento pokles není nijak dramatický. Jediná pravděpodobnost, že se rodina bude skládat ze čtyř a více potomků, se ukazuje ve sledovaném období jako konstantní.

Nutno dodat, že s tímto fenoménem poklesu porodnosti se potýká celá Evropa, je potřeba s ním počítat a přijít s takovými kroky, které by tento propad odstranily či alespoň zastavily.

Graf č. 2

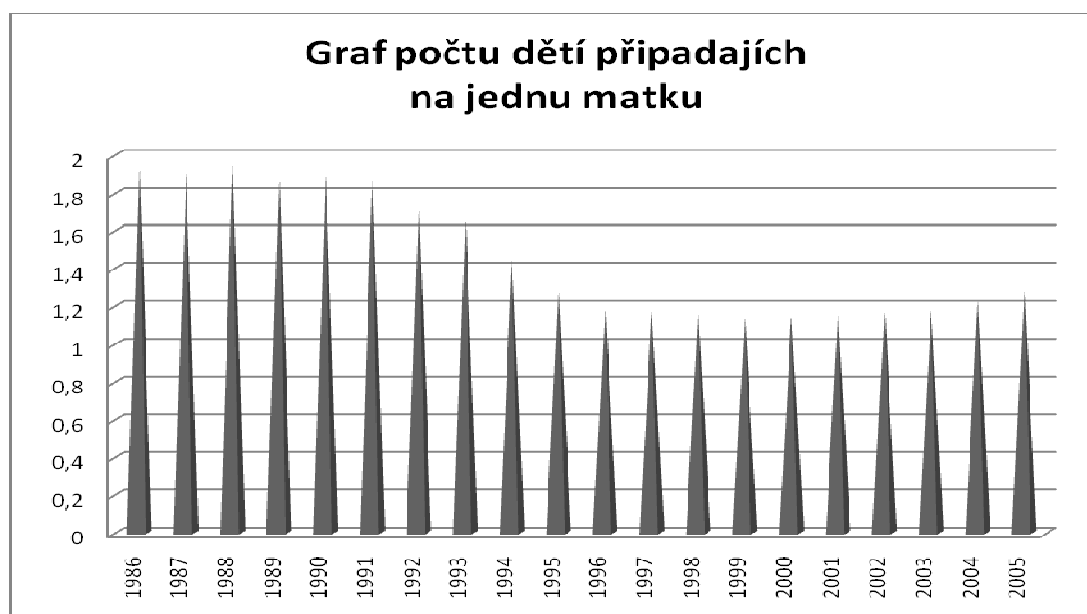


Zdroj: www.natur.cuni.cz/~demodept/cds/zpr_26.doc [cit. 2008-10-03]

Pro představu, v jak složité krizi se naše společnost objevuje, přikládám graf č. 3 zobrazující počet dětí připadajících na jednu matku v ČR v letech 1986 – 2005. Během sledovaných let poklesl i počet dětí připadajících na jednu matku. Z necelých dvou dětí v úvodu zkoumání, počet poklesl na 1,2 dítě. Tento ukazatel se považuje za velice negativní.

O počtu dětí připadajících na jednu matku se vyjádřil známý demograf A. Golli⁶ takto: „V dlouhodobé perspektivě znamená průměrný počet dětí (připadajících na jednu matku) menší než 1,3 neudržitelnost dalšího rozvoje..... v takovéto situaci není žádoucím nástrojem pro udržení populační rovnováhy ani imigrace.“ Dále říká: „Vzhledem k tomu, že úroveň plodnosti hraje zásadní roli při vytváření a zachování rodin, příbuzenstva, společenství a národních států, očekávali bychom výrazné kulturní, sociální a politické reakce od zákonodárců, veřejných činitelů a celé veřejnosti, které by pak eventuelně navodily změny v reprodukčním chování žen a párů směrem k oživení plodnosti....“

Graf č. 3



Zdroj: www.natur.cuni.cz/~demodept/cds/zpr_26.doc [cit. 2007-10-03]

⁶ **Zdroj:** Univerzita Karlova v Praze – Přírodovědecká fakulta [online]. Poslední revize 2. 6. 2006 [cit. 2007-10-03]. Dostupné z: <www.natur.cuni.cz/~demodept/cds/zpr_26.doc>

Tyto výše uvedené statistiky mají celorepublikový charakter, ale též je nutné brát v potaz krajové odlišnosti a náklady spojené se životem v nich. Těžko lze předpokládat, že finanční náklady na spokojený život v Praze a někde na vsi budou stejné.

Proto je nutné vytvořit systém, který dokáže zakalkulovat i tento aspekt do výsledného vzorce pro výpočet starobních důchodů vzhledem k již zmíněným nákladům, tak i průměrným mzdám. Takový systém sociálního zabezpečení by byl mnohem spravedlivější, ale v reálném prostředí je neuskutečnitelný. O tomto rozdělení státem svědčí i níže uvedený obrázek popisující podíl starobního důchodu a hrubé mzdy.

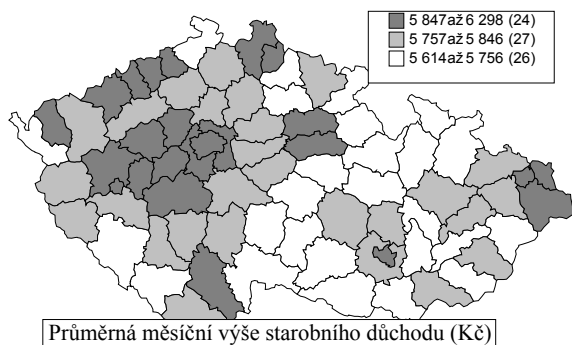
Z obrázků č. 1, 2 a 3, že každý okres je svým způsobem specifický, což plyne z výše příjmů v každém z okresů. V obrázku č. 1 lze sledovat, že v ekonomicky silných oblastech se objevuje vyšší průměrná výše starobních důchodů, než je celorepublikový průměr, jelikož výše starobních důchodů se odvíjí od výše příjmů.

Téměř přesným opakem se ukazuje poměr výše starobních důchodů k hrubé mzdě zobrazený v obrázku č. 2. Tento poměr je ovlivněn tím, že i v tomto systému se objevuje princip solidarity, který je nezbytnou složkou celé logiky rozdělování důchodů a tak lidé dostávají větší procentuální podíl své původní mzdy. Také stát garantuje minimální výši starobních důchodů, tak aby senioři vykonávající dříve hůře placené zaměstnání, získaly zdroj příjmů, který jim zaručí alespoň uspokojení základní potřeb.

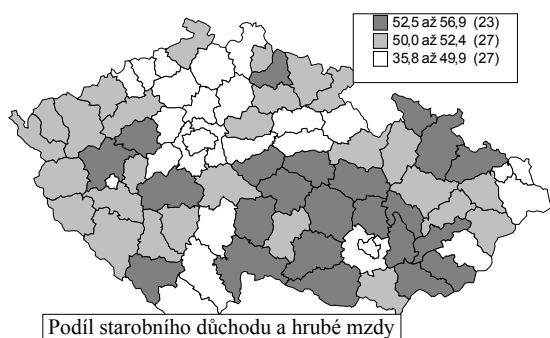
Obrázek č. 3 popisuje rozložení seniorů v poměru k produktivním občanům. Jejich počet se okres od okresu liší, přesto je téměř všude kriticky nedostačující. Proto je nutné vytvořit plán výstavby a rozvoje, ale tak aby reflektoval a respektoval potřeby každého mikroregionu.

Vybrané socioekonomické charakteristiky okresů ČR

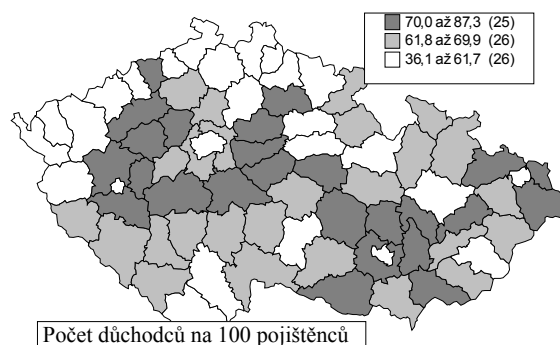
Obrázek č. 1



Obrázek č. 2



Obrázek č. 3



Zdroj: www.natur.cuni.cz/~demodept/cds/zpr_26.doc, [cit. 2008-10-03]

Z důvodu specifik každého bývalého okresu, nelze vztáhnout veškeré hodnoty ke všem zbývajícím okresům. V každém okrese je totiž jiná výše příjmů seniorů, jejich počet a též druhy a kvalita služeb. Jejich vzájemná interakce potom vytváří jedinečný pohled na oblast ústavů i vlivových faktorů seniorů v daném okrese. Proto bych se rád v praktické části zaměřil na město Prachatice, kde provedu i své šetření.

1.3 Zákony a vyhlášky týkající se oblasti sociálních služeb

1.3.1 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Tento zákon⁷ má přinést zajištění pro osoby v tíživé sociální situaci, vnáší změny do systému poskytování služeb a definuje tyto služby. Dle sociální situace a zdravotního stavu přináší zákon občanům příslušné služby v jejich domácím prostředí ale i mimo něj. Zákonodárci si od tohoto zákona slibují záruku poskytnutí služeb dle aktuálního zdravotního a sociálního stavu, aby se dostala každému dle potřeby a nedocházelo k plýtvání s finančními zdroji.

Zákon též definuje základní škálu sociálních služeb a typy zařízení, které zde mohou být poskytnuty. Komise, která určuje stupeň pomoci, se zodpovídá ze své činnosti úřadu práce, který je její zřizovatel a garant. Tím, že bude komise řešit každý konkrétní případ dle stanovených normativ a nahrazovat plošné důchody pro bezmocnost či péči o blízkou nebo jinou osobu, má dojít k přerozdělení zdrojů a tím i k navýšení příspěvku.

O garance se dělí Krajské úřady, obce, stát a Ministerstvo práce a sociálních služeb. Krajské úřady a obce se stávají garantem zajištění služeb, financování je zajištěno formou dotací a Ministerstvo práce a sociálních služeb vykonává dohled na kvalitu a efektivitu sociální práce.

Dále se zde definuje význam sociální služby. Tato definice říká, že sociální služba je činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na

⁷ **Zdroj:** Elektronická databáze zákonů LexDATA [online]. Poslední revize 14. 3. 2006 [cit. 2007-10-15]. Dostupné z: <http://abonent.lexdata.cz/lexdata/sb_free.nsf/0/C12571D20046A0B2C12571410046E718>

osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení⁸.

V zákoně o sociálních službách mohou tuto činnost vykonávat centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, různé další domovy i poradny. V praxi lze rozdělit dle převažující činnosti na pobytové, terénní a ambulantní. Sociální službou se pak rozumí pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc v domácnosti, poradenství a pomoc při prosazování práv a zájmů. Celý systém poskytování služeb v sobě skrývá v podstatě tři základní pilíře v podobě sociální péče, služeb sociální prevence a sociálního poradenství.

Sociální služby

1) *Služby sociální péče* – Tyto služby pomáhají relativně fyzicky i psychicky zdravějším osobám začlenit se do běžného chodu života. Péče je jim poskytována jen částečně a to v oblastech, které nezvládají sami. Senioři mohou v případě přiznání potřeby sociální péče získat osobní asistenci, pečovatelskou službu, místo v centru denních služeb, denním stacionáři nebo v domovu pro seniory či v zařízení ústavní péče. Poskytovatelé sociální péče podporují i samostatné bydlení seniorů v jejich přirozeném prostředí.

2) *Služby sociální prevence* – Prevencí v tomto slova smyslu se rozumí pomoc lidem v tíživé či dokonce krizové situaci. Důvodů jak se do ní dostat je nepřeborné množství. Zákon proto uvádí jen některé z nich a to například: „vliv znevýhodňujícího prostředí, ohrožení práv či zájmů jinou osobou a další.“ Cílem prevence není jen ochránit zájmy poškozeného, ale i zabránit šíření společensky nepřijatelného jednání.

⁸ **Zdroj:** Sociální revue – sociální práce a sociální otázky [online]. Poslední revize 28. 12. 2006 [cit. 2007-10-23]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/zakon-o-socialnich-sluzbach-2005-uplny-pruvodce>>

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Mezi prevenční služby poptávané seniory patří zejména sociálně aktivizační služby, terénní programy a různá kontaktní a krizová centra. Též se sem řadí služby následné péče.

3) *Sociální poradenství* – Jak již z názvu vyplývá, jedná se o poskytnutí rad k řešení při každé nepříznivé situaci. Jedná se o první sociální pomoc, pochopení situace a návrh poskytnutých služeb dle potřeb. Poradenství se angažuje v několika potencionálně kritických místech života seniorů a to ve věcech občanských, manželských a rodinných a práce s osobami se specifickými potřebami.

Zákon pamatuje i na úhradu za sociální služby. Služby v sociální oblasti se mohou dělit i dle participace na nákladech za výkon. Zákon dělí služby na bezplatné, částečně hrazené či plně hrazené. Mezi bezplatné služby poptávané seniory patří poradenství, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro seniory, terénní programy, sociální služby v kontaktních centrech

Příspěvek by měl dostat člověk, který je na pomoc okolí odkázán a to dlouhodobě. Tento zdroj peněz by měl posloužit k zajištění jeho základních potřeb. Dle míry jeho závislosti na pomoci mu bude vyměřena výše příspěvku na péči o vlastní osobu. Zákon zavádí i stupnici pro hodnocení závislosti od minimální, přes lehkou, středně těžkou až k těžké. Výše příspěvku závisí i na věku, kde mezníkem byl určen věk 18 let.

V případě péče o vlastní osobu se hodnotí schopnost člověka v těchto oblastech: „ příprava stravy, podávání, porcování stravy, přijímání stravy, dodržování pitného režimu, mytí těla, koupání nebo sprchování, péče o ústa, vlasy, nehty, holení, výkon fyziologické potřeby včetně hygieny, vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, sezení, schopnost vydržet v poloze sedě, stání, schopnost vydržet stát, přemísťování předmětů

denní potřeby, chůze po rovině, chůze po schodech nahoru a dolů, výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení, oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, orientace v přirozeném prostředí, provedení si jednoduchého ošetření, dodržování léčebného režimu.“

V případě soběstačnosti se hodnotí schopnost člověka v těchto oblastech: „komunikace slovní, písemná, neverbální, orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí, nakládání s penězi nebo jinými cennostmi, obstarávání osobních záležitostí, uspořádání času, plánování života, zapojení se do sociálních aktivit odpovídajících věku, obstarávání si potravin a běžných předmětů (nakupování), vaření, ohřívání jednoduchého jídla, mytí nádobí, běžný úklid v domácnosti, péče o prádlo, přepírání drobného prádla, péče o lůžko, obsluha běžných domácích spotřebičů, manipulace s kohouty a vypínači, manipulace se zámky, otevírání, zavírání oken a dveří, udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady, další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti.“

Dle zákona lze podle těchto základních činností rozdělených do dvou skupin rozhodnout o stupni závislosti. Z výše uvedených skupin se vyhledá počet činností, které si osoba není sama schopná zajistit a dle jejich počtu se pak následně rozhodne o míře závislosti a to lehké, středně těžké, těžké či úplné. Opět se zde objevuje kritérium věku, kde hranicí je 18 let.

Podle stupně závislosti a věku jsou posléze osobě přiznány dávky na pokrytí jejich omezené schopnosti vykonávat všechny běžné činnosti.

O přiznání příspěvku na sociální služby rozhoduje v první instanci obecní úřad a odvolání posléze úřad krajský. Jako podklady pro rozhodnutí se využívá dvou podkladů a to posouzení zdravotního stavu a sociální šetření. V sociálním šetření se zjišťuje možnost žadatele žít nadále ve svém přirozeném prostředí.

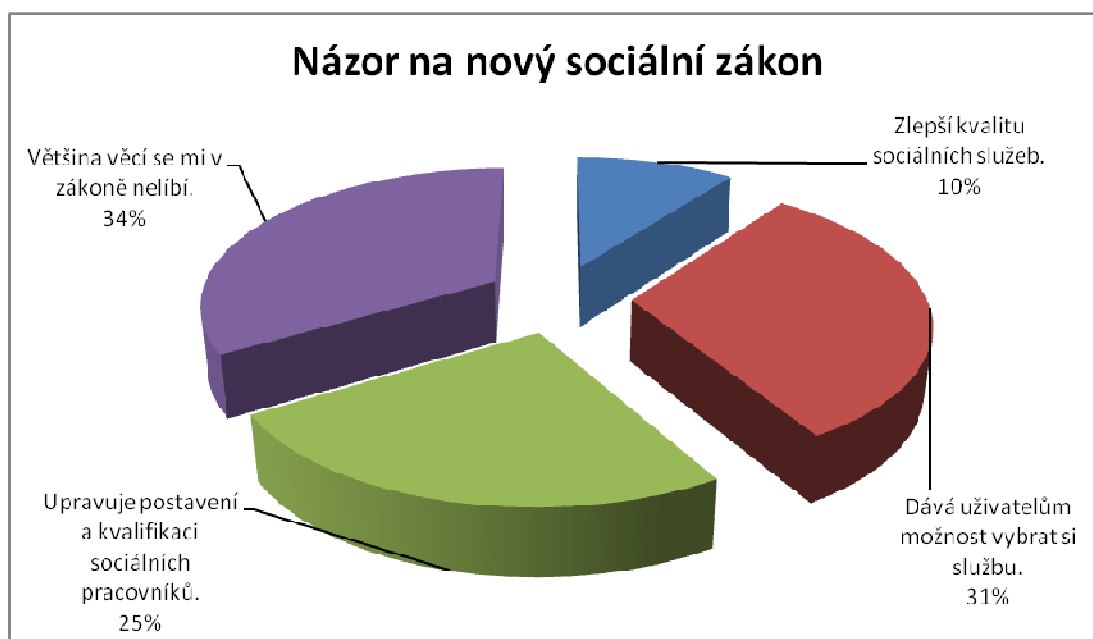
Pracovník obecního úřadu se zaměřuje u žadatele na soběstačnost a schopnost péče o vlastní osobu. Tento výsledek se posléze odešle na úřad práce, který společně s průzkumem zdravotního stavu určí stupeň závislosti na péči okolí. Pokud je příspěvek

přiznán a žadatel s jeho výší souhlasí, musí k bezproblémovému čerpání písemně doložit, kdo a v jakém rozsahu mu bude péči poskytovat.

Zákon o sociálních službách je velice citlivou oblastí, která zasahuje do finančních zdrojů lidí se sníženým společenským uplatněním či v neproduktivní části jejich života. Proto je nutné dopad tohoto zákona sledovat a nepříznivý vývoj upravovat.

O tom, že je prostor pro změny, svědčí i následující graf spokojenosti s tímto zákonem. Níže uvedené výsledky byly získány z ankety mezi čtenáři portálu socialnirevue.cz, která se uskutečnila v době nabytí platnosti nového sociálního zákona. V anketě hlasovalo 253 čtenářů, kteří se vyjadřovali k sociálnímu zákonu jako celku. Pouze deset procent se domnívá, že zlepšil kvalitu sociálních služeb a 34% lidem se zákon nelíbí.

Graf č. 4 – Spokojenost s novým zákonem o sociálních službách



Zdroj: <http://socialnirevue.cz/item/zakon-o-socialnich-sluzbach-2005-uplny-pruvodce>

[cit. 2008-10-23]

1.3.2 Další související zákony a vyhlášky

182/1991 Sb. Vyhláška ministerstva práce a sociálních věcí České, kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení

Tento zákon je i po jeho novaci považován stále za jednu ze základních právních norem pro poskytování péče seniorům. V zákoně se dosud používají starší obraty jako například Domov důchodců, ale přesto stále platí. Uvádí, že Domov důchodců (dnes resp. Domov pro seniory) je určen pro staré občany, kteří dosáhli věku nutného pro přiznání starobního důchodu a kteří z důvodu trvalé změny zdravotního stavu potřebují stálou komplexní péči ve specializovaném zařízení, která jim nemůže být zajištěna členy jejich rodiny ani pečovatelskou službou či dalšími službami sociální péče.

Zákon nezapomíná ani na seniory, kteří toto umístění nutně potřebují i z jiných vážných důvodů, které jim znemožňují žít ve svém domácím prostředí. Tyto Domovy však neposkytují služby pro seniory, kteří vzhledem k jejich zdravotnímu či psychickému stavu vyžadují léčbu a péči ve zdravotnickém zařízení.

Do ústavu jsou přijati ti občané, jejichž potřeby vzhledem ke svým sociálním poměrům a zdravotnímu stavu potřebují ústavní sociální péči. Přijaté žadatele o péči v sociálním zařízení vyzve příslušné zařízení k nástupu do ústavu. Ústav má povinnost nástup do ústavu oznámit přijatému žadateli či jeho zákonnému zástupci nejméně týden předem. V jeho oznámení o přijetí musí zároveň být určeno, které doklady musí žadatel při nástupu v ústavu předložit a které věci si může do ústavu vzít s sebou.

505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

V této vyhlášce se mluví o činnosti Domovů pro seniory, který poskytuje činnosti v oblasti sociálních služeb. Tato vyhláška též stanovuje maximální ceny ubytování ve výši 160 Kč za den včetně úklidu a praní.

Jmenovitě se jedná o tyto služby:

- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) sociální terapeutické činnosti
- g) aktivizační činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Poskytnutí pobytové sociální služby se zamítá v případě, že:

- a) zdravotní či psychický stav osoby vyžaduje nikoli poskytnutí ústavní péče ale péče ve zdravotnickém zařízení
- b) z důvodu akutní infekční nemoci není osoba schopna pobytu v zařízení sociálních služeb
- c) kolektivní soužití by bylo narušeno chováním osoby z důvodu duševní poruchy

Hodnocené standardy kvality jsou tyto⁹:

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Ochrana práv osob
- Jednání se zájemcem o sociální službu
- Smlouva o poskytování sociální služby
- Individuální plánování průběhu sociální služby
- Dokumentace o poskytování sociální služby
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- Personální a organizační zajištění sociální služby

⁹ **Zdroj:** Stránky střeđočeského kraje [online]. Poslední revize 15. 11. 2006 [cit. 2008-01-15]. Dostupné z: < www.kr-stredocesky.cz/socialni-oblast/socialni-sluzby/prispevek-na-peci/67783/download/16164-vyhlaska_505_o_socialnich_sluzbach.pdf >

- Profesní rozvoj zaměstnanců
- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Informovanost o poskytované sociální službě
- Prostředí a podmínky
- Nouzové a havarijní situace
- Zvyšování kvality sociální služby

K hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb se využívá čtyřstupňová hodnotící škála od 0 bodů do 3 bodů. Dle počtu bodů se pak usuzuje o splnění jednoho z 15 kritérií, která se v ústavu hodnotí.

- a) 3 body - kritérium je splněno výborně
- b) 2 body - kritérium je splněno dobře
- c) 1 bod - kritérium je splněno dostatečně
- d) 0 bodů - kritérium není splněno

Celkově lze tímto způsobem hodnocení kvality a chodu ústavu získat maximálně 45 bodů. Dle počtu získaných bodů v jednotlivém ústavu se proto dá jednoduše spočítat procentuální úspěšnost daného ústavu. Po přepočtu na procenta lze pak jednoduše zjistit, do které ze čtyř základních skupin lze poskytovatele služeb zařadit:

- 90 – 100 % - poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně
- 70 – 89% - poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře
- 50 – 69% - poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb dostatečně
- méně než 50% - poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb

2 Praktická část

2.1 Sociální zařízení pro seniory

2.1.1 Domov Seniorů Mistra Křišťana Prachatice

Domov seniorů Mistra Křišťana je jediným domovem seniorů ve městě Prachatice. V okrese se nachází pouze tři další domovy s podstatně menší kapacitou. Proto lze Domov Seniorů Mistra Křišťana považovat za hlavního poskytovatele sociální péče prostřednictvím Domovů pro seniory v širokém okolí. Jeho posláním je podporovat a rozvíjet samostatnost a soběstačnost seniorů. Ve své náplni nemá jen pomoc směřující k důstojnému prožití pozdního věku, ale i pomoc při začlenění izolovaných seniorů do kolektivu a tím následné socializace. Ve svých nově zřízených prostorech poskytuje pobytové služby pro seniory, kteří z různých důvodů nemohou žít soběstačně sami ve svém bydlišti. Pomoc je zákazníkům v tomto domově poskytována nepřetržitě celý den i během víkendů a státních svátků.

Mezi základní služby poskytované ústavem patří¹⁰:

- ubytování
- možnost celodenní stravy
- pomoc při běžných úkonech péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským okolím
- sociálně terapeutické aktivity
- aktivizační činnosti

¹⁰ **Zdroj:** Domov Seniorů Mistra Křišťana, Prachatice [online]. [cit. 2008-01-20]. Dostupné z: <<http://www.domovseniorupt.cz/index.php?nid=3388&lid=CZ&oid=411205>>

- právní pomoc
 - při uplatňování práv
 - při uplatňování oprávněných zájmů
 - při obstarávání osobních záležitostí

Senior v tomto zařízení má možnost vybrat si buď jednolůžkový či dvojlůžkový pokoj dle svého přání a potřeb. Tento pokoj je mu předán k užívání po celou dobu jeho pobytu. Navíc si sem může vzít i vlastní drobný nábytek, doplňky či elektrické spotřebiče. Každý pokoj je vybaven přípojkou pro televizi, telefonem, interkomem k dorozumívání se sesternou a dalšími částmi domova a navíc internetem. Pokud senior nemůže vykonávat úklid, praní, či žehlení, má možnost si tyto služby dle individuální potřeby objednat.

Domov pro seniory nabízí i stravování dle individuálních přání a potřeb. Uživatel si proto může dle svých přání a potřeb vybrat jak často bude využívat možnosti stravy. Navíc zde má senior možnost odebírat i stravu dietní, pokud o to požádá nebo mu jinou stravu zdravotní stav nedovolí. Stravu si může v domově připravit i sám a to ve společné kuchyni, která je vybavena základními spotřebiči. Velký důraz klade vedení na správný pitný režim, ke kterému seniory vede.

Senior může nepřetržitě využívat služeb zaměstnanců, kteří mohou pomoci se zvládnutím běžných denních úkonů a péči o jeho vlastní osobu. Uživatelé mohou dle svých potřeb využívat kompletní vybavení tohoto domova, který nabízí hydraulickou vanu, vozíčky, zvedáky a další přístroje. Služby spadající do oblasti ošetrovatelské se poskytují dle daného rozpisu. Doktor dochází do domova dle potřeby a navíc vždy pravidelně jeden den v týdnu. Na další vyšetření a ošetření jsou senioři převáženi vozy přizpůsobených pro maximální komfort a usnadněný nástup i výstup.

Velký důraz se v domově pro seniory klade na aktivizační činnosti, které pomáhají k rozvoji a udržování fyzické, duševní i sociální aktivity. Tyto aktivity mají za cíl rozvoj zájmů seniorů i jejich vzájemnému sblížení. Při rozhodování o dalších aktivitách mají možnost rozhodovat sami senioři, tak aby maximálně reflektovaly jejich zájmy.

Mezi tyto aktivizační činnosti lze počítat tyto programy:

- Rukodělné a tvořivé činnosti
- Sportovní činnosti a hry
- Společenské programy
- Činnosti v přírodě
- Vzdělávací programy
- Hudební programy
- Programy se zvířaty
- Náboženské programy

Tyto programy jsou nepovinné, ale přesto velice hojně využívané. Pro věřící se v Domově pro seniory pravidelně dvakrát týdně konají mše a v případě zájmu i výlety po různých poutních místech a významných mších.

V neposlední řadě je seniorům nabízena stále poradenská činnost, která má pomoci udržovat kontakt seniorů s rodinou a začlenění do společnosti. Navíc mohou využít právní poradenství.

2.1.2 Pečovatelská služba OCH Vimperk – Dům s pečovatelskou službou

Obdobně jako Domov pro seniory i Dům s pečovatelskou službou má za cíl pomáhat lidem v tíživé situaci ať již ze sociálních, zdravotních či jiných důvodů. Oblastní charita poskytuje své služby jak přímo v domácnostech, tak i v Domovech s pečovatelskou službou. Přímo ve městě Prachatice je provozovatelem dvou domovů s pečovatelskou službou a to Dům s pečovatelskou službou Skalka a SNP.

V podstatě se jedná o pomoc¹¹:

- při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- při poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- při zajištění chodu domácnosti
- při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

¹¹ **Zdroj:** Oblastní charita, Vimperk [online]. [cit. 2008-01-21]. Dostupné z: <<http://www.fch-vimperk.cz/>>

Cílem této služby je pomoc seniorům zejména při péči o vlastní osobu. Další služby kam se počítá pomoc při podávání stravy, přesun na lůžko a pomoc při pohybu je poskytována jen v přiměřeném rozsahu. V praxi lze proto mluvit o tom, že dům s pečovatelskou službou je zařízení určené pro soběstačnější osoby než Domov pro seniory, tak aby jedna poskytovaná služba neduplikovala druhou. Za péči o vlastní osobu se považuje pomoc při hygieně a používání toalet.

Součástí domu s pečovatelskou službou je i pečovatelská služba poskytovaná v domácím prostředí. I zde se snaží pečovatelé a pečovatelky pomoci seniorům s chodem domácnosti a s úkony, které senior již nedokáže vykonávat sám. Některé úkony jsou poskytovány nárazovitě jako například pomoc při malování či přípravě topiva na zimu. Další služby vzhledem k povaze služby potřebují denní či pravidelnější péči. Sem bych pro příklad uvedl praní prádla, úklid, nákupy a další.

Jak v domově tak i mimo něj nabízí oblastní charita Vimperk možnost donášky stravy dle přání zákazníka denně nebo jen přes týden. Společně s Domovem pro seniory se i charita angažuje v oblasti začlenění seniorů do společnosti a bojuje proti jejich izolaci. Též se oba ústavy snaží o již výše zmíněný rozvoj samostatnosti a schopností. Mimo ústavy, ale i v nich poskytuje charita služby v oblasti právní při ochraně osobních práv.

Celý systém služeb je plánován a porovnáván se standarty kvality, které pomáhají při rozvoji služeb dle zákonných norem a etických kodexů. V plánu se počítá i s možností poskytovat služby i mimo pracovní dobu, tak aby přesně reflektovaly potřeby každého ze zákazníků. Systém poskytovaných služeb stojí na několika základních principech, které se charita jako provozovatel snaží naplnit.

Mezi ně patří:

- nestrannost
- respektování potřeb
- respekt k individualitě člověka
- mlčenlivost
- ochota
- slušnost
- vlídnost
- úcta
- empatie
- optimismus
- zodpovědnost
- preference podpory před péčí

Zájemce o pečovatelskou službu ať již poskytovanou v domácím prostředí či domově je přijat na základě osobního jednání s vedením poskytovatele služby. Během tohoto rozhovoru sdělí zájemce své potřeby a ujedná se rozsah i forma poskytované služby. Po dohodnutí těchto náležitostí lze teprve podepsat smlouvu o poskytovaných službách.

Součástí smlouvy je i řád poskytování služeb, který obsahuje práva i povinnosti obou smluvních stran. V tomto řádu jsou sepsány jak možnosti stížností ze strany zákazníka, tak i možnosti, kdy lze smlouvu vypovědět či službu neposkytovat.

2.1.3 Hospic Prachatice

Hospic¹² je ústavem, který se zabývá tzv. paliativní lékařskou péčí¹³. Pod pojmem paliativní medicína se skrývá léčba nevléčitelně nemocných různých diagnóz se snahou o dosažení nejlepší možné kvality jejich života. Nejedná se o léčebnu dlouhodobě nemocných. Spíše lze hospic označit jako místo, kde školený personál dokáže ulehčit od bolesti lidem nevléčitelně nemocným a není šance to změnit. Hospic přijímá pacienty v konečném stádiu nemoci a snaží se jim ulehčit od bolesti, nejsou osamoceni a zůstane zachována jejich lidská důstojnost.

V hospici se nachází 30 lůžek, z toho 22 pokojů je jednolůžkových a 4 pokoje dvoulůžkové. Dvoulůžkové jsou koncipovány pro páry, kdy si jeden z nich přeje doprovázet toho druhého až do poslední chvíle a být mu nablízku. Pokud je tento počet dvoulůžkových pokojů vyčerpán, je zde i možnost přistýlek na pokojích jednolůžkových.

Celý komplex služeb je veden v duchu křesťanského pohledu na svět, který hlásá pomoc lidem v jakékoli situaci. Nelze proto na ústav pohlížet jako na místo, kde je prováděna

¹² **Zdroj:** Hospic sv. Jana N. Neumanna, Prachatice [online]. [cit. 2008-02-01]. Dostupné z: <<http://www.hospicpt.cz/>>

¹³ **Zdroj:** Internetová elektronická encyklopedie Wikipedie [online]. [cit. 2008-02-01]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Paliativn%C3%AD_medic%C3%ADna>

euthanasie, která připraví pacienta o možnost prožít spokojeně poslední dny svého života. Jedná se o pomoc bližnímu z celé republiky bez ohledu na jeho víru, barvu pleti, výši majetku i vzdělání.

Rozhodujícím faktorem pro přijetí tak zůstává pouze jeho potřebnost této péče. O potřebě této služby je vhodné si promluvit s ošetřujícím lékařem, který by měl zhodnotit stav svého pacienta a rozhodnout o umístění do tohoto ústavu. Dále je nutné získat souhlas pacienta, který je seznámen s tím, že jeho kurativní léčba se ukončí a nastoupí léčba „pouze“ paliativní.

Při posuzování potřeby této péče rozhodují lékaři, ředitel hospice, sociální pracovníci a vrchní sestra, kteří se řídí dle základních čtyř kritérií. Mezi tyto čtyři kritéria rozhodující o umístění patří:

- pacient je postupující nemocí ohrožen na životě
- kurativní léčba nedostačuje či neexistuje a je nutná paliativní léčba a péče
- není nutná akutní nemocniční péče
- domácí péče nedostačuje nebo není z jakéhokoli důvodu možná

Kompletní péče je financována ze tří hlavních pilířů, mezi které patří úhrady od pojišťoven, sponzoring a dárcovství plus úhrady samotného pacienta. Posledně jmenovaný zdroj financování lze však ve výjimečných případech snížit či zcela prominout. Jinak se výše úhrad pro pacienta řídí výší jeho příjmu.

Tabulka č. 2

Výše úhrad pacienta za poskytované služby

Měsíční příjem pacienta	Úhrada pacienta za den v Kč	Úhrada pacienta za měsíc
do 8000,-	200,-	6000,-
do 9000,-	230,-	6900,-
do 10 000,-	260,-	7800,-
nad 10 000,-	290,-	8700,-

Zdroj: <http://www.hospicpt.cz/uhrada-pobytu>, [cit. 2008-02-02]

2.2 Současný stav sociálních služeb pro seniory v Prachaticích

Ve městě Prachatice se nachází celá škála služeb pro seniory, která postrádá jen několik drobných doplňkových služeb, na které však pamatuje komunitní plán rozvoje města. Co se týče rozsahu služeb, zdá se být město Prachatice velice dobře rozvinuté a téměř soběstačné.

Bohužel to samé nelze říci o kapacitách těchto sociálních zařízení, která jsou plně vytižená, a problematika uspokojení oprávněných žádostí je nadále neudržitelná. Město si tento kritický stav uvědomuje, a proto v současné době provádí jednoduché dotazníkové šetření, zda by potencionální klienti sociálních zařízení byli ochotni přestěhovat se do nového zařízení, které by nebylo koncepčním řešením, ale spíše řešením vyvstávající krizové situace, jelikož je nutné ihned umístit do podobného zařízení cca 5 žadatelů v opravdu tísnivé situaci, která jim nedovoluje žít ve své přirozeném domácím prostředí¹⁴. Zbýlých cca 60 žádostí o ubytování již není tak kritických, ale je téměř nemožné je uspokojit.

Fluktuace obyvatel v Domovech s pečovatelskou službou, je velice nízká a v dlouhodobém průměru se jedná o umístění jednoho žadatele ročně. Naopak terénní péče poskytovaná přímo v domácím prostředí seniorů je absolutně dostatečná. Lze dle paní Voráčkové i tvrdit, že opodstatněná žádost seniora je ihned uspokojena a není zde žádná překážka v poskytování služeb ihned.

Situace v Domově Seniorů Mistra Jana Křišťana je zejména v uspokojování žádostí podobná. Zřizovatelem této služby je Krajský úřad České Budějovice, který vyřizuje žádosti o poskytnutí ubytování v tomto zařízení. I zde se ukazuje kapacita 100 lůžek jako nedostačující.

¹⁴ **Zdroj:** Ivana Voráčková, sociální pracovnice Městského úřadu Prachatice – řízený rozhovor ze dne 10. listopadu 2007

Od zástupců vedení sociálních zařízení se mi nepodařilo získat informace o počtu žadatelů, ale doba mezi podáním žádosti a jejím uspokojením přesahuje více než dva roky, které mohou být vzhledem ke zdravotnímu stavu seniora velice dlouhým obdobím. Součástí Domova seniorů je i Denní stacionář nabízející prostor pro seniory s kapacitou sedmi míst. Jeho význam a obliba roste velice pomalu a tak se i tato kapacita jeví v horizontu několika let jako nedostačující. Zde se dle posledních informací plánuje Krajský úřad více angažovat a rozšířit jejich počet a dle jejich příslibu až několikanásobně.

Na celokrajné úrovni pak působí Hospic sv. Jana N. Neumanna, který poskytuje paliativní péči lidem z celého kraje, ale i z jeho okolí. Počet 29 lůžek je absolutně dostačující a dle vedení nedochází k nijak dramatickým výkyvům v počtu žadatelů a téměř celá kapacita Hospice je využita nepřetržitě.

Velký díl pomoci při péči o seniory, ať v již zmíněných zařízeních či mimo ně, poskytují studenti Vyšší odborné školy sociální, která sídlí přímo v Prachaticích. Většinou pomáhají zejména s kulturní a společenskou činností, komunikací a okrajově s denní péčí.

V případě potřeby nebo nutnosti zřizuje město prostřednictvím Českého červeného kříže krizovou linku pro seniory a nejen pro ně.

Městský úřad si uvědomuje neuspokojivou situaci v oblasti sociálních služeb, které se z pohledu kapacit a jejich rozvoje zdají být problematické. Proto zřídilo vedení města další poradní orgán a před čtyřmi lety mohla vzniknout Rada seniorů. Tato Rada má sice pouze poradní hlas, ale přesto se dnes velice intenzivně angažuje v oblasti sociálních služeb nejen seniorů ale navíc i zdravotně postižených.

2.3 Činnosti vedení sociálních zařízení k odstranění slabých stránek

2.3.1 Etický kodex

Sociální ústavy v Prachaticích si uvědomují, že je třeba provádět nepřetržitou činnost směrem k rozvoji sociálních služeb a tím i k odstranění slabých stránek. Proto se jak Dům s pečovatelskou službou a Domov pro seniory rozhodli implementovat do svých stanov i etický kodex sociálních pracovníků, který se opírá o Listinu základních práv a svobod a další mezinárodní úmluvy na poli sociálních služeb.

Každý pracovník v sociálním zařízení musí respektovat seniory v sociálním zařízení bez ohledu na jeho víru, barvu pleti, věk, pohlaví a další jeho odlišnosti. Každý senior má právo se v sociálním zařízení realizovat dle jeho potřeb avšak jen do té doby, dokud neomezuje své okolí.

Profesní vztah sociálního pracovníka vzhledem ke klientovi daného sociálního zařízení nesmí vést k omezení svobody daného klienta a nedošlo k porušení lidských práv a svobod. Pracovník ústavu musí pomáhat všem, tak aby nedošlo k diskriminaci jednoho klienta na úkor druhého. Zvláštní ohled musí pracovník věnovat silným stránkám každého seniora jako jedince i jeho začlenění do společnosti.

Zvláštní pozornost je zejména věnována ochraně osobnosti a právu na soukromí, které je z tohoto pohledu nezcizitelné a v centru zájmu. Nezcizitelná je i šíře služeb, které jsou seniorům poskytovány spravedlivě a bez ohledu na jeho společenské postavení. Pracovník musí být vždy nápomocen v případě řešení problémů, kdy má respektovat citlivý empatický přístup.

Další povinnosti zaměstnance sociálního zařízení se rekrutují ve vztahu k zaměstnateli, kolegům, povolání, odbornosti a společnosti. Pozice sociálního pracovníka má být naplněna nepřetržitým studiem nových metod a technik, tak aby si uchoval svou odbornost a prováděl svou činnost dle nejnovějších standardů. Toto vzdělání rozšiřují zaměstnanci pravidelně ve spolupráci s Vyšší odbornou školou sociální v Prachaticích.

Problémy v etické oblasti se týkají zejména otázek jak poskytovat služby, kdy je poskytovat, do jaké míry a kde je hranice zneužití služeb. Etický kodex by měl řešit i otázku konfliktu mezi seniory v sociálním zařízení a pracovníkem v něm, konflikty s okolními institucemi, se společností a vedením zařízení.

Pokud se pracovník v sociálním zařízení setká s problémem, který nelze vyřešit přímo v zařízení nebo se mu nelíbí způsob řešení daného problému, může využít pomoci Společnosti sociálních pracovníků ČR, která působí jako koordinátor služeb a jejich standardů.

Samostatná kapitola je věnována právům seniorů v sociálním zařízení. V podstatě jde zejména o to, aby senior v sociálním zařízení měl možnost využívat kvalitní služby s ohledem na jeho potřeby tak, aby neutrpěl újmy na zdraví ať již fyzické či duševní. Klient sociálního zařízení má právo na informace o jeho zdravotním i duševním stavu. Klient má i právo rozhodovat o své další léčbě a terapii. Výjimku tvoří jen několik situací, kdy není potřeba jeho souhlasu. Jedná se zejména o oblasti, kdy jeho odmítavý přístup může výrazně ohrozit zdravotní i psychický stav okolí. Jen ve velice závažných situacích nesmí senior vidět pravidelně své rodinné příslušníky.

2.3.2 Prezentace oblastní charity

Jako další problém se ukazuje zejména u Domu s pečovatelskou službou a terénních pečovatelských služeb, její spojení s oblastní charitou. Samotné jádro konfliktu se nachází zejména v názvu provozovatele výše zmíněných dvou sociálních činností¹⁵. Ten obsahuje sousloví, které působí na velkou část seniorů velice negativně.

Prvním důvodem pro odmítavý přístup je slovo charita, které v mnoha myslích seniorů představuje něco ve smyslu žebrání. Každý senior chce strávit stáří poklidně a důstojně. Avšak spojení důstojnosti a charity se ukazuje jako velice ožehavé téma, které není mezi seniory nijak ospravedlněno a uvedeno na pravou míru. Navíc si občané spojují charitu s institucí při kostele sv. Jakuba v Prachaticích, kam se mohou bezplatně dojít najíst bezdomovci a další lidé z nejnižších sociálních vrstev.

Druhý neméně závažný problém je spojení s církví. Dle střízlivého odhadu je cca 70 procent seniorů ateisty nebo se alespoň dlouhá léta k církvi nehlásí¹⁶. Z několika rozhovorů s mými prarodiči a jejich známými jsem si uvědomil, jak silný emotivní náboj toto slovo pro ně představuje a jak zkreslenou mají představu o chodu sociálních zařízení. Jako lidé, kteří podobná zařízení nenavštívili, pro ně představuje Dům s pečovatelskou službou a terénní činnost zaštitěná oblastní charitou spojení s církví, náboženstvím a kláštery. Jakožto ateisti či lidé nehlásící se k církvi, nechtějí mít s podobnými institucemi co do činění.

Samotné město Prachatice si tuto situaci uvědomuje a stále apeluje na oblastní charitu, aby se její komunikace zkvalitnila a přispěla k lepší informovanosti občanů. Problémem však i nadále zůstává fakt, že do výběrového řízení o provozování sociálních služeb se každoročně přihlašuje pouze oblastní charita, čím je velice oslabena vyjednávací síla města v této oblasti. Město si uvědomuje, že již dlouho se nenašla jiná instituce, která by se

¹⁵ **Zdroj:** Ivana Voráčková, sociální pracovnice Městského úřadu Prachatice – řízený rozhovor ze dne 10. listopadu 2007

¹⁶ **Zdroj:** Ivana Voráčková, sociální pracovnice Městského úřadu Prachatice – řízený rozhovor ze dne 10. listopadu 2007

mohla do výběrového řízení na poskytování sociálních služeb, přihlásit. Proto může pouze na oblastní charitu apelovat, aby usměrnila svou prezentaci i k dalším občanům, kteří nejsou věřícími.

Oblastní charita Vimperk si tuto pozici uvědomuje, ale kroky k nápravě jsou velice slabé. Lze dokonce mluvit v jisté míře až o ignoraci¹⁷. Tento fakt může dokonce dle mého názoru přejít až k diskriminaci seniorů, kteří nechtějí spojit svou pomoc s církví nebo charitou. Tento názor sdílím s vedením města Prachatice, které se podobné situace také obává, ale svou nečinností ji možná již několik let tiše přihlíží.

Za vše snad nejlépe hovoří internetové stránky oblastní charity Vimperk, kde je přímo napsáno: „*Oblastní charita Vimperk je součástí římskokatolické církve. Jejím posláním je služba milosrdné lásky církve lidem v nouzi, a to bez ohledu na jejich rasu, národnost, náboženství nebo státní a politickou příslušnost*“¹⁸.

¹⁷ **Zdroj:** Ivana Voráčková, sociální pracovnice Městského úřadu Prachatice – řízený rozhovor ze dne 10. listopadu 2007

¹⁸ **Zdroj:** Oblastní charita, Vimperk [online]. [cit. 2008-01-21]. Dostupné z: <<http://www.fch-vimperk.cz/>>

2.4 Průzkum mezi seniory mimo sociální zařízení

2.4.1 Obecné informace

K zjištění základních faktorů rozhodování seniorů jsem sestavil dotazník, kde jsem se pokusil zeptat se seniorů na poskytované služby a jejich postoj vůči zařízením poskytujícím sociální péči. V tomto dotazníku jsem použil kombinaci otevřeného a uzavřeného dotazování, které mi pomůže lépe pochopit myšlenkové pochody a názory seniorů. Dále jsem se zeptal v několika otázkách na jejich potřeby sociálních služeb, či jaký důvod by je mohl případně přimět tyto služby využívat. Nakonec jsem připojil několik identifikačních údajů, kde jsem se zaměřil na základní fakta jako je pohlaví, věk, výše příjmů či vzdělání. Poslední otázka, která stojí trochu osamoceně, je možnost seniorů využívat internet, který se stále více stává součástí běžného života.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 59 dotazovaných seniorů. Ti v dotaznících vyjádřili své postoje a názory u dotazů, které je oslovily, popřípadě uvedli kombinaci služeb, které využívají.

Celý dotazník a jeho vyhodnocení se nachází v příloze č. 1 a č. 2. Při samotném vyhodnocování jsem zahrnul do tabulky i slovní odpovědi, které se vyskytovaly v dotazníkovém šetření a které považuji za podnětné.

2.4.2 Identifikační údaje

Po vyhodnocení dotazníků a převedení do tabulkové formy viz příloha č. 2 lze u některých dotazů vidět jistou dominanci či silnou preferenci jedné z možných odpovědí a u jiných naopak jsou téměř pravidelná rozprostření požadavků či názorů po celé škále. Některé výsledky lze považovat jako překvapivé a jiné naopak reflektující pohled společnosti na tuto oblast sociálního zájmu.

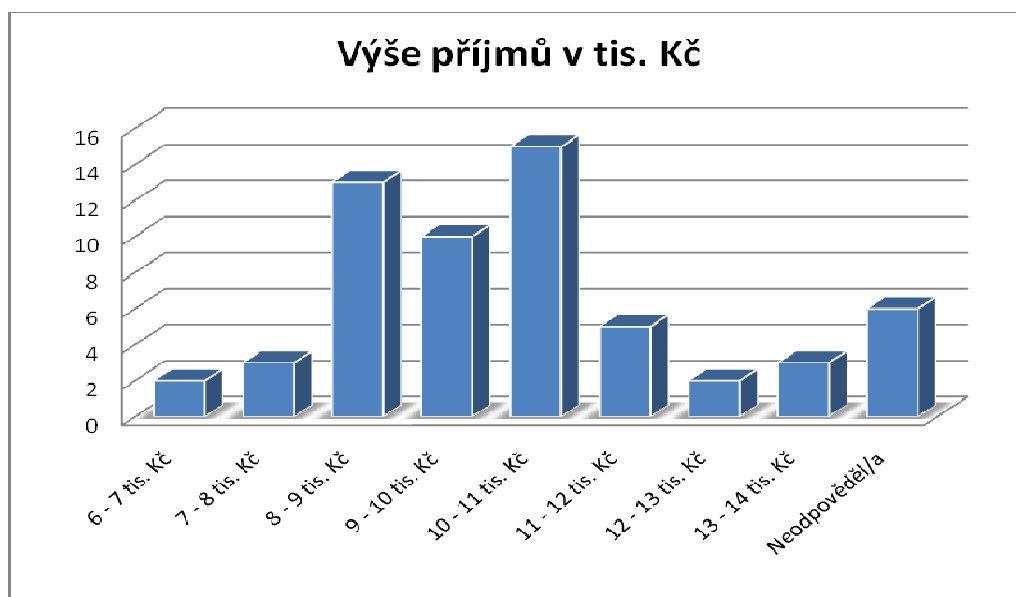
Pro pochopení struktury respondentů považuji za nutné popsat rozložení jejich základních identifikačních údajů, jako je pohlaví, věk, vzdělání či výše příjmů. Z 59 respondentů bylo 37 žen a 21 mužů. Při zadávání dotazníků byly zřejmé jisté rozdíly v chování mužské a ženské části respondentů. Ženy, oproti mužům, se ve většině případů zajímaly spíše o otázky týkající se emotivních a pocitových částí. Muži se spíše vyjadřovali techničtěji a k ekonomicky založeným otázkám.

V oblasti věkové struktury respondentů se řadil téměř stejný počet dotazovaných do skupiny 60 až 69 let a 70 až 79 let. Pouze 10 % bylo ve věkové skupině 80 až 89 let a zcela chyběla skupina dotazovatelů starších 90 let. Tento fakt příkládám spíše technickým problémům, jako je zhoršené vidění či schopnost dotazník vyplnit, s čímž jsem se několikrát setkal. V této věkové skupině, nad 90 let, je málo respondentů, kteří se jí dožívají, a kteří bydlí stále v původním domácím prostředí.

Velice zajímavou považuji strukturu vzdělání respondentů, kteří byli ochotni tento dotazník vyplnit. Více jak polovina jich dosáhla středoškolského vzdělání a necelých 10 % jich dokonce mělo vzdělání vysokoškolské. Na opačném pólu bylo více též 10 % respondentů, kteří skončili své vzdělání uzavřením povinné základní školní docházky. Silnou, téměř 30% a neopomenutelnou skupinou, byli i ti, kteří absolvovali učňovské obory.

Průměrnou výši starobního důchodu považuji za dostatečnou, jelikož 90 % respondentů mělo příjmy vyšší jak 8.000 Kč a necelých 50 % dokonce vyšší než 10.000 Kč. Tento fakt pozitivně ovlivnil názory dotazovaných seniorů na dostupnost sociální péče z pohledu finančního, kdy drtivá většina odpověděla, že v jejich finanční situaci nevidí problém pro potenciální vstup do sociálního zařízení. Tato kauzalita významně ukazuje, že ekonomický pohled na oblast výše příjmů je považována seniory za dostačující. Pouhých 6 seniorů na tuto otázku neodpovědělo, což považuji za velký úspěch. Z tohoto nízkého čísla lze vyvodit závěr, že senioři jsou se svým příjmem celkem spokojeni a nepřipadá jim nijak frustrující.

Graf č. 5 – Výše příjmů u respondentů



Zdroj: Vlastní šetření z 26. ledna 2008

2.4.3 Kvalita sociálních služeb v Prachaticích

Poměrně pozitivně byly ohodnoceny služby v Prachaticích, a to z pohledu kvality, množství a dostupnosti. Přes 40 respondentů, z 59 členného vzorku, označila sociální služby z výše zmíněných hledisek jako dostačující či alespoň spíše dostačující. Z pozitivně hodnotících se drtivá většina přiklonila k dostačující míře poskytovaných služeb. Trochu negativněji z těchto tří pohledů vyšla pouze oblast dostupnosti, ale i přesto je celkově hodnocena jako velice pozitivní. Pouze pět respondentů označilo služby jako nedostatečné či spíše nedostatečné a cca 14 % neodpovědělo, ať už z jakéhokoli důvodu.

Tento pozitivní výsledek v sobě však může skrývat několik úskalí, která lze spatřit v souvztáznosti s dalšími otázkami. Respondenti, kteří se zúčastnili mého dotazníkového šetření, totiž zatím většinou nepředpokládají vstoupit do jakéhokoli sociálního zařízení. Navíc 39 respondentů pomoc u poskytovatelů sociálních služeb nevyužívá nebo využívá jen několikrát do roka. Z těchto dvou argumentů proto vyplývá, že s poskytováním sociálních služeb nemají respondenti moc zkušeností a z toho důvodu je nemohou dostatečně a kvalitně ohodnotit.

Navíc lze spekulovat o kvalitní informovanosti a dostupnosti informací. Informovanost je velice relativní pojem, jelikož jen stěží lze určit, do jaké míry požadují senioři informace a jakým způsobem je chtějí přijímat. Tato oblast je velice široká a přináší prostor pro samostatný výzkum.

Nad rámec rozsahu diplomové práce jsem se seniorů zeptal na jejich zkušenosti s internetem. Překvapivě tento komunikační kanál má možnost využít až 40 % ze všech dotazovaných respondentů a 12 % tuto možnost dokonce využívá samo z domova. Tento fakt považuji za velice pozitivní a zajímavý, jelikož se otvírá nový prostor pro komunikaci s touto skupinou.

S otázkou míry poskytovaných sociálních služeb úzce souvisí i jejich dostupnost. Je to široký pojem, a proto jsem se na tuto oblast zaměřil z několika úhlů, a to finančního, dopravního, regionálního, časového a technických bariér. Ve smyslu dobré či spíše dobré dostupnosti se vyjádřilo v průměru 56 až 58 % u všech výše zmíněných úhlů pohledu. Dalších 26 až 28 % respondentů na tuto otázku neodpovědělo. Důvodem může být jak nepochopení otázky, ale spíše neinformovanost potenciálních klientů těchto sociálních zařízení. Zbýlých 16 % se vyjádřilo k této otázce negativně či spíše negativně. Tento počet mohlo navýšit i několik respondentů, kteří sociální zařízení odmítají.

Z dotazníků se ukázalo, že respondenti získávají informace zejména ze dvou hlavních zdrojů, kterými je Městský úřad v Prachaticích, a u svého lékaře. Takto získává informace téměř 78 % dotázaných. Informace přímo u poskytovatelů sociálních služeb získává pouhých 12 % seniorů, což ukazuje na nepříliš kvalitní komunikaci sociálních zařízení směrem k seniorům. Informace získávané ústní cestou od známých či příbuzných tvoří pouhých 8 %.

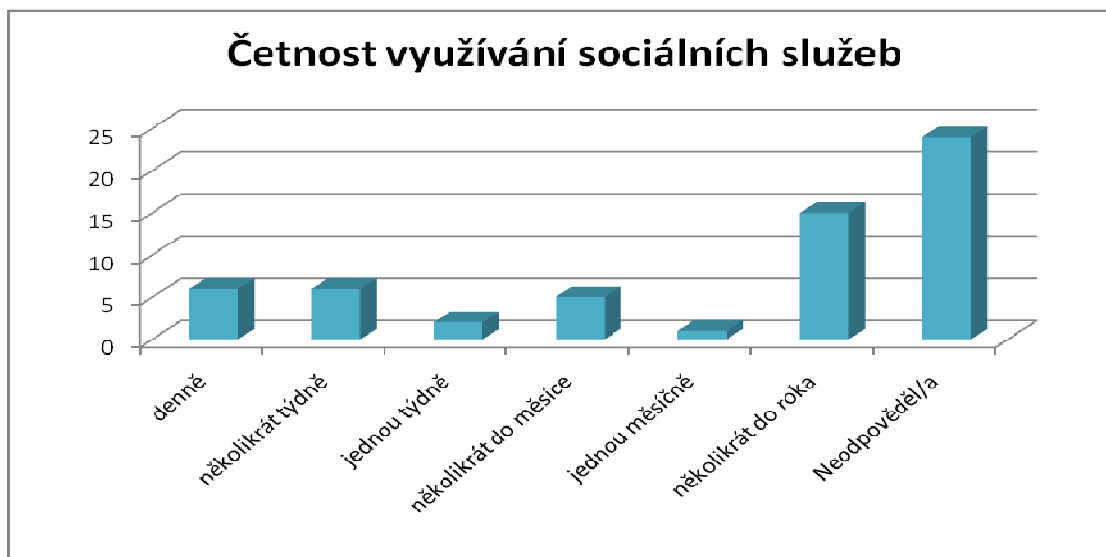
Mezi pozitivní shodu v názorech respondentů považuji jejich pohled na sociální služby jako celek, který by měl zvyšovat spokojenost a obohacovat jejich život. S tvrzením, že sociální služby tuto spokojenost zvyšují, se ztotožnilo 94 % všech respondentů. Z tohoto počtu 73 % se s tímto názorem ztotožnilo zcela a 21 % částečně. Na druhé straně stojí

pouze 6 % dotázaných, kteří s tímto pohledem na sociální služby nesouhlasí, ať již částečně nebo zcela.

V dotazníku se mohli respondenti vyjádřit i k preferencím sociálních služeb. Více jak dvě třetiny jich upřednostňuje domácí péči. Dále projevíli dotazovaní senioři 10% zájem o denní stacionáře a chráněná bydlení a pouhých 6 % preferovalo péči ústavní. Toto rozložení jejich preferencí ukazuje na relativně vysokou soběstačnost seniorů a touhu zůstat co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí.

O tomto faktu, že většina seniorů ve výběrovém vzorku nepotřebuje zatím pomoc poskytovanou sociálním zařízením, svědčí další dotaz. V něm jsem položil respondentům základní otázku týkající se jejich sociálních potřeb. Z 59 dotazovaných seniorů jich 45 uvedlo, že sociální služby nepotřebují vůbec. V rámci rodiny má pomoc zajištěno 15 dotazovaných. V dotazníku dále senioři uvedli, že se jedná zejména o pomoc s úklidem a možnost odvozu za lékaři, popřípadě za účelem nákupu. Pouze 3 respondenti potřebují pravidelnou sociální péči přímo ve své domácnosti a 2 senioři potřebují již trvalou péči v sociálním zařízení uzpůsobeném k poskytování komplexních celodenních služeb.

Graf č. 6



Zdroj: Vlastní šetření z 26. ledna 2008

Se subjektivním pocitem nepotřebnosti sociálních služeb opět úzce koresponduje frekvence využívání těchto služeb, která byla zmíněna výše. V ní uvedlo 39 dotazovaných seniorů, že pomoc nepotřebují, či ji využívají jen několikrát do roka. Denně či několikrát týdně potřebuje jakoukoli formu pomoci shodně po 6 respondentech. Tento trochu vyšší počet přičítám faktu, že někteří senioři pomoc s běžným chodem domácnosti nepotřebují, ale přesto alespoň odebírají obědy z pečovatelské služby, která je denně rozváží přímo k nim domů. Otázkou, která stojí za uvážení je však objektivní potřeba seniorů v oblasti pomoci a poskytování služeb.

Objektivní potřebu sociálních služeb reflektuje další z dotazů, který se zabývá přípravou obědů. Zde se ve smyslu potřeby pomoci při stravování vyjádřilo 32 % respondentů. Při přípravě nepotřebuje pomoc celých 68 %. I počet soběstačných seniorů v této oblasti se může zmenšit, protože zde opět vyvstává otázka objektivní a skutečných potřeb. Z 59 respondentů si 3 připravují stravu sami, přesto si uvědomují potřebu pomoci. Tento výsledek ukazuje na relativně dobrou práci sociálních zařízení, které se touto oblastí zabývají. Přesto z výběrového vzorku využívá pečovatelské služby při obstarávání stravy 6 dotazovaných. Pokud senior, z mnou osloveného vzorku, potřebuje pomoc s přípravou stravy, využívá spíše pomoci v rodinném kruhu.

O významu rodiny při pomoci seniorům se zvládáním běžných denních úkonů se lze přesvědčit ze čtvrté otázky mého dotazníku. V ní byla položena základní otázka a to, kde senioři vyhledávají pomoc. Drtivá většina využívá zejména pomoci manžela či manželky či dětí. Pokud v dotazníku sečtu všechny odpovědi týkající se pomoci seniorům od rodinných příslušníků, dostanu se k 60 odpovědím.

Z tohoto počtu je zřejmé, že někteří senioři využívají pomoci od rodiny napříč generacemi. Mezi rodinné příslušníky jsem započítal manžela, manželku, druha, družku, děti, vnoučata i sourozence zmiňovaných seniorů. Z tohoto dotazu je více než zřejmé, jak velkou roli v životě seniorů hraje rodina, a jak velký díl pomoci připadá právě na jejich bedra. Pouze 8 respondentů vyhledává pomoc ve svém nejbližším okolí, kam jsem zahrnul přátele, kamarády a sousedy. I jejich pomoc je jistě velice přínosná, ale v porovnání s významem rodiny je jejich podíl na pomoci spíše doplňkový či okrajový.

S kombinací několika služeb, které lze vybrat z poskytované škály, se lze setkat u třetí otázky zabývající se jejich využíváním. Více jak jedné sociální služby využívá 8 respondentů. 27 respondentů této pomoci zřejmě vůbec nevyužívá, jelikož nezaškrtili žádnou z možností či na okraj dotazníku nepotřebnost sociální pomoci vyjádřili slovně, což byla drtivá většina z nich. Z dotazovaných seniorů jich 13 využívá pomoci a služeb v organizacích osob se zdravotním postižením.

Tento výsledek může být poněkud zkreslen tím, že jsem oslovil skupinu seniorů, kteří se sdružují zejména ve Svazu diabetiků a Svazu vojenských důchodců. Ti tvořili cca 80 % dotázaných respondentů. Dalších 27 odpovědí lze už považovat za nezkraslené, jelikož se týkají poskytovaných služeb pro seniory a nikoli jen pro seniory se zdravotním postižením. V této oblasti došlo k relativně rovnoměrnému rozprostření využívaných služeb. Terénní pečovatelské služby využívá 6 respondentů, domu s pečovatelskou službou 8 respondentů, rozvozu obědů pro seniory 7 respondentů a domácí péče 5 respondentů.

Zajímavým postřehem z této oblasti považuji nevyužívání služeb mimo Prachatice. Z rozhovoru s několika dotazovanými seniory jsem pochopil, že o této možnosti nic neví a ani je zřejmě nijak nezajímá a neuvažují o ni shánět informace či ji využívat. Většina oslovených seniorů se shodla na tom, že důležitým faktorem pro jejich spokojenost úzce souvisí s možností zůstat v Prachaticích, kde bydlí již dlouhé desítky let a kde by rádi i zůstali nadále. O služby ve svém bydlišti se do jisté míry zajímají, což je zjevné z výše uvedeného textu, ale jejich zájem o služby mimo bydliště je mizivý.

Výdaje seniorů za požadované služby jsou v drtivé většině nulové. O tomto faktu svědčí 51 respondentů, kteří uvedli, že za sociální služby neutratí měsíčně ani korunu. Pouze 8 dotazovaných seniorů uvedlo, že za sociální služby utratí alespoň 500 Kč měsíčně. Pokud přihlédnou k 6 seniorům, kteří si obstarávají stravu z domu s pečovatelskou službou, tak na ostatní služby vynakládají téměř mizivé výdaje. Pouze 2 senioři z mého vzorku utrací více jak 1000 Kč měsíčně za sociální služby. U těchto dvou respondentů lze říci, že využívají i další služby, které jim organizace zabývající se poskytováním sociálních služeb nabízí.

2.4.4 Pohled seniorů na sociální zařízení

V této části jsem se zaměřil zejména na pohled na sociální zařízení u seniorů setrvávajících v domácím prostředí. Zajímalo mě, zdali mají požádáno o vstup do sociálního zařízení, jaký je jejich pohled na tato zařízení, zda se v některém byli podívat a jaký důvod považují jako hlavní pro požádání o ubytování v sociálním zařízení. U většiny dotazů směřující k názoru seniorů na sociální zařízení, jsem použil často metody otevřeného dotazování, aby každý mohl svobodně vyjádřit svůj názor či postoj.

V první otázce týkající se této oblasti jsem se zaměřil na to, zda mají respondenti požádáno o místo v sociálním zařízení a jaký je jejich důvod. Téměř naprostá většina čítající 88 % odpověděla, že požádáno nemají a jen 12 % mělo. Zajímavou se ukázala oblast důvodů, proč se respondenti rozhodli či nerozhodli požádat si o umístění do sociálního zařízení. Většina respondentů vyjadřujících se negativně k tomuto dotazu nevedlo žádný důvod, ale naopak téměř všichni z těch, kteří požádali o sociální zařízení, důvod uvedlo.

Z negativních odpovědí lze uvažovat o možnosti, že respondenti o sociálním zařízení ještě reálně neuvažují a možná ještě ani nepřemýšlí o jejich postoji vůči této instituci. Přesto 5 respondentů odpovědělo, že pomoc v zařízení nepotřebují, dva se dokonce vyjádřili, že tento způsob péče ani nechtějí a pouhý jeden respondent nevěděl jak si o tuto službu požádat. Z posledně jmenovaného argumentu vyplývá, že funkce informačních zprostředkovatelů, kterými je pro respondenty zejména Městský úřad či jejich obvodní lékař, je na vysoké úrovni a pracuje velice dobře.

Respondenti, kteří mají požádáno o sociální zařízení, svůj důvod většinou měli. Dva respondenti uvedli, že důvodem je věk a pro jednoho byl jako stěžejní jeho zdravotní stav. Jako zajímavý postřeh se jeví odpovědi dvou respondentů, kteří si o sociální zařízení požádali preventivně.

Tento fenomén se ukazuje dle vedoucí sociálního odboru paní Voráčkové jako stále oblíbenějším. Sama uvedla, že ve své kartotéce žadatelů se objevují i ti, kteří ještě ani nedovršili 50 let a přesto už s předstihem několika let či desítek let přesto žádají. Mnozí

prý tak začínají tento trend napodobovat a tak se kartotéka preventivních žadatelů stále více rozrůstá.

Důvod pro tento postup se dle paní Voráčkové nachází v nedostatečných kapacitách sociálních zařízení a tím způsobenou několikaletou prodlevou mezi podáním žádosti a poskytnutím místa v sociálním zařízení. Tento postup žádání o zařízení sociálních služeb je trendem posledních let, který si zasluhuje pozornost.

Město Prachatice totiž neví jak tyto žádosti vyhodnocovat a zda budou mít v budoucnu tyto žadatelé přednost před stejně potřebnými seniory. Zatím tato situace nenastala, ale tato oblast se bude muset záhy vyřešit, aby nepřerostla v problém či dokonce systémovou krizi¹⁹.

Přes odmítavý přístup většiny respondentů k žádostem o sociální zařízení, se většina oslovených seniorů vyslovila v další otázce, že se alespoň v sociálním zařízení byli podívat. Sociální zařízení navštívilo celkem 70 % respondentů a pouhých 30 % nikoli. Navíc každý respondent dostal možnost se vyjádřit k důvodu, proč sociální zařízení navštívil či nenavštívil.

Mezi důvody pro navštívení sociálního zařízení se objevily čtyři argumenty, které seniory přiměly tuto návštěvu absolvovat. Devět respondentů uvedlo, že se byli v takovémto zařízení podívat alespoň informativně. Zajímalo je zejména chod celé instituce a také se zde objevil motiv zvědavosti. Čtyři respondenti uvedli, že se v zařízení objevili na návštěvě u svých známých či příbuzných, kteří již v sociálním zařízení bydlí. Dva respondenti o sobě prozradili, že navíc se sociálním zařízením spolupracovali a to dokonce několik let. Jeden respondent odpověděl, že ho zajímala kvalita poskytovaných služeb, a to zejména prostředí a strava. Důvody pro návštěvu byly dosti rozmanité, přesto v nich silně dominovala zvědavost a návštěva lidí ze svého okolí.

¹⁹ **Zdroj:** Ivana Voráčková, sociální pracovnice Městského úřadu Prachatice – řízený rozhovor ze dne 10. listopadu 2007

Důvody pro nenavštívení sociálního zařízení uvedli oslovení senioři pouze tři. Jeden respondent uvedl, že bydlí s rodinou a proto v žádném případě necítí potřebu v podobném zařízení bydlet, a proto ho i navštěvovat. Další oslovený senior neshledal žádný důvod, proč by měl podobné zařízení navštívit. Posledním a snad nejnegativnějším důvodem byl nezáměr o podobné zařízení, ze kterého jasně z několika slov respondenta vyplynul jeho silně negativní postoj vůči poskytovaným službám v sociálním zařízení.

Z krátkého rozhovoru s respondenty jsem získal zajímavý postřeh, a to, že se do sociálního zařízení ve většině případů došlo podívat několikanásobně víc žen než mužů, což potvrdily i výsledky mých dotazníků. Muži ve většině případů zařízení nenavštívili, a když ano, tak jen stěží hledali ten správný důvod, proč takto učinili.

U respondentů, kteří dané zařízení navštívili, jsem se dále zeptal na jejich pozitivní či negativní vjemy, které na nich návštěva zanechala. Celých 91 % popsalo své pozitivní dojmy z návštěvy a pouhých 9 % respondentů uvedlo, že jejich návštěva v nich zanechala negativní dojem.

Faktem, že respondenti hodnotili návštěvu pozitivně, byla zejména čistota, která oslovila 7 respondentů. Dále 5 respondentů pozitivně ohodnotilo kvalitu a rozsah péče, která je seniorům v sociálních zařízeních poskytována. V neposlední řadě se v pozitivním hodnocení chodu zařízení objevila i vybavenost speciálními přístroji i celého zařízení, škála služeb, pozitivní přístup personálu a pocit dobrého pevného zázemí, které navozují pocit bezpečí.

Negativně na návštěvníky působila velikost bytových jednotek, kde mohou senioři trávit volný čas. Navíc je frustrovala představa, že se o bytovou jednotku v sociálním zařízení někteří dělí s dalším klientem. I počet pečovatelů se ukázal dle pohledu seniorů jako nedostačující, což si uvědomuje i vedení zařízení. Početní stav personálu je stále nižší než je potřeba a vedení sociálního zařízení proto téměř neustále hledá nové zaměstnance, tak aby naplnilo tento stav. Jeden z respondentů uvedl, že ho negativně překvapila i nekvalifikovanost některých zaměstnanců. Tento názor lze zčásti přičíst i neuspokojivému početnímu stavu personálu, který nutí vedení přijímat personál bez rozsáhlého hloubkového výběrového řízení.

Poslední otázkou, která se týká sociálních zařízení, je spíše v teoretické oblasti. Respondenti mohli vyjádřit hypotetický důvod, který by je přiměl změnit místo jejich pobytu. V zásadě se shodli na pěti důvodech, za jakých by byli ochotni změnit své bydliště. Nejčastějším důvodem pro změnu bydliště se ukázaly zdravotní problémy, které by je mohly omezovat v jejich samostatném bydlení. Tuto hypotézu uvedlo 20 respondentů. Dalším důvodem pro odchod do sociálních zařízení je nemohoucnost, kterou vyjádřilo 15 oslovených seniorů. Poslední časté opodstatnění jejich změny bydliště byla samota a opuštěnost. Tento důvod uvedlo 10 respondentů. Zanedbatelných počtů odpovědí měly oblasti rodinných důvodů a věk. Zejména odpověď s věkem mě překvapila, jelikož tento důvod uvedl pouhý jeden z oslovených seniorů.

Z toho lze odvodit, že senioři si spojují sociální zařízení nikoli s věkem, ale spíše s důvody, které nemusí být nutně spojeny s jejich počtem let. Spíše v jejich názorech na funkci sociálního zařízení převládá postoj, že tuto pomoc by vyhledali nebo mají vyhledat až v době, kdy jejich sociální odloučení či zdravotní stav nebudou dále udržitelné.

Pouze 3 z oslovených seniorů uvedli, že by je ke změně jejich bydliště nepřiměl žádný důvod. Dále jeden respondent dokonce připsal, že nechápe, proč jsou tyto ústavy budovány a že každý by se měl postarat o sebe sám. Zajímavým postřehem v těchto odpovědích je, že takto negativní přístup měli pouze muži, i když ze tří odpovědí lze jen stěží vyvozovat jakékoli závěry.

V mužské části respondentů byla i drtivá většina, která neuvédla žádnou z odpovědí. Lze jen spekulovat nad tím, jestli o podobných důvodech neuvažovali či nevěděli jak odpověď naformulovat.

Graf č. 7



Zdroj: Vlastní šetření z 26. ledna 2008

2.4.5 Resumé

Úvodem celého resumé je nutné podotknout, že celý výzkum může být zatížen chybou spojenou s oslovením výzkumného vzorku zejména mezi členy svazu diabetiků. Jejich potřeba sociálních služeb může být vyšší vzhledem k jejich nemoci, což však dotazník nijak neprokázal. Naopak se jako pozitivní výsledek ukázala možnost oslovit respondenty od 60 let do 90 let věku a napříč vzděláním od těch, kteří mají základní vzdělání až po ty s vysokoškolským.

Výzkumný vzorek obsahoval 59 seniorů, kteří se zapojili do dotazníkového šetření. Počet respondentů, kteří z jakéhokoli důvodu neodpověděli na některou z otázek, nepřekročil nikdy hranici třiceti dotazovaných. Z osloveného výzkumného vzorku neměla většina se sociálními službami nijak velké zkušenosti, jelikož jen cca 20 respondentů je využívá pravidelněji. Jejich názory na kvalitu služeb se proto utváří spíše z okolních zkušeností od známých či příbuzných. Tento fakt mi potvrdili i samotní oslovení senioři při krátkém

rozhovoru. Navíc někteří přiznali, že představu o sociální oblasti získávají pouze z masmédií a nikoli přímo u poskytovatelů.

Tato zprostředkovaná informovanost v sobě skrývá velká úskalí a nebezpečí v podobě tvorby deziluzí a milných představ o chodu sociálních zařízení. Ve chvíli, kdy senior opravdu potřebuje jakékoli služby nebo ústavní pobyt, může přijít úplně jiná realita, se kterou nepočítal, a které je náhle vystaven a konfrontován bez času na aklimatizaci. Dle paní Voráčkové se tento scénář odehrává stále a vytváří právě ten hlavní frustrující důvod, proč senior těžce nese vstup do sociálního zařízení.

Z důvodu neinformovanosti nebo jen informovanosti zprostředkované je složité určit, jak dobře reflektuje rozložení odpovědí týkajících se kvality sociálních služeb současný stav. Přesto z nich lze vyvodit momentální situaci v oblasti sociálních služeb, tak jak teď působí na seniory přímo, nebo alespoň zprostředkovaně.

Velký význam v informovanost byl respondenty přiřčen Městskému úřadu v Prachaticích a lékařům, kteří informují seniory o poskytovaných sociálních službách. Proto se ukazuje nutnost využít těchto informačních zprostředkovatelů k lepší a intenzivnější informační činnosti směrem k seniorům.

Překvapivým zjištěním se pro mě ukázala oblast internetu a informovanost prostřednictvím tohoto média. Více jak třetina seniorů má možnost využívat tohoto informačního kanálu a také jej využívá. Většinu informací sice senioři získávají zprostředkovaně od jejich rodinných příslušníků, přesto se otvírá seniorům nový obzor poznávání sociální oblasti.

Že se internet stane brzy běžným komunikačním a informačním kanálem ukazuje i možnost využívat jej jak v Domově s pečovatelskou službou v Prachaticích, tak i Domě pro seniory Mistra Křišťana, kde se přípojka nachází přímo v bytových jednotkách. Již dnes by dle dotazníků tuto možnost využilo kolem 13 % respondentů a lze předpokládat, že jejich počet se bude během let navyšovat.

Tradičně stále silným pomocníkem při zvládnání běžných činností seniorů je jejich rodina. Do tohoto kruhu lze počítat manžela, manželku, druha či družku, děti, vnoučata. Pomáhají seniorům v mnoha oblastech, kterými je strava, úklid, odvoz k lékaři nebo nákup jídla a dalšího zboží.

Význam rodiny jako tvůrce zázemí v životě seniorů přispívá i k nižšímu zájmu o sociální služby či zařízení. O nízkém zájmu svědčí i pouhých 6 respondentů z celkového počtu, kteří mají o umístění v sociálním zařízení zažádáno. Ale ani tento nepřilíš vysoký zájem vzhledem k malým kapacitám sociálních zařízení nelze uspokojit. Dle paní Voráčkové lze vyhovět v průměru maximálně 3 žádostem ročně, což je oproti počtu žadatelů několikanásobně nižší.

Přes nedostačující kapacity sociálních zařízení senioři hodnotí sociální zařízení pozitivně. Zejména je oslovuje čistota, péče, služby, přístup personálu i pořádek, vybavení a zařízení.

2.5 Doporučení ke změně situace

2.5.1 Portál pro seniory

Z výsledků, které jsem získal z dotazníkového šetření mezi seniory, se ukazuje, že významným informačním zdrojem se již dnes stává internet. Navíc se internetové přípojky dnes objevují i v Domově pro seniory v Prachaticích i v Domě s pečovatelskou službou. Proto se ukazuje jako velice zajímavým zdrojem informací o službách i produktech tvorba portálu, který by nabízel na jednom místě celou škálu služeb pro seniory.

Součástí portálu by mohl být i systém hodnocení kvality služeb, od samotných seniorů, z hlediska rozsahu, finanční náročnosti, ochoty jim pomoci atd. Hodnocení by mohlo pomoci seniorům v rozhodování mezi různými poskytovateli. V případě uvedení cen služeb, by si pak mohl uživatel těchto stránek poměřit rozdíly mezi různými cenovými relacemi vztažené k jejich kvalitě.

V častějším případě by mohli být uživateli rodinní příslušníci, kteří by touto cestou mohli svým rodičům či prarodičům tyto služby předložit či jim pomoci při používání tohoto portálu. Tím by byla zabezpečena kontinuita tohoto internetového produktu. Tu spatřuji zejména v tom, že dnešními uživateli těchto stránek by byli děti seniorů v produktivním věku, kteří v horizontu deseti let pozvolna budou tyto služby či produkty nabízené touto cestou požadovat také.

Na internetu se dnes nachází několik portálů, které se věnují problematice seniorů a poskytují jim různé informace, které se ubírají jen několika směry či jsou neaktuální. Bohužel nelze říci, jak navštěvované a využívané tyto servery jsou, jelikož nejsou registrováni povětšinou u žádného bezplatného auditora návštěvnosti internetových stránek.

Jelikož tento portál má oslovit starší méně zkušené uživatele internetu, je nutné postavit do popředí zejména jednoduchost používání a nízká „proklikatelnost“ k informacím. Senioři,

z mého pozorování při vyplňování dotazníků, mají velké problémy s udržení pozornosti, což je další důvod pro jednoduchou průchodnost těmito stránkami. V praxi by to znamenalo, že nejpozději do pěti až deseti minut by měli získat informace o produktech či službách v celém rozsahu. Toto zrychlení průchodu stránkami by však přineslo velké nároky směrem k registraci seniora, jelikož součástí samotné registrace by bylo vyplnění formuláře o nejčastěji používaných službách tak, aby se zobrazovali informace o těchto oblastech co nejvýše s možností tyto preference dle potřeby dále upravovat a aktualizovat.

Jako u každého kvalitního portálu je nutné stránky strukturovat do několika oblastí, které by měli jasně vymezit základní rozcestí k získání informací. Primárních oblastí by mělo být maximálně deset tak, aby příliš nezatěžovaly pozornost seniora. Měly by se týkat jak samotných služeb a produktů, tak i rad a informací, které se života seniorů týkají, plus volnočasových činností směřujících k aktivnímu přístupu ke stáří.

Předpokládaná první struktura tohoto portálu by mohla vypadat takto:

- novinky, zajímavosti
- poradna
- e-shop
- aktivity
- diskusní fórum
- testy
- poskytovatelé (plus hodnocení)
 - sociálních zařízení
 - sociálních služby

Záměrně zde uvádím, že struktura bude první a v počáteční fázi pouze předpokládaná a administrativně daná, jelikož je nutno neustále kontrolovat užítkovost, zájem a potřebnost každé z výše uvedených oblastí, popřípadě upravit jeho všeobecnou prioritu, která se může během času měnit.

Obsah jednotlivých oblastí dle struktury:

- novinky, zajímavosti

V úvodní části by mohly být různé aktuality z domova i zahraničí, které se týkají seniorů a jejich života. Informace by se měly týkat jak oblasti ekonomické, terapeutické, zdravotní či dalších oblastí, které ovlivňují kvalitu života seniorů.

- poradna

V poradně by měli získat senioři základní přehled týkající se oblastí, jakými jsou zákony a vyhlášky, životospráva a sociální služby. Tyto tři oblasti budou v úvodu ve zkratce představeny a poskytnut základní rámec oblastí, kterých se týká. V další části pak bude prostor pro fórum, kde budou moci senioři vznášet své dotazy vůči odborníkům, kteří se budou v rámci diskuze snažit na ně pravidelně odpovídat.

- e-shop

Pod zkratkou e-shop se nebude skrývat nic jiného než elektronický obchod. Sem bych rád umístil různé doplňky stravy, rehabilitační a zdravotní pomůcky a přípravky specializované pro tuto věkovou skupinu. Navíc bych zde nabídl seniorům různé zájezdy do tuzemských či zahraničních oblastí, ať již za účelem rehabilitace, exkurze či rekreace. Jednalo by se o poskytnutí prostoru cestovním kancelářím, které by jeho prostřednictvím oslovovali potenciální zákazníci.

- aktivity

V oblasti aktivit bych rád přispěl k rozvoji činností a koníčků seniorů tak, aby mohli prožít svůj život naplno a hlavně aktivně. Jednalo by se o různé zájmové spolky, které podporují kulturní rozvoj, sportovního ducha, kutilství, zahrádkaření či vaření. Cílem je zaujmout seniora a podporovat jeho volnočasové aktivity spojené s motorikou, či jeho duchovním rozvojem.

- diskusní fórum

Diskusní fórum by mělo pomoci v oblasti sociálního odloučení a samoty. Senioři zde budou mít možnost povídat si s ostatními seniory o běžných starostech či radostech. Mohou se zde začlenit jak dle jejich bydliště, tak i podle tématu, o kterém si chtějí s ostatními popovídat. V podstatě by se jednalo o klasický chat, který by byl zaměřen na potřeby seniorů. Změnu bude nutno udělat pouze v zjednodušení ovládání tak, aby je senior jednoduše zvládl a pochopil základní funkce.

- testy

Pod odkazem testy by si mohl senior sám zkoušet různé elementární znalosti, dovednosti a schopnosti zvládat běžné úkony. Cílem není seniorům ukázat jejich neschopnost, nemotornost a nesamostatnost, ale spíše jim nabídnout různé testy, rébusy, cvičení i hlavolamy, které jim pomohou udržovat si svůj fyzický i psychický stav a pomoci jim případně i s jejich rozvojem. Testy způsobilosti by neměly být impulsem ke změně bydliště a přesunu do sociálních zařízení, ale spíše impulsem k včasné návštěvě svého obvodního lékaře.

- seznam sociálních zařízení a sociálních služeb

V této sekci bych rád nabídl prostor všem poskytovatelům sociálních služeb a sociálních zařízení. Tito poskytovatelé by byli posléze rozčleněni podle jejich činnosti a regionu do skupin, tak aby si uživatel mohl vybrat ze služeb v lokalitě, kterou požaduje.

Rád bych oslovil zejména sociální zařízení a posléze i poskytovatele sociální péče, aby aktualizovali své kapacity za účelem zprůhlednění jejich činnosti. Chtěl bych pro seniory vytvořit možnost tvorby účtů, které by jim pomohly nahlédnout do pořadníků sociálních zařízení, potažmo poskytovatelům sociální péče. Mohli by tak v pohodlí svého domácího prostředí sledovat jejich posun v pořadníku žadatelů o různá zařízení či služby. Tento krok by měl vést k zprůhlednění celého procesu přidělování sociálních služeb či zařízení.

O podobné myšlence tvorby seznamu sociálních zařízení či poskytovatelů sociálních služeb jsem již mluvil s výše zmíněnou paní Voráčkovou, která mě přesvědčovala vzhledem ke své dlouholeté praxi v tomto oboru, že podobný systém je nutný. Zejména sociální zařízení mají dlouhé seznamy žadatelů a omezený počet uvolněných lůžek. Vzniká tak převis poptávky po sociálních zařízeních nad jejich nabídkou, který přináší reálnou šanci pro korupci.

V případě, že by byla sociální zařízení, kde je počet nabízených kapacit kritický, sledována a kontrolována samotnými žadateli, vznikl by důsledný kontrolní systém nad celou oblastí. Tuto kontrolu by mohl provádět každý senior sám, na základě registrace a získání osobního účtu na tomto portálu. Navíc bych rád přiměl seniory, kteří by jakékoli služby či zařízení využívali, aby zpětně zhodnotili kvalitu těchto poskytovatelů. Za to bych jim nabídl různé výhody v podobě slev a benefitů.

O nutnosti řídit kvalitu služeb mluví i výše zmiňovaný zákon č. 108/2006 Sb., kdy dochází k pravidelným kontrolám chodu těchto zařízení. Bohužel výsledky jsou zatím neveřejné a tím pádem nemohou poskytnout seniorům požadované informace o kvalitě chodu zařízení.

S tímto návrhem bylo nadšeno jak vedení odboru sociálních věcí města Prachatic, tak i mnou oslovení senioři. Avšak vedení sociálních zařízení zaujalo postoj spíše negativní. Vadila jim zejména náročnost a neochota poskytovat informace o schvalovacím a přidělovacím procesu.

V sekci sociálních služeb bych rád dal prostor i drobným podnikatelům, kteří nemají tak velké možnosti se prezentovat a oslovit své potenciální zákazníky. Od příchodu těchto drobnějších poskytovatelů služeb si slibují zpestření celé palety služeb, která není nijak pestrá, a objevují se na ní pouze největší hráči, kteří nemají v podstatě v městě Prachatic žádnou konkurenci. Tvorba konkurenčního prostředí by tak mohla přispět zvyšování kvality a škály služeb, která by přinesla rozsáhlou nabídku služeb seniorům, kteří by si z ní mohli vybrat tu, která jim vyhovuje.

Samozřejmostí by opět byla nutnost seniorů tyto drobné služby od menších podnikatelů hodnotit, a to z hlediska finanční dostupnosti či kvality.

Opodstatnění tvorby tohoto portálu

O faktu, že zájem hledat na internetu informace či služby pro seniory je relativně vysoký svědčí i statistiky portálu www.seznam.cz, kde hledá průměrně 167 lidí denně podobné informace. Pro názornost přikládám graf č. 8, kde je zachycen vývoj počtu uživatelů, kteří na „seznamu“ hledají informace o seniorech a pro seniory.

Je důležité podotknout, že se jedná pouze o jedno klíčové slovo. Klíčových slov, která by potenciálně mohly vést k vyhledání portálu určenému seniorům, sociálním službám či sociálním zařízením pro ně, může však být i více. Více klíčových slov přináší i možnost oslovit více uživatelů, kteří hledají například i informace o oblastech, které se seniorů přímo či zprostředkovaně týkají.

Graf č. 8 - Statistika hledanosti výrazu „senioři“



Zdroj: portál <http://search.seznam.cz/stats?collocation=senio%C5%99i>, [cit. 2008-03-12]

Pokud vezmu v úvahu 167 hledajících osob toto klíčové slovo denně a fakt podpořený níže uvedenou tabulkou podílu vyhledávačů na internetu, že vyhledávací portál Seznam.cz má dnes 62,3 % trhu, dostávám se k relativně přesnému počtu potenciálních uživatelů, které mohu prostřednictvím internetu oslovit. Tento počet se v průměru pohybuje kolem 269 uživatelů denně, kteří do vyhledávačů zadají slovo „senioři.“ Měsíčně se tento počet zadání klíčového slova může pohybovat kolem 8040 dotazů. Ročně tedy lze předpokládat, že toto jediné slovo zadá v internetu necelých 100.000 uživatelů.

Tabulka č. 3

Vývoj podílu vyhledávačů				
Vyhledávač	Červenec 2006	Říjen 2006	Leden 2007	Říjen 2007
Seznam	61,10 %	63,39 %	62,53 %	62,30 %
Google	23,48 %	23,85 %	24,75 %	28,87 %
Centrum	5,37 %	4,72 %	4,84 %	3,39 %
Atlas	2,86 %	2,38 %	2,58 %	1,53 %
Jyxo	0,79 %	0,57 %	0,42 %	0,24 %

Zdroj: Navrcholu.cz

Měření bylo provedeno analýzou URL odkazujících na měřené weby. Za příchod z vyhledávače se považuje takový, který vedl k zahájení návštěvy na měřeném webu. Na tvorbě metodiky se podílela společnost Factum Invenio.

Zdroj: <http://www.novinky.cz/clanek/126897-vyhledavani-kraluje-seznam-atlas-a-centrum-oslabuji.html>, [cit. 2008-03-12]

Pokud tento web bude dohledatelný i po zadání klíčových slov „Domov pro seniory“ či „Sociální služby“, počet oslovených uživatelů se několikanásobně zvýší. Do vyhledávače na Seznamu.cz zadá první výše zmíněné sousloví v průměru 287 uživatelů a druhé sousloví 245 uživatelů. Denně tedy lze přes tyto tři klíčové výrazy oslovit přes vyhledávače cca 1120 potenciálních zákazníků.

Volba kvalitní domény

V dnešní době, kdy se na internetu nachází velké množství internetových stránek, je nutné dbát na jejich kvalitu, rychlost, preciznost a tím i posun ve vyhledávacích na přední pozice, která přináší větší pravděpodobnost návštěvy stránek. Pravidel a způsobů, jak své stránky zviditelnit je nepřeberné množství, a proto bych zde zmínil jen několik základních aspektů, které považuji za nejdůležitější.

Prvním důležitým kritériem při tvorbě stránek je volba správné domény. Měla by jasně jednoznačně určit, čeho se web týká a jaké informace zde uživatel může nalézt. Název by měl být výstižný, krátký a snadno zapamatovatelný, což může v budoucnu vést k jeho větší povědomosti mezi uživateli.

Bohužel je mnoho domén již plných a to zejména za účelem spekulací, proto se nabízí možnost si tuto doménu koupit v aukci či na specializovaných stránkách, kde se domény prodávají. Nebo je možné kombinovat různé názvy a zjistit u jediného českého zabezpečovatele provozu domén nejvyšší úrovně CZ, kterým je společnost CZ.NIC s. r. o.

Zaujala mě doména www.senior-portal.cz, která je doposud volná²⁰ a proto ji lze předplatit a získat tím práva k jejímu využívání. Splňuje sice aspekty jednoznačného určení informací, které by měla obsahovat, ale její zapamatovatelnost je spíše horší.

Technické řešení internetové stránky

Od vzniku internetu a prvních internetových stránek uplynulo již několik let a stejně jako v jiných oblastech, i zde došlo k překotnému vývoji. Ten způsobil zkvalitnění a zpříjemnění práce s internetovými stránkami tak, aby byly přehlednější, uživatelsky přátelštější a dokázaly lépe oslovit uživatele a přimět ho používat právě tu danou stránku.

Tento trend zkvalitnění a zpříjemnění práce na internetu s sebou však nese i svá negativa. Hlavní spatřuji v nepřehledném množství pravidel a technologií, které je nutno při tvorbě a aktualizacích kvalitních stránek použít.

Pro běžného i pokročilého uživatele tak vzniká nutnost najít programátorskou firmu, která dle požadavků majitelů danou stránku zpracuje. Tento postup zadávání zakázky na tvorbu stránek se ukazuje během posledních let jako velice lukrativní a hlavně šetřící náklady. Firmy, které se soustředí se na tvorbu stránek, znají dobře tento obor a mají mezi svými zaměstnanci i skupinu vývojářů, kteří se specializují na různé oblasti. Jde často o tým skládající se z programátora, designera a analytika. Společně pak mají možnost obsáhnout více informací a aspektů k tvorbě precizních a kvalitních stránek.

²⁰ **Zdroj:** Registr doménových jmen [online]. [cit. 2008-03-13]. Dostupné z: <<http://www.nic.cz/whois/?d=senior-portal.cz>>

Projekt tvorby takto rozsáhlého webu zabezpečí mnoho firem, které lze snadno dohledat i na internetu. Pro svůj projekt jsem si vybral společnost Gapanet, která má sídlo nedaleko Prachatic, takže by byla možná úzká spolupráce. Společnost si za tvorbu stránek mého rozsahu účtuje 9000 Kč²¹, s tím že se cena může změnit maximálně o 15 %.

Je potřeba počítat i s úpravou a aktualizací internetových stránek. Proto je nutné při tvorbě rozpočtu brát v úvahu i finanční rezervy na tyto úpravy. Malé změny ve vzhledu stránek stojí u společnosti Gapanet minimálně 3000 Kč, čímž se lehce celé náklady na externí tvorbu zvyšují. Avšak v porovnání se zaměstnáním vlastního programátora, který by zvládal i grafickou a analytickou, jsou tyto náklady několikrát nižší.

Alternativy pro zisk finančních zdrojů k podnikání

Jako každý jiný projekt, i tento bude potřeba financovat. Vystává otázka, zda projekt financovat pouze z vlastních zdrojů, či shánět kapitál i jinde. Mým předpokladem je, že oblast sociálních služeb zejména pro seniory se v blízké době stane lukrativním oborem pro mnoho podnikatelů a vznikne tak i řada podnikatelských projektů. Proto se jeví potřeba cizích finančních zdrojů jako nutná. Důvod spatřuji v příchodu na trh s novým projektem či produktem, který zatím není v České republice tak obširný nebo alespoň aktualizovaný. Chtěl bych využít prostoru a přijít na trh mezi prvními a postupem času si své uživatele za loajalitu odměňovat různými bonusy a právy.

Způsobů jak získat finanční zdroje je několik. Každý má své zjevné i skryté výhody ale i nevýhody. Asi nejlepší, ale nejistou cestou je napsat projekt a požádat evropské strukturální fondy či stát o finanční výpomoc. Bohužel tento způsob získávání finančních zdrojů má velké úskalí, které spatřuji v časovém zpoždění celého projektu a také v nejistotě, že bude tento projekt přijat. Navíc je potřeba zaplatit odborníka v této oblasti, který tento projekt sepíše.

²¹ **Zdroj:** GAPANET – profesional webdesign studio [online]. [cit. 2008-03-15].

Dostupné z: <<http://www.gapanet.cz/>>

Proto se mi jeví jako velice zajímavou alternativou možnost instituce „business andělů.“ V podstatě se jedná o individuální investory, kteří poskytují finanční prostředky na chod a rozvoj malých a středních projektů. Cílem andělů je poskytnutí již zmíněných finančních zdrojů, ale i svých znalostí, technologií, know-how a kontaktů. Lze zde mluvit o institutu poradce, který přináší navíc zmíněné finanční zdroje.

Cílem andělů není poskytnutí jednorázové výpomoci a rychlá návratnost, ale spíše spolupráce na projektu, jak znalostmi tak i finančně. Odměnou za poskytnuté zdroje od andělů je podíl na projektu, který bývá většinou určen procentuálně.

Na českém trhu je tento způsob financování úplnou novinkou, která se zde objevila teprve nedávno. Zatím se u nás pohybují pouze 4 andělské sítě, které do svých řad sdružují soukromé investory. Jedná se o²²:

- Angel Investor Association
- Central Europe Angel Club
- Business Angels Czech
- Business Angels Network

Zpoplatnění těchto stránek

Samostatnou kapitolou je otázka zpoplatnění stránek. Chtěl bych zavést povinný členský příspěvek, který by v budoucnu mohl přinášet členům i výhody. Příspěvek by mohl činit cca 30 – 50 Kč měsíčně. Nejednalo by se o nijak vysoký poplatek, ale poplatek, který by sloužil k zaplacení poradců v oblasti sociální, právní či nutriční.

Pro rozjezd a zaplnění členské základny bych nabídl potenciálním zájemcům vstup na několik měsíců zdarma. Tento počet bych limitoval na prvních tisíc uživatelů po dobu třech měsíců. Každý další by pak měl možnost tento web navštěvovat po registraci měsíc zdarma a pak se též podílel na poplatcích.

²² **Zdroj:** Czechinvest [online]. [cit. 2008-03-15]. Dostupné z: <<http://www.czechinvest.org/business-angels>>

Problém vidím zejména v oblasti vybírání těchto poplatků. Mohly by být placeny bankovním převodem, což by byla asi nejjednodušší a nejlevnější cesta. Dále si lze členství zaplatit pomocí sms, ale zde je problém s náklady, které si firma poskytující podobné služby inkasuje. Členství by bylo placeno dle přání zákazníka měsíčně či čtvrtletně.

Prostor pro reklamu poskytovatelům služeb či zboží

Dalším zdrojem příjmů by byl prostor poskytnutý firmám či institucím, které by se zde mohly prezentovat. Tento systém poskytování místa v databázi webu je již sice překonán, ale myslím si, že právě u seniorů by měl své opodstatnění i nadále. Již několikrát jsem předestřel, že tato stránka je určena seniorům. Ti často nejsou nijak zdatnými uživateli všech služeb poskytovaných internetem a navíc je zde stále problém s pozorností, která postupem věku klesá. Proto předpokládám, že by senioři možnost získat informace na jednom místě uvítali a využívali ji.

Navíc bych rád na svých stránkách dal prostor i menším podnikatelům, kteří nemají tak velké finanční zdroje na prezentaci a reklamu. Prostřednictvím mého portálu by mohl senior z pohodlí domova výrobce či poskytovatele kontaktovat. Poskytovatel by tak získal nového zákazníka a viděl přínos, který mu prostor v databázi poskytl.

Pořadí poskytovatele či producenta v seznamu poskytovatelů by se neodvíjelo od jeho velikosti či jeho členského poplatku, ale pouze dle jeho hodnocení od seniorů. Tímto způsobem bych rád poskytl možnost zviditelnit se podnikatelům, kteří si zakládají na poctivosti a slušnosti, a tím si získal i dobré renomé zejména mezi seniory. Ti by si mohli vybírat z prověřených poskytovatelů či producentů, kteří by byli stále hodnoceni a sledováni.

Pomocí tohoto zdroje bych rád docílil lepší a zejména objektivnější informovanosti seniorů o škále sociálních služeb i zařízení. Díky tomuto informačnímu kanálu by mohla z velké části nedůvěra seniorů v tato zařízení být eliminována.

Závěr

V závěru své diplomové práce bych chtěl zhodnotit dosažené výsledky a cíle. Svou práci jsem koncipoval do dvou hlavních částí, a to teoretické a praktické. Nyní se pokusím zhodnotit každou samostatně.

V teoretické části bylo mým primárním cílem definovat základní pojem kdo je senior a kdy se jím člověk stane. Úhlů pohledu na tuto otázku je několik a odborníci se v ní velmi liší, proto jsem zde uvedl těchto teorií několik a nakonec uvedl i definici seniora dle českých právních norem. Výsledky této části nebyly obsahem anotace, avšak vytvořily základní rámec pojmů, tak, abych s nimi mohl dále pracovat.

Dále jsem nastínil strukturu společnosti v průběhu několika let. Ukázal jsem, na vybraných datech, vývojový trend ve změně věkové struktury společnosti, která v přeneseném významu ovlivňuje i zmíněné seniory. Ze statistických údajů se mi podařilo prokázat klesající počet novorozenců, kteří by měli v budoucnu přebrat odpovědnost za finanční zajištění seniorů prostřednictvím státu, pomocí daní. Z dat o počtu produktivních občanů vyplynulo, že celý systém financování starobních důchodů neselhává a je udržitelný. Nadále tento stav nelze udržet, protože se v blízké budoucnosti dostanou současné silné ročníky do postproduktivního věku. Proto jsem vyzdvihl význam nové sociální reformy, která by měla pomoci zabezpečit životní úroveň budoucích seniorů pomocí sociálního pojištění a zejména důchodového přípojištění či penzijních fondů.

Na tuto část úzce navazuje mnou popsáný právní rámec, který by měl zabezpečit základní garance, jistoty a kontinuitu celého systému sociálního zabezpečení. Nešlo mi pouze o právně zabezpečené finanční garance, ale popsal jsem i další normy, které ovlivňují sociální služby a sociální zařízení. Na základě této teoretické oblasti se mi podařilo vytvořit prostor s již předdefinovanými odbornými termíny.

Praktická část práce je zaměřena na seniory bydlící ve městě Prachatice, kde jsem provedl i dotazníkové šetření. Před samotným výzkumem jsem se zaměřil na stávající poskytovatele a provozovatele sociálních služeb, tak abych popsal současný stav v mnou zvoleném městě. Zabýval jsem se Domovem pro seniory, Domem s pečovatelskou službou a okrajově i Hospicem. Popsal jsem jejich činnost a poukázal na jejich rozdíly. Silné a slabé stránky těchto zařízení jsem uvedl z pohledu samotných institucí, tak i z pohledu seniorů. V části o činnosti vedení sociálních zařízení je pohled institucí a v samotném dotazníkovém šetření je popsán pohled seniorů.

Silné a slabé stránky sociálních zařízení jsem získal pomocí řízených rozhovorů s představiteli samotných zařízení i vedením Městského úřadu v Prachaticích. Nejpozitivněji z těchto jednání vyšel etický kodex, který by mohl do budoucna být nápomocen při rozvoji a udržení kvality poskytovaných služeb. Naopak velice negativně byl mnou i vedením města hodnocen přístup Oblastní charity Vimperk, jakožto provozovatele Domu s pečovatelskou službou. Ten spatřuji zejména v prezentaci zmíněné charity na principech církevních, nikoli křesťanských. Tento fakt může být pro občany bez vyznání frustrující.

Samotného dotazníkového šetření, které mělo pomoci pochopit myšlenkové pochody seniorů a odhalit jejich obavy, se zúčastnilo 59 respondentů z Prachatic. Dotazník byl koncipován do tří základních rovin. První z nich tvořily identifikační údaje, které popsaly strukturu respondentů. Druhá se týkala oblasti kvality sociálních služeb v Prachaticích. Výsledky této části jsou v práci popsány detailněji, ale obecně lze konstatovat, že dopadly spíše pozitivně. V poslední části jsem se zaměřil na postoje samotných seniorů k sociálním zařízením a zejména na důvody pro změnu místa života ve stáří.

Na základně počtu získaných odpovědí na danou otázku, které se pohybovaly v rozmezí 30 a více, lze vyvodit základní poznatky o názorech seniorů. Díky velkému počtu kvalitních odpovědí, jsem nabyl dojmu, že seniory daná oblast zajímá a je jim blízká. Z těchto výsledků jsem získal opodstatnění jejich setrvání v domácím prostředí a konfrontoval je s běžnými úkony potřebnými k samostatnému žití, kde vyplynul rozdíl mezi jejich subjektivním vnímáním vlastní životní situace a objektivní potřebou. Nad rámec práce jsem uvedl i nejčastější důvody k odchodu seniorů do institucí sociálních služeb. Jako

překvapující považují skutečnost, že finanční stránka není tím limitujícím faktorem pro odchod do těchto zařízení a naopak tím nejdůležitějším je subjektivní vnímání soběstačnosti seniorů.

Z výsledků dále vyplynulo, že senioři obavy z odchodu do sociálních zařízení nemají, ale přesto do nich nechtějí vstoupit. Bojí se zejména o svoji soběstačnost, soukromí a ztrátu své osobnosti. Pozitivně bych hodnotil kladné hodnocení sociálních zařízení u seniorů, ale nějak bych jej nepřeceňoval, jelikož mnozí z nich o těchto zařízení vědí málo, nebo jen zprostředkovaně, nebo je ani nenavštívili. Z jejich výpovědí byl patrný pocit, že „mají ještě čas“.

Posledním úkolem, který jsem si stanovil v samotném úvodu, byla tvorba možného nápravného kroku. Tu spatřuji v tvorbě internetového portálu, kde by senioři mohli z pohodlí domova získávat informace o samotných zařízeních či službách. Jeho přínos vidím i v možnosti získat radu od odborníků či jiných seniorů prostřednictvím diskusního fóra. Tento portál může pomoci i v oblasti rozvoje schopností a dovedností seniorů tak, aby své stáří mohli prožít aktivně a naplno. Navíc výhodou tohoto portálu by byla možnost zpětné kontroly postupu v pořadníku žadatelů o pobyt v sociálním zařízení. Dalším pozitivem je systém hodnocení sociálních služeb a zařízení přímo seniory, kteří by se mohli lépe zorientovat v škále poskytovatelů. Tento portál by v sobě skrýval několik nápravných kroků, které by vedly ke kýženému efektu zprůhlednění celé situace a lepší osvětě.

Mým prvotním nápadem byla tvorba sociálních zařízení na jiném principu financování. V podstatě se jednalo o prodej stávajících bytů seniorů a nákup bytů se sociálním určením. Tento systém „výměny bytů“ u nás již funguje, avšak potýká se s problematikou etiky. Participace seniorů na koupi nového bytu speciálního určení považuji za jeden ze způsobů vyřešení problémů sociální oblasti, která by nestála tolik finančních prostředků ze státní pokladny. Je nutné pro to vytvořit kvalitní právní rámec vymezující základní pravidla a hranice k získání důvěry seniorů.

V mé diplomové práci se mi podařilo naplnit všechny zvolené úkoly bez relativně velkých obtíží. Tímto bych chtěl poděkovat všem, kteří mi na realizaci práce pomohli, jelikož bez jejich pomoci by tato práce nevznikla.

Literatura

Knihy a příručky:

1. **HRŮZA, Z.** *Věda o stárnutí*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Československé akademie věd, 1966. 119 stran. ISBN *neudáno*.
2. **PACOVSKÝ, V.** *Gerontologie*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Avicenum, 1981. 298 stran. ISBN *neudáno*.
3. **ŠVANCARA, J.** *Psychologie stárnutí a stáří*. Vydání první. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1979. ISBN *neudáno*.
4. **ZAREMBA, V.** *Péče o starší občany*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Ústav zdravotní výchovy, 1982. 22 stran. ISBN *neudáno*.

Internetové odkazy:

1. Czechinvest [online]. [cit. 2008-03-15].
Dostupné z: <<http://www.czechinvest.org/business-angels>>
2. Česká správa sociálního zabezpečení [online].
Poslední revize 20. 2. 2006 [cit. 2007-10-03].
Dostupné z: <<http://www.cssz.cz/tisk/06/060220.asp>>
3. Česká správa sociálního zabezpečení [online].
Poslední revize 29. 1. 2006 [cit. 2007-10-03].
Dostupné z: <http://www.cssz.cz/tisk/07/070129_1.asp>
4. Domov Seniorů Mistra Křišťana, Prachatice [online]. [cit. 2008-01-20].
Dostupné z: <<http://www.domovseniorupt.cz/index.php?nid=3388&lid=CZ&oid=411205>>

5. Elektronická databáze zákonů LexDATA [online].
Poslední revize 14. 3. 2006 [cit. 2007-10-15].
Dostupné z: <http://abonent.lexdata.cz/lexdata/sb_free.nsf/0/C12571D20046A0B2C12571410046E718>
6. GAPANET – profesional webdesign studio [online]. [cit. 2008-03-15].
Dostupné z: <<http://www.gapanet.cz/>>
7. Hospic sv. Jana N. Neumanna, Prachatice [online]. [cit. 2008-02-01].
Dostupné z: <<http://www.hospicpt.cz/>>
8. Hospic sv. Jana N. Neumanna, Prachatice – úhrada pobytu [online]. [cit. 2008-02-02].
Dostupné z: <<http://www.hospicpt.cz/uhrada-pobytu>>
9. Internetová elektronická encyklopedie Wikipedie [online]. [cit. 2008-02-01].
Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Paliativn%C3%AD_medic%C3%ADna>
10. Oblastní charita, Vimperk [online]. [cit. 2008-01-21].
Dostupné z: <<http://www.fch-vimperk.cz/>>
11. Registr doménových jmen [online]. [cit. 2008-03-13].
Dostupné z: <<http://www.nic.cz/whois/?d=senior-portal.cz>>
12. Sociální revue – sociální práce a sociální otázky [online].
Poslední revize 28. 12. 2006 [cit. 2007-10-23].
Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/zakon-o-socialnich-sluzbach-2005-uplny-pruvodce>>
13. Stránky středočeského kraje [online].
Poslední revize 15. 11. 2006 [cit. 2008-01-15].
Dostupné z: <www.kr-stredocesky.cz/socialni-oblast/socialni-sluzby/prispevek-na-peci/67783/download/16164-vyhlaska_505_o_socialnich_sluzbach.pdf>
14. Univerzita Karlova v Praze – Přírodovědecká fakulta [online].
Poslední revize 2. 6. 2006 [cit. 2007-10-03].
Dostupné z: <www.natur.cuni.cz/~demodept/cds/zpr_26.doc>

Přílohy

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Dotazník pro seniory mimo ústavy sociální péče

Příloha č. 2 – Výsledky dotazníků pro seniory mimo ústavy sociální péče

Příloha č. 1 - Dotazník pro seniory mimo ústavy sociální péče

Jaký způsob poskytování sociálních služeb preferujete?

- domácí péče
- denní stacionář
- chráněné bydlení
- ústavní péče
- preferuji jinou péči (jakou)

Označte, prosím, všechny služby, které Vy osobně (nebo Váš rodinný příslušník či blízká osoba) využíváte:

- terénní pečovatelská služba (úklid, nákupy, hygiena)
- organizace osob se zdravotním postižením
- dům s pečovatelskou službou,
- rozvoz obědů pro seniory
- využívám sociální službu mimo Prachatice
- domácí péče (poskytování zdravotnických úkonů doma)
- využívám jinou péči (jakou).....

Kde získáte informace o poskytovaných sociálních službách v případě, že je budete potřebovat?

- na Městském úřadě v Prachaticích - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
- u poskytovatele sociálních služeb
- u známého, který již službu využívá
- u svého lékaře
- jinde (uved'te kde)

V případě, že potřebujete jakoukoliv pomoc, nejčastěji požádáte:

- manžela, manželku
- druha, družku
- děti
- vnoučata
- přátele, kamarády
- sousedy
- někoho jiného (uved'te koho)

Jak často danou pomoc využíváte?

- denně
- několikrát týdně
- jednou týdně
- několikrát do měsíce
- jednou měsíčně
- několikrát do roka

Jakým způsobem si zajišťujete stravování?

- připravuji si jídlo sám/a, včetně nákupů
- zatím si připravuji jídlo sám/a, ale potřeboval/a bych pomoc
- pomoc při přípravě stravy mi poskytují rodinní příslušníci,
- pomoc při přípravě stravy mi poskytují přátelé nebo sousedé
- obědy odebírám z pečovatelské služby, ostatní stravu si připravuji sám/a
- stravuji se v zařízení, kde bydlím

Myslíte si, že v Prachaticích jsou sociální služby všeobecně poskytovány v dostatečné míře?

	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne
z hlediska kvality	1	2	3	4
z hlediska množství	1	2	3	4
z hlediska dostupnosti	1	2	3	4

Myslíte si, že užívání sociálních služeb může zvýšit Vaši spokojenost v životě?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

Jaká je Vaše současná potřeba sociálních služeb?

- sociální služby nepotřebuji
- mám zajištěnou pomoc v rámci rodiny

uveďte, jakou pomoc Vám rodina poskytuje:

- potřebuji pravidelnou sociální péči ve své domácnosti (jakou)

- potřebuji trvalou péči v zařízeních

Myslíte si, že jsou sociální služby v rámci města Prachatice pro Vaši skupinu obyvatel dostupné z hlediska:

	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne
finančních prostředků	1	2	3	4
dopravní dostupnosti	1	2	3	4
regionální dostupnosti	1	2	3	4
technických bariér	1	2	3	4
časového	1	2	3	4

Kolik cca měsíčně utratíte za sociální služby?Kč

Máte požádáno o místo v sociálním zařízení?

- ano (důvod)
- ne (důvod)

Byl/a jste se v sociálním zařízení podívat?

- ano (důvod)
- ne (důvod)

Pokud jste byl/a, co Vás tam zaujalo?

- pozitivně
- negativně

Jaký důvod by Vás přiměl, abyste byl/a ochoten/ochotna odejít do sociálního zařízení?

.....

.....

Využíváte možnost získávat informace např. o službách a produktech na Internetu?

- ano, využívám tuto možnost osobně z domova
- ano, využívám možnosti veřejného internetu
- ano, využívám zprostředkovaně (přes děti, vnoučata, známé atd.)
- ne, tuto možnost nevyžívám

Identifikační údaje (nehodící se škrtněte)

Pohlaví Muž x Žena

Věk let

Vzdělání základní vyučen středoškolské vysokoškolské

Výše příjmů Kč

Příloha č. 2 – Výsledky dotazníků pro seniory mimo ústavy sociální péče

Jaký způsob poskytování sociálních služeb preferujete?	Počet	Procento
domácí péče	44	70%
denní stacionář	7	11%
chráněné bydlení	6	10%
ústavní péče	4	6%
preferuji jinou péči	2	3%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	

Označte, prosím, všechny služby, které Vy osobně (nebo Váš rodinný příslušník či blízká osoba) využíváte:	Počet	Procento
terénní pečovatelská služba (úklid, nákupy, hygiena)	6	15%
organizace osob se zdravotním postižením	13	33%
dům s pečovatelskou službou,	8	20%
rozvoz obědů pro seniory	7	18%
vyžívám sociální službu mimo Prachatice	0	0%
domácí péče (poskytování zdravotnických úkonů doma)	5	13%
vyžívám jinou péči (jakou)	1	3%
<i>Neodpověděl/a</i>	27	

Kde získáte informace o poskytovaných sociálních službách v případě, že je budete potřebovat?	Počet	Procento
na Městském úřadě v Prachaticích - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	28	43%
u poskytovatele sociálních služeb	8	12%
u známého, který již službu využívá	5	8%
u svého lékaře	23	35%
jinde (uved'te kde)	1	2%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	

V případě, že potřebujete jakoukoliv pomoc, nejčastěji požádáte:	Počet	Procento
manžela, manželku	27	39%
druha, družku	1	1%
děti	29	41%
vnoučata	3	4%
přátele, kamarády	3	4%
sousedy	5	7%
někoho jiného (uveďte koho)	1	1%
<i>bratr</i>	1	1%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	

Jak často danou pomoc využíváte?	Počet	Procento
denně	6	17%
několikrát týdně	6	17%
jednou týdně	2	6%
několikrát do měsíce	5	14%
jednou měsíčně	1	3%
několikrát do roka	15	43%
<i>Neodpověděl/a</i>	24	

Jakým způsobem si zajišťujete stravování?	Počet	Procento
připravuji si jídlo sám/a, včetně nákupů	40	68%
zatím si připravuji jídlo sám/a, ale potřeboval/a bych pomoc	3	5%
pomoc při přípravě stravy mi poskytují rodinní příslušníci	9	15%
pomoc při přípravě stravy mi poskytují přátelé nebo sousedé	0	0%
obědy odebírám z pečovatelské služby, ostatní stravu si připravuji sám/a	6	10%
stravuji se v zařízení, kde bydlím	1	2%
<i>Neodpověděl/a</i>	3	

Myslíte si, že v Prachaticích jsou sociální služby všeobecně poskytovány v dostatečné míře?					
	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	<i>Bez odpovědi</i>
z hlediska kvality	35	12	4	1	7
z hlediska množství	36	11	4	0	8
z hlediska dostupnosti	29	15	5	0	10

Myslíte si, že užívání sociálních služeb může zvýšit Vaši spokojenost v životě?	Počet	Procento
určitě ano	41	73%
spíše ano	12	21%
<i>vše v době nemoci (vaření, úklid, praní, odvoz)</i>	1	
<i>doprovod k lékaři</i>	1	
spíše ne	2	4%
určitě ne	1	2%
<i>Neodpověděl/a</i>	3	

Jaká je Vaše současná potřeba sociálních služeb?	Počet	Procento
sociální služby nepotřebuji	45	69%
mám zajištěnou pomoc v rámci rodiny (jakou)	15	23%
<i>odvoz</i>	2	
<i>úklid</i>	3	
potřebuji pravidelnou sociální péči ve své domácnosti (jakou)	3	5%
potřebuji trvalou péči v zařízeních	2	3%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	

Myslíte si, že jsou sociální služby v rámci města Prachatice pro Vaši skupinu obyvatel dostupné z hlediska:

	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	<i>Bez odpovědi</i>
finančních prostředků	16	17	7	4	15
dopravní dostupnosti	17	15	8	2	17
regionální dostupnosti	17	16	6	2	18
technických bariér	16	19	6	2	16
časového	15	16	9	2	17

Kolik cca měsíčně utratíte za sociální služby?	Počet	Procento
<i>500 Kč</i>	3	5%
<i>600 Kč</i>	1	2%
<i>700 Kč</i>	1	2%
<i>800 Kč</i>	1	2%
<i>1 000 Kč</i>	1	2%
<i>2 000 Kč</i>	1	2%
<i>Neodpověděl/a</i>	51	86%

Máte požádáno o místo v sociálním zařízení?	Počet	Procento
ano (důvod)	6	12%
<i>věk</i>	2	
<i>zdravotní</i>	1	
<i>pro jistotu dopředu</i>	2	
ne (důvod)	46	88%
<i>nepotřebuji</i>	5	
<i>nechci</i>	2	
<i>neví jak žádat</i>	1	
<i>Neodpověděl/a</i>	7	

Byl/a jste se v sociálním zařízení podívat?	Počet	Procento
ano (důvod)	39	70%
<i>jako spolupracovník</i>	2	
<i>informativní (chod, zvědavost)</i>	9	
<i>návštěva (známí, příbuzní)</i>	4	
<i>pobyt, strava</i>	1	
ne (důvod)	17	30%
<i>nemám zájem</i>	1	
<i>bydlím s rodinou</i>	1	
<i>nevím proč tam chodit</i>	1	
<i>Neodpověděl/a</i>	3	

Pokud jste byl/a, co Vás tam zaujalo?	Počet	Procento
pozitivně	32	91%
<i>čistota</i>	7	
<i>péče</i>	5	
<i>služby</i>	3	
<i>přístup personálu</i>	3	
<i>pořádek, vybavení a zázemí</i>	4	
negativně	3	9%
<i>prostor a počet pečovateli</i>	1	
<i>nekvalifikovanost</i>	1	
<i>Neodpověděl/a</i>	24	

Jaký důvod by Vás přiměl, abyste byl/a ochoten/ochotna odejít do sociálního zařízení?	Počet	Procento
<i>nemohoucnost</i>	15	29%
<i>zdravotní</i>	20	39%
<i>samota</i>	10	20%
<i>rodinné důvody</i>	2	4%
<i>věk</i>	1	2%
<i>žádný</i>	3	6%
<i>Neodpověděl/a</i>	16	

Využíváte možnost získávat informace např. o službách a produktech na Internetu?	Počet	Procento
ano, využívám tuto možnost osobně z domova	7	13%
ano, využívám možnosti veřejného internetu	3	6%
ano, využívám zprostředkovaně (přes děti, vnoučata, známé atd.)	13	25%
ano, využívám jiným způsobem	1	2%
ne, tuto možnost nevyžívám	28	54%
<i>Neodpověděl/a</i>	7	

Identifikační údaje (nehodící se škrtněte)	Počet	Procento
Pohlaví		
<i>Muž</i>	21	36%
<i>Žena</i>	37	64%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	
Věk		
<i>60 - 70 let</i>	27	47%
<i>70 - 80 let</i>	25	43%
<i>80 - 90 let</i>	6	10%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	
Vzdělání		
<i>Základní</i>	6	10%
<i>Vyučen</i>	17	29%
<i>Středoškolské</i>	30	52%
<i>Vysokoškolské</i>	5	9%
<i>Neodpověděl/a</i>	1	
Výše příjmů		
<i>6 - 7 tis. Kč</i>	2	4%
<i>7 - 8 tis. Kč</i>	3	6%
<i>8 - 9 tis. Kč</i>	13	25%
<i>9 - 10 tis. Kč</i>	10	19%
<i>10 - 11 tis. Kč</i>	15	28%
<i>11 - 12 tis. Kč</i>	5	9%
<i>12 - 13 tis. Kč</i>	2	4%
<i>13 - 14 tis. Kč</i>	3	6%
<i>Neodpověděl/a</i>	6	