

**Univerzita Hradec Králové**  
**Ústav sociální práce**

**Bakalářská práce**

**2015**

**Michael Durych**

Univerzita Hradec Králové  
Ústav sociální práce

## **Senioři a informační a komunikační technologie**

Bakalářská práce

Autor: Michael Durych  
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě  
Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ  
Ústav sociální práce  
Akademický rok: 2014/2015

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michael Durych**  
Osobní číslo: **U1259**  
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce ve veřejné správě**  
Název tématu: **Senioři a informační a komunikační technologie**  
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Práce se bude zabývat problematikou schopností seniorů a jejich dovedností při práci s informačními a komunikačními technologiemi. Vlastní výzkumné šetření bude provedeno v Domově seniorů Praha - Dáblice. Použité metody: rozhovory, analýza a studium dokumentů

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce:

**PaedDr. Karel Myška, Ph.D.**

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce:

**5. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**31. března 2015**

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.  
ředitel

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.  
vedoucí katedry

dne

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze dne 22. 3. 2015

Michael Durych

## **Poděkování**

Rád bych poděkoval PaedDr. Karlovi Myškovi Ph.D. za věnovaný čas, odborné rady, připomínky, cenné podněty, a skvělé vedení, které mi pomohlo dokončit moji práci. Poděkování patří také všem informantům, kteří se ochotně zúčastnili mého výzkumu.

## **Abstrakt**

DURYCH, Michael. *Senioři a informační a komunikační technologie*. Hradec Králové, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

### **Senioři a informační a komunikační technologie**

Tématem bakalářské práce jsou senioři, žijící v sociálním zařízení, kteří používají informační a komunikační technologie.

Hlavním cílem práce je zjistit, jaký vztah mají klienti Domova pro seniory v pražské čtvrti Ďáblice k novým informačním a komunikačním technologiím. Teoretická část je rozdělena tři okruhy, senioři v české společnosti, životní styl seniorů a senioři a komunikační a informační technologie. Empirická část se zabývá použitou metodologií, strategií výzkumu a stanovení hlavní a dílčích výzkumných otázek. Výzkumnou metodou byl zvolen kvalitativní výzkum pomocí polostandardizovaného rozhovoru. V poslední kapitole se věnuji interpretaci zjištěných dat a výsledku výzkumu. V závěru shrnuji výsledky mé práce a zamýšlím se nad dalším rozšiřováním informačních a komunikačních technologií v Domovech pro seniory. Práce by mohla být inspirací pro obdobná sociální zařízení, které řeší obdobné problémy při osvětě a rozšiřování nových informačních a komunikačních technologií.

Klíčová slova: senioři, stáří, informační a komunikační technologie, Internet, vzdělávání

## **Abstract**

DURYCH, Michael. *Seniors and informations and komunication technologies*. Hradec Králové, 2015. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Department of social Work. Leader of the Bachelor Degree Thesis: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

### **Seniors and information and communication tecnologies**

The topic of this thesis are seniors living in public facilities that use information and communication technologies. The main objective of this work is to find out what kind of relationship they have clients of retirement homes in the Prague district Ďáblice to new information and communication technologies. The theoretical part is divided into three areas, seniors in Czech society, lifestyle seniors and seniors, and communication and information technology. The empirical part deals with the methodology used, research strategies and determination of major and specific research questions. The research method was chosen qualitative research using semi-standardized interview. The last chapter is devoted to interpretation of data and research findings. The conclusion summarizes the results of my work, and I think about further expansion of information and communication technologies in homes for the elderly. The work could be an inspiration for similar social facilities that deal with similar problems in public education and the dissemination of new information and communication technologies.

Keywords: seniors, age, information and communication technologies, Internet, Education



## Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Senioři v české společnosti</b> .....	<b>12</b>
1.1 Život seniorů před rokem 1989 .....	13
1.2 Život seniorů v současnosti .....	13
1.3 Stáří.....	14
1.4 Věk odchodu do důchodu .....	17
1.5 Stárnutí obyvatelstva a předpokládaný vývoj v České republice .....	19
1.6 Pobytová zařízení pro seniory .....	20
1.7 Shrnutí .....	22
<b>2. Životní styl seniorů</b> .....	<b>23</b>
2.1 Volnočasové aktivity seniorů .....	23
2.2 Vzdělávání seniorů .....	24
2.3 Formy vzdělávání seniorů .....	24
2.4 Problémy vzdělávání seniorů.....	25
2.5 Shrnutí .....	26
<b>3. Senioři a informační a komunikační technologie</b> .....	<b>27</b>
3.1 Informační technologie.....	27
3.2 Dopady ICT na společnost .....	27
3.3 ICT a stáří .....	28
3.4 Senioři v DS Ďáblice .....	30
3.5 Projekty ICT zaměřené na seniory .....	31
3.6 Internet jako cesta pomoci.....	32
3.7 Shrnutí .....	33
<b>4. Metodologie</b> .....	<b>34</b>
4. 1. Cíl výzkumu .....	34
4.2 Výzkumný soubor .....	34
4.3. Hlavní výzkumná otázka (HVO).....	35

4.4 Dílčí výzkumné otázky (DVO) a jejich operacionalizace .....	36
4.5 Organizace a průběh výzkumu .....	37
4.6 Rizika a omezení výzkumu .....	38
4.7 Analýza a vyhodnocení dat.....	38
<b>5. Výsledky výzkumu a interpretace zjištěných dat .....</b>	<b>40</b>
5.1 DVO1 Jaká je závislost věku, vzdělání a schopností k ovládnání nových ICT?.....	40
5.1.1 Shrnutí DVO1.....	43
5.2 DVO2 Jaký názor mají vybraní inform. DS Ďáblice na další vzdělávání seniorů? .	44
5.2.1 Shrnutí DVO2.....	45
5.3 DVO3 Jak se informanti DS Ďáblice seznámili s počítačem? .....	46
5.3.1 Shrnutí DVO3.....	47
5.4 DVO4 Za jakým účelem používají informanti DS Ďáblice Internet?.....	48
5.4.1 Shrnutí DVO4.....	49
5.5 HVO Jaký vztah mají klienti domova pro seniory Ďáblice k novým ICT? .....	50
<b>Závěr .....</b>	<b>52</b>
<b>Seznam použitých zkratk .....</b>	<b>54</b>
<b>Seznam grafů .....</b>	<b>54</b>
<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>54</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>54</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>55</b>

## Úvod

Česká republika stárne, roste počet seniorů, prodlužuje se délka života, ale společnost není na tento jev dostatečně připravena. Jako sociální skupina jsou senioři vnímáni spíše negativně a bývají vděčným terčem vtipů většinové společnosti. Prudký rozvoj informačních a komunikačních technologií pochopitelně nemohl minout i tuto skupinu. Když jsem přemýšlel, jaké téma si vyberu pro svoji bakalářskou práci, rozhodl jsem se spojit svoje pracovní zkušenosti do jednoho celku. Informační a komunikační technologie jsou mi samozřejmě blízké, protože jsem třicet let pracoval jako technik v telekomunikacích. Nyní pracuji čtyři roky v sociálních službách a vidím, jaký je vliv nových technologií na tuto skupinu. Kvalita života klientů domova pro seniory a seniorů, kteří žijí ve svém přirozeném prostředí je odlišná, ale rozhodujícím faktorem pro využívání nových technologií je jejich využívání či nevyužívání v jejich dřívějším aktivním životě. Do seniorského věku se dostává generace narozená v padesátých let minulého století, tedy generace, která počítače už aktivně používala. Rozhodl jsem se prozkoumat digitální gramotnost klientů domova pro seniory, kde pracuji. **Za hlavní cíl mojí práce jsem si zvolil zjistit, jaký vztah mají klienti Domova pro seniory v Ďáblících k novým informačním a komunikačním technologiím (ICT).**

Cílem výzkumu je zjistit, jaký vliv má stáří na učení nových věcí, jaké jsou podmínky pro kvalitu života v sociálních zařízeních, jaké jsou formy vzdělávání seniorů a jejich problémy v učení, jak senioři vyhledávají nové ICT a jak je v konkrétním zařízení používají.

**Symbolickým cílem** práce je zjistit, zda klienti domova seniorů mají možnosti rozvíjet svoje dovednosti v oblasti ICT v konkrétním sociálním zařízení. Pro prostředí domova pro seniory je specifické a tak velkou výhodou pro využívání ICT mají ti, kteří si svoje dovednosti a znalosti s výpočetní technikou přinášejí ze svého dřívějšího prostředí. Současní senioři jsou asi poslední generací, u které bylo primárním informačním zdrojem tištěné slovo. V sociálních zařízeních tohoto typu, která jsem poznal, je věkový průměr klientů málokdy pod osmdesát let, věk tedy patří mezi hlavní limitující faktory. Nejdůležitějším kritériem pro přijímání nových klientů je výše příspěvku na péči, čímž se zvyšuje počet seniorů, pro které vzhledem k jejich zdravotnímu stavu další využívání ICT není reálné.

**Aplikačním cílem** práce je zlepšení podmínek a možností pro rozšiřování ICT v obdobných zařízeních v budoucnosti. Rostoucí počet nových klientů, pro které již nebudou ICT neznámou oblastí, by měl vytvořit novou metodiku pro podporu ICT. Počítačové kavárny v domovech pro seniory by se měly stát samozřejmostí a nebat se využívat služeb dobrovolníků, kteří mají dovednosti v ICT. Sociální pracovníci, různí aktivizátoři, by měli vyvinout větší aktivitu a osvětu pro různé kurzy ICT. Moje práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části vysvětluji pojmy, které se týkají dané problematiky. V první kapitole srovnávám život seniorů před rokem 1989 a dnes, dále vysvětluji pojmy stáří, důchodový věk stárnutí české populace a pobytová zařízení pro seniory. V druhé kapitole to jsou volnočasové aktivity seniorů, vzdělávání seniorů, formy vzdělávání, problémy vzdělávání seniorů. Poslední, třetí kapitola je zaměřena na ICT, dopady ICT na společnost, ICT a stáří, Senioři v DS Ďáblice, projekty ICT zaměřené na seniory a internet jako cesta pomoci. V empirické části uvádím volbu metodologie, hlavní a dílčí cíle výzkumu, výběr výzkumného vzorku, analýzu dat. V závěru této části interpretuji výsledky a ukazuji přínos práce pro praxi. Rozvoj ICT a senioři, to je poslední dobou rozšířené téma mnoha bakalářských prací. Je však zajímavé, že v oboru sociální práce se téměř nevyskytuje. Nejvíce je rozšířené na školách pedagogického, zdravotního a technického typu. Pohled sociálního pracovníka či člověka zabývající se sociální prací chybí. Literatura, která se zabývá vztahem seniorů k ICT je na tom obdobně. Asi nejlepší kniha, která se touto problematikou zabývá i ze sociálního pohledu je *Sociologie stáří a seniorů* (Sak, Kolesárová, 2012), literatura, která by mapovala rozšíření ICT v pobytových zařízeních pro seniory, chybí.

## **1. Seniori v české společnosti**

### **1.1 Život seniorů před rokem 1989**

Rok 1989 přinesl nejen změnu režimu, ale výrazně se změnila i situace v oblasti poskytování sociálních služeb. Předchozí jedinou formou byly státní domovy důchodců, které financoval stát. Tehdejší senior neměl na výběr. Spádová příslušnost v rámci regionů se přísně dodržovala a tak senior musel nastoupit i do ústavu, který neměl zrovna dobrou pověst. Bytová krize, která panovala v minulém režimu, zapříčinila situaci, kdy se do domovů důchodců umísťovali i lidé soběstační a schopní samostatného života mimo ústav. Ošetrovatelskou péči tehdy poskytovaly zdravotní sestry a sanitáři, což byl nižší zdravotnický personál, který je podobný dnešnímu pracovníkovi v sociálních službách. Zásady ošetrovatelské procesy, standardy kvality služeb byly ještě neznámé. Obyvatel domova důchodců byl pouze pasivním příjemcem poskytované péče, která většinou záležela na osobním, lidském přístupu, a měl omezený prostor k tomu, aby mohl pokračovat ve svém navykklém způsobu života. Plně se musel přizpůsobit ústavnímu řádu a režimu zařízení. Zklamání, pocity křivdy a rezignace provázely tehdejší důchodce po zbytek jejich života v těchto zařízeních.

### **1.2 Život seniorů v současnosti**

Po roce 1989 se situace začala pozvolna měnit. Nejvýznamnější změna nastala až po přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon o sociálních službách). Nastala zásadní transformace sociálních služeb, která se týká sociálních oblastí. Stát už přestal být jediným poskytovatelem a odpovědnost přešla na kraje, obce, občanské společnosti a jednotlivce. Bližší vysvětlení vypadá takto:

- Jednotlivci – mohou dostávat příspěvky na náklady některých služeb, kdy se starají o sebe, své příbuzné. Často pracují jako dobrovolníci.
- Občanské společnosti – nestátní neziskové organizace, které poskytují sociální služby
- Obce – posuzují potřeby jednotlivců, organizují poskytování služeb a podporují rozvoj nových typů služeb

- Kraje – posuzují potřeby svého kraje, připravují plány rozvoje sociálních služeb a podporují rozvoj nových služeb a občanskou vybavenost v kraji
- Stát – spolupracuje se samosprávou a nestátními neziskovými organizacemi a dle zjištěných poznatků je určována státní politika v sociální sféře. Určuje standardy pro poskytování sociálních služeb, vytváří systém kontroly kvality poskytování sociálních služeb, podporuje vývoj a rozhoduje o nakládání se zdroji na sociální služby

Stát již není monopolním zřizovatelem sociálních zařízení a více než 85 % pobytových zařízení v České republice je spravováno kraji, obcemi, nebo neziskovými organizacemi.

### 1.3 Stáří

Faktor stáří není hlavní příčinou nemocí, tou je výsledek našeho životního stylu a vliv dědičnosti. Stáří není nemoc.

Přehled několika definic stáří:

- Stáří je zákonitým a dovršujícím procesem vývoje člověka (Bartko in Malíková, 2011, s. 15)
- Haškovcová (Malíková, 2011, s. 15) charakterizuje stáří jako přirozené období lidského života, vztahované k životnímu období dětství, mládí a době zralosti. Zdůrazňuje, že stáří není nemoc, ale přirozený proces změn, které trvají celý život, ale více zřetelné jsou až v pozdějším věku
- Podle Kalvacha (Malíková, 2011, s. 15) je stáří důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory (chorobami, způsobem života a životními podmínkami) a je spojeno s řadou významných sociálních změn (osamostatnění dětí, penzionování, změny sociálních rolí). Kalvach stáří člení podle tří hledisek: biologického, sociálního a kalendářního.

**Tab. 1 Změny ve stáří** (Malíková, 2011, s. 18)

Tělesné změny	Psychické změny	Sociální změny
změny vzhledu	zhoršení paměti	odchod do penze
úbytek svalové hmoty	obtížnější osvojování	změna životního stylu
změny termoregulace	nového	stěhování
změny činnosti smyslů	nedůvěřivost	ztráty blízkých lidí
degenerativní změny kloubů	snížená sebedůvěra	osamělost
kardiopulmonální změny	sugestibilita	finanční obtíže
změny trávicího systému	emoční labilita	
změny vylučování moči	změny vnímání	
změny sexuální aktivity	zhoršení úsudku	

Podle Světové zdravotnické organizace se stáří dělí na tři období: (Mlýnková, 2011, s. 14)

- 60 – 74 let – rané stáří
- 75 – 89 let – vlastní stáří
- 90 let a více – dlouhověkost

V praxi ještě rozeznáváme **kalendářní stáří člověka** (skutečný věk) a **biologické stáří** (je dáno zdravotností, vitalitou a zdravím seniora). Hegyi (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 13) ještě rozšiřuje **věk na funkční** (odpovídá funkčnímu potencionálu člověka, je daný souhrnem psychologických, biologických a sociálních charakteristik), **psychologický věk** (důsledek funkčních změn v průběhu stárnutí, individuálních osobnostních rysů a subjektivního věku) a **sociální věk** (zahrnuje přítomnost/nepřítomnost životního programu a závisí na důchodovém věku). Stáří znamená pro člověka velkou změnu, na kterou se musíme připravit, akceptovat ji a naučit se s ní žít. Lidé, kteří žili dříve aktivně, nebudou mít tolik problémů s vyrovnáním jako ti, kteří žili pouze pasivně. Nejdůležitější je vlastní životní filozofie, zkušenost a osobnost člověka. Mlýnková (Mlýnková, 2011) uvádí několik případů jak se vyrovnat s nastupujícím se stářím.

- **Konstruktivní způsob** – pozitivní postoj k životu. Senior je smířený se svým stárnutím a vyhledává aktivní formy trávení volného času, zajímá se o společenské dění kolem sebe a udržuje si duševní a tělesnou svěžest.
- **Obranný postoj** – tento postoj nacházíme u seniorů, kteří pracovali ve vedoucích pozicích a budovali si celoživotní kariéru. Nyní se nemohou smířit se stárnutím a mají strach se závislosti na druhých osobách. Odmítají pomoc v nemoci, nejsou schopni požádat o pomoc a tají svůj skutečný zdravotní stav.
- **Závislost** – je u seniorů, kteří bývali po celý život pasivní a spoléhali na druhé. I nyní očekávají, že je někdo povede a vyhoví jejich žádostem. Svoji závislostí mohou docílit toho, že okolí se bude zdát, že svoje potíže si zveličují.
- **Nepřátelský postoj** – jejich dosavadní život se nemění. Svalují vinu na druhé, jsou agresivní, nespokojení a zlostní. K lidem se chovají nepřátelsky. Žijí většinou osamoceně.
- **Sebenenáivist** – mají pocit, že svůj život promarnili. Jsou lítostiví, pesimističtí a cítí se osaměle. Žijí-li osaměle, hrozí u této skupiny, že si mohou ublížit.

Reakce na stárnutí je vždy individuální a jednotlivé způsoby zvládnání změn se mohou kombinovat. Pochopitelně neplatí, že příprava na stáří začíná pár roků před dosažením důchodového věku. Ostatně to není ani možné, protože důchodový věk se neustále mění. Příprava na stáří je celoživotní záležitostí. Můžeme rozlišit tři formy:

(Poláchová in Mlýnková 2011, s. 18)

- **Dlouhodobá příprava** – informace jak se chovat ke starým lidem podávají rodiče již malým dětem, příkladem je také péče o seniora v rodině.
- **Středně dlouhá příprava** – člověk ve středním věku by měl začít s přípravou na stáří. Týká se to životosprávy, cvičení, kontakty s přáteli a zajištění financí k zajištění svého stáří. Člověk v tomto věku by se měl zamyslet, kdo se o něho bude moci postarat v seniorském věku, až nebude mít dostatek vlastních sil.
- **Krátkodobá příprava** – to jsou asi tři roky před odchodem do důchodu. Toto období má být ryze praktické a má se týkat např. úpravy bytu, výměny opotřebovaných dražších elektrospotřebičů apod.



## 1.4 Věk odchodu do důchodu

Jak už jsem poznamenal, hranice pro odchod do starobního důchodu se mění. V době hospodářské krize, která zatím neskončila, mnoho lidí odchází v důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti do předčasného a bohužel i do nevýhodného důchodu. V říjnu 2014 byl stanoven odchod do důchodu takto:

**Tab. 2 Důchodový věk od roku narození (Česká správa sociál. zabezpečení, 2015)**

Rok narození	Důchodový věk činí u					
	mužů	žen s počtem vychovaných dětí				
		0	1	2	3 a 4	5 a více
1952	62r+10m	61r+8m	60r+4m	59r	57r+8m	56r+4m
1953	63r	62r	60r+8m	59r+4m	58r	56r+8m
1954	63r+2m	62r+4m	61r	59r+8m	58r+4m	57r
1955	63r+4m	62r+8m	61r+4m	60r	58r+8m	57r+4m
1956	63r+6m	63r+2m	61r+8m	60r+4m	59r	57r+8m
1957	63r+8m	63r+8m	62r+2m	60r+8m	59r+4m	58r
1958	63r+10m	63r+10m	62r+8m	61r+2m	59r+8m	58r+4m
1959	64r	64r	63r+2m	61r+8m	60r+2m	58r+8m
1960	64r+2m	64r+2m	63r+8m	62r+2m	60r+8m	59r+2m
1961	64r+4m	64r+4m	64r+2m	62r+8m	61r+2m	59r+8m
1962	64r+6m	64r+6m	64r+6m	63r+2m	61r+8m	60r+2m
1963	64r+8m	64r+8m	64r+8m	63r+8m	62r+2m	60r+8m
1964	64r+10m	64+10m	64r+10m	64r+2m	62r+8m	61r+2m
1965	65r	65r	65r	64r+8m	63r+2m	61r+8m
1966	65r+2m	65r+2m	65r+2m	65r+2m	63r+8m	62r+2m
1967	65r+4m	65r+4m	65r+4m	65r+4m	64r+2m	62r+8m
1968	65r+6m	65r+6m	65r+6m	65r+6m	64r+8m	63r+2m
1969	65r+8m	65r+8m	65r+8m	65r+8m	65r+2m	63+8m
1970	65r+10m	65r+10m	65r+10m	65r+10m	65r+8m	64r+2m
1971	66r	66r	66r	66r	66r	64r+8m
1972	66r+2m	66r+2m	66r+2m	66r+2m	66r+2m	65r+2m
1973	66r+4m	66r+4m	66r+4m	66r+4m	66r+4m	65r+8m
1974	66r+6m	66r+6m	66r+6m	66r+6m	66r+6m	66r+2m

Tabulka ještě pokračuje, ale ani prognostici nevědí, jaká bude situace za čtyřicet a více let. Nesmyslnost posouvání hranice odchodu do důchodu už poznali i Němci, kteří věk pro odchod do penze snížili. Odchodem do starobního důchodu se mění sociální role seniora (Jarošová in Mlýnková, 2011, s. 25). Rolí důchodce končí role pracujícího člověka. Senior – důchodce začíná být vnímán jako někdo, kdo čerpá peníze ze státní kapsy. Média velice ochotně tuto tézi podporují. Dochází ke snížení společenské

prestíže a autority. Mění se i ekonomická situace seniorů. Nízký důchod nedovoluje si udržet dosavadní životní standard na který byli lidé ve středním věku zvyklí. Někteří senioři se na penzionování těší, jiní nevědí co dělat s volným časem, kterého je příliš. Pokud se senior nedokáže zabývat smysluplnými činnostmi, objevuje se u něho nuda, pocit neuspokojení a další negativní emoce. Výskyt nemocí může bránit k vykonávání běžných činností. Zde mohou pomoci kompenzační pomůcky, hole, berle, chodítka či vozík. V případě nedostatku společenských kontaktů a komunikace, mohou mít senioři pocit sociální izolace (Sak a Kolesárová, 2012, s. 93).

K základním kamenům sociálního státu patří důchod a důchodový věk. Poslední dobou se začíná se objevovat mezigenerační napětí plynoucí z konkurence na trhu práce. Lidé ve středním věku jsou na trhu práce diskriminováni z důvodu svého „vysokého“ věku a od padesáti let výše se tento tlak zvyšuje až to té míry, že v tomto věku je člověk prakticky nezaměstnatelný. S nezaměstnaností, která se blíží k 10 %, roste problém se zaměstnaností úměrně věku a na druhé straně roste tlak na zvyšování věku pro odchod do důchodu. Ten je stále vyšší. Objevují se názory, že senioři (dokonce i padesátníci) zabírají pracovní místa, která by byla k dispozici pro mladou generaci. Firmy bez starších pracovníků, mám na mysli předdůchodového věku, jsou bez identity, loajality a bez minulosti. Bohužel v české společnosti už věk padesát a výše je znakem bezperspektivnosti. Mohu tento názor potvrdit, poznal jsem to osobně. Řadu let se v české společnosti hovoří o nutnosti změnit důchodový systém, který dříve či později musí zkolabovat. V devadesátých letech byla tunelována minulost, později přítomnost v podobě vytunelovaných bank částkou zhruba 500 miliard korun, nyní přichází tunelování budoucnosti. Je naivní a zcestné odvozovat důchodový systém od podílu mladých lidí v populaci. Nezáleží kolik je mladých lidí v populaci, ale jak jsou vzdělaní a jakou mají kvalifikaci. Z hlediska ekonomiky neznamena přínos mladý narkoman stejně jako nezaměstnaný specialista. A jaký je ekonomický význam více než 40 % nezaměstnaných mladých Španělů? Situace v ČR není také příznivá. Důchodoví experti by mohli být spokojeni s vysokou natalitou Romů, ale kdo si troufne spočítat, kolik vloží do sociálního systému a kolik si vyberou? Jestliže se u nás začíná zvyšovat věk odchodu do důchodu na sedmdesát let, je to přinejmenším pokrytecké.

## 1.5 Stárnutí obyvatelstva a předpokládaný vývoj v České republice

Přehled definic stárnutí:

- Stárnutí je specifický, nezvratný a neopakovatelný biologický proces, který je univerzální pro celou přírodu a jehož průběh je nazýván životem. Délka života je přitom geneticky determinovaná a pro každý druh specifická. (Topinková, Neuwirth in Malíková, 2011, s. 15)
- Pacovský (Malíková, 2011, s. 15) chápe stárnutí jako cestu do stáří a člení stárnutí na fyziologické a patologické. Fyziologické stárnutí popisuje jako normální součást života a zákonitou epochu ontogeneze. Jako příklad patologického stárnutí uvádí stárnutí předčasné a takové, kdy je kalendářní věk nižší než věk funkční.
- Langmeier a Krejčířová (Malíková, 2011, s. 15) popisují stárnutí jako souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost, pokles schopností a výkonnosti jedince, které kulminují v terminálním stadiu a ve smrti.

Chceme-li zjistit podíl obyvatelstva vyššího věku a index stáří v České republice, vystačíme si s výsledky sčítání lidu ve 20. století. (**Index stáří** vyjadřuje, kolik je v populaci obyvatel ve věku 60 let a více na 100 dětí ve věku 0-14 let). Uvedu jen některé roky. (Index stáří v českých zemích, 2014)

V roce 1900 byl index stáří 25,8 %, v roce 1950 51,7 %, v roce 1970 86,2 % a konečně rok 2003 124,1 %.

V roce 2010 nastává krátkodobé zlepšení, silné ročníky tzv. Husákových dětí, ale další roky už jsou opět nepříznivé. 2020 129 %, 2040 208 % a konečně 2065 244 (Projekce obyvatelstva ČR 2009, 2014).

Z uvedených výsledků vidíme, že stárnutí populace se stává závažným sociálním problémem, který se kromě České republiky dotýká většiny vyspělých zemí. Musíme si ovšem uvědomit rozdíly mezi stárnutím jednotlivce a stárnutím v demografickém smyslu. U jednotlivce je stárnutí biologický proces, který je permanentní. Stárnutí v demografickém smyslu se týká celé populace, která může omládnout zvýšením podílu mladých, tj. podstatně zvýšená porodnost. Demografické stárnutí může být v základně věkové pyramidy (nižší porodnost) a stárnutí na vrcholu věkové pyramidy (vyšší počet osob ve vysokém věku, prodlužování naděje dožití).

## 1.6 Pobytová zařízení pro seniory

- dům s pečovatelskou službou - kombinace pečovatelské služby a pobytového zařízení
- domov pro seniory – nejrozšířenější zařízení pro seniory
- domov se zvláštním režimem – typicky se jedná o zařízení pro klienty s Alzheimerovou chorobou
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče – léčebny dlouhodobě nemocných, sociální lůžka, geriatrická centra apod.

**Dům s pečovatelskou službou** (kombinace pečovatelské služby a pobytového zařízení) **není zařízením sociálních služeb** podle zákona č. 108/2006 Sb., ale jedná se o byty ve vlastnictví obce, o nichž také sama rozhoduje. To znamená, že přiděluje tyto byty podle stanovených kritérií jednotlivým žadatelům o tento druh bydlení, s nimiž pak uzavírá běžnou nájemní smlouvu. Uzavírání nájemních smluv k bytům se řídí obecnou úpravou nájmu bytu podle občanského zákoníku. Byty v domech s pečovatelskou službou, jsou byty v domech zvláštního určení podle ustanovení § 2300 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Předpokládá se, že obyvatelům těchto bytů zvláštního určení bude poskytována sociální služba podle § 40 zákona o sociálních službách, tedy pečovatelská služba. Tato sociální služba je obyvatelům domu s pečovatelskou službou poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi konkrétním uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Pod zkratkou „DPS“ patří také **domov pro seniory** (§ 49 zákona o sociálních službách) který, na rozdíl od domu s pečovatelskou službou, **je jedním ze zařízení sociálních služeb**. Systém sociálních služeb je postavený na uzavření smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Každý může na základě své svobodné vůle požádat konkrétního poskytovatele sociálních služeb o poskytování sociální služby a po dohodě s poskytovatelem uzavřít smlouvu o jejím poskytování. Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud neposkytuje sociální službu, o kterou dotyčný člověk žádá, dále pokud nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby dále v případě, že zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové služby, přičemž zdravotní stav vylučující poskytování pobytových sociálních služeb stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., a v neposlední řadě také osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby a poskytovatel ji vypověděl v době kratší než 6 měsíců před

touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. (Pobytová zařízení v českých zemích, 2014).

### **Domov se zvláštním režimem**

Domovy se zvláštním režimem je označení pro celoroční pobytová zařízení pro lidi, kteří z důvodu svého onemocnění či postižení potřebují služby přizpůsobit této nemoci či postižení (potřebují „zvláštní režim“). Tyto domovy se zaměřují na poskytování služeb lidem se syndromem demence, nejčastěji s Alzheimerovou chorobou, alkoholikům nebo například lidem s psychiatrickým onemocněním ve stabilizovaném stádiu. Senioři s výše uvedenými problémy patří k těm vůbec nejzranitelnějším skupinám obyvatel. Domovy se zvláštním režimem fungují velmi podobně jako Domovy pro seniory, s tím, že jsou přizpůsobeny specifickým potřebám klientů. Na rozdíl od Domovů pro seniory, kde mají senioři naprosto volný pohyb, je za přesně definovaných okolností možné v Domově se zvláštním režimem pohyb klientů omezit, aby byla zajištěna jejich bezpečnost. Vše záleží na vzájemné domluvě mezi klienty a pracovníky s přihlédnutím na zdravotní stav klienta a možnosti zařízení. Kromě ubytování a stravy by měly Domovy se zvláštním režimem nabízet aktivity typu cvičení, vycházky, poslech četby apod. a tyto upravit speciálním potřebám klientů. Domovů se zvláštním režimem je ještě o něco větší nedostatek než ostatních zařízení pro seniory. Výběr klientů u nich není určován lokalitou, nýbrž individuální potřebou žadatele. Cílovou skupinou nejsou jen senioři, existuje např. domov se zvláštním režimem pro lidi s autismem, pro osoby s chronickým duševním onemocněním starší 50 let, pro seniory se specifickými potřebami, pro lidi s Alzheimerovou chorobou. Na rozdíl od klasických domovů pro seniory, které jsou většinou spravovány obcemi, je mnoho těchto zařízení v soukromém vlastnictví. (Dům domácí péče Samopše, 2015)

### **Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče**

Tyto pobytové sociální služby jsou poskytovány osobám, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný, již nevyžaduje ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke snížené soběstačnosti nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby. Pobyt na sociálním lůžku je pouze dočasným řešením situace klienta, a proto je omezen na nezbytně dlouhou dobu, dokud pomoc nemůže být zajištěna v přirozeném sociálním prostředí nebo jiném typu sociálního zařízení s trvalým pobytem. Při nástupu je s klientem sepsána smlouva s časovým omezením na 3 měsíce. Pokud přetrvávají důvody

pro poskytování sociální služby a kapacita zařízení to dovoluje, lze po oboustranné dohodě pobyt prodloužit.

## **1.7 Shrnutí**

V první kapitole jsem se podíval na problematiku seniorů z různých úhlů. Co je to stáří, jaká byla kvalita jejich života před rokem 1989 a dnes, jak se změnil věk odchodu do starobního důchodu a jaká jsou pobytová zařízení pro seniory. Z těchto zamyšlení se vypsaly několik otázek, které budou podrobněji zodpovězeny v dalších kapitolách této práce. Presentované informace z této kapitoly budou využity především v první dílčí výzkumné otázce (DVO1), kde budu zkoumat, jaká je závislost věku, zdravotního stavu, vzdělání a schopností vybraných informantů k ovládnutí nových informačních a komunikačních technologií v Domově pro seniory Ďáblice. DVO1 by měla potvrdit, anebo vyvrátit teoretické informace první kapitoly mé bakalářské práce, zejména o využívání výpočetní techniky seniorů v sociálním zařízení. Tato otázka není dosud dostatečně prakticky prozkoumána.

## 2. Životní styl seniorů

„Životní styl je dynamizovaný hodnotový systém člověka, modifikovaný jeho endogenními a exogenními danostmi, promítnutý do časoprostoru životního a sociálního pole přirozeného světa v konkrétní společnosti“ (Sak, Kolesárová, 2012, s. 98).

Odchodem do důchodu se sociální pole seniora výrazně promění. Může nastat ulehčení, ale také pocit izolovanosti, frustrace a zbytečnosti. Vztahy mezi starou a mladou generací se dnes považují za historicky nejhorší a z toho plyne obrovský nárůst odchodů do předčasného starobního důchodu. Tento stav se neustále zvyšuje a kopíruje současnou ekonomickou krizi v české společnosti.

### 2.1 Volnočasové aktivity seniorů

V letech 2010/2011 se konal výzkum V2 (Sak, Kolesárová, 2012, s. 195) na téma: Senioři ve stárnoucí české společnosti. Postavení seniora ve společnosti. Z toho výzkumu vybírám pouze 2 segmenty. První soubor má 368 informantů ve věku 61 -70 let a druhý 310 informantů ve věku 71 a více let. Použijeme-li stupnici 1 až 5 výsledky jsou tyto:

**Tab. 3 Volnočasové aktivity seniorů** (Sak, Kolesárová, 2012, s. 102)

Volnočasové aktivity	61 až 70 let	71 a výše
Sledování televize	4,7	4,7
Poslech rozhlasu	4,2	4,2
Četba tištěných knih	3,2	3,5
Aktivity s počítačem	2,3	1,4
Práce na zahradě	3,2	2,8
Návštěva restaurací	2,6	2,0
Sexuální aktivity	2,1	1,3

Pro moji práci z toho plyne, že s věkem klesá zájem o informační a komunikační technologie. Televize je technologií této generace, počítače již přišly za vrcholem jejich osvojování nových technologií.

## **2.2 Vzdělávání seniorů**

Už Jan Amos Komenský navrhoval ve svém pedagogickém díle vzdělávání seniorů. Dílo, ve kterém tuto koncepci uvedl, se jmenovalo Pampédie (Vševýchova). Navrhoval rozšířit školu na stupně, aby se člověk mohl vzdělávat celý život. Tři významné mezinárodní dokumenty o celoživotním vzdělávání vyšly v roce 1996 (rok celoživotního vzdělávání). Jsou to: Learning: The treasure within – Učení – dosažitelný poklad (UNESCO), Lifelong learning for all – Celoživotní učení pro všechny (OECD) a White Paper on education and training – Bílá kniha o vzdělání. V ČR se ustálilo vzdělávání seniorů jako Univerzita třetího věku (U3V), Akademie třetího věku a jako Kluby třetího věku. Dnes už neplatí, že vzdělávání a výchova člověka jsou omezeny pouze na období dětství a mládí, ale chápeme je jako proces celoživotní. Vzdělávací potřeby v postproduktivním věku byly dlouhou dobu ignorovány, zejména kvůli negativnímu obrazu stáří, které bývalo spojováno především s různými omezeními, nemocemi a s tím související pasivitou seniorů. Obrat přinesl vědeckotechnický rozvoj v 60. letech 20. století, s nímž přišla i řada negativních důsledků pro starší generaci.

## **2.3 Formy vzdělávání seniorů**

Mühlpachr (2009) považuje seniory za sociální skupinu, k jejímž znakům patří na jedné straně vyvázanost z pracovního procesu a na druhé má znaky jako jsou dosažená úroveň vzdělání, původní profese, sociální zařazení v rodině, finanční možnosti a osobní celoživotní zkušenosti. Pro tuto skupinu, která má takový rozptýl je nezbytnost najít rozmanité specifické formy dalšího vzdělávání. Jak už jsem se zmínil, jde především o:

- **univerzity třetího věku, (dále jen U3V)** - první byla založena v roce 1973 ve francouzském městě Toulouse. Jejím cílem bylo vytvořit vzdělávací příležitost pro stárnoucí a starou populaci a nabídnout takový program činností, které by vyhovovaly této věkové skupině. V tehdejší Československu vznikla první U3V v roce 1986 v Olomouci. U3V poskytují vzdělání na nejvyšší, vysokoškolské úrovni, čímž se liší od ostatních podobně zaměřených institucí.



Podmínkou pro přijetí je ukončené středoškolské vzdělání a věk, který se pohybuje od padesáti do šedesáti let. Každá škola má nastavené jiné podmínky. V České republice je už více než dvacet univerzit, které umožňují zájemcům studium.

- **akademie třetího věku** – existovaly už v Československu, kde se těšily velké popularitě. Mezi zakladatele patřil Československý červený kříž, Socialistická akademie a tehdejší Kulturní domy, které byly prakticky v každém městě. I dnes existuje celá řada akademií třetího věku. Rozdíl mezi U3V a Akademií je podle Haškovcové (2010) zhruba tento. Akademie třetího věku nabízejí zájemcům z řad seniorů zpravidla cykly přednášek. Podstatné je, že zatímco akademie seniorům zpříjemňuje život a kultivuje volný čas, univerzity vybízejí účastníky k vysoké aktivitě a angažovanosti. Účastník akademie vyslechne přednášku nebo celý cyklus, může vznést dotazy a v omezeném čase i diskutovat. Akci pak zhodnotí a jde domů. Na U3V musí senior vyslechnuté přednášky doplnit samostudiem a seminárními pracemi. Čas mezi přednáškami je vyplněn aktivitou. Rozhodně však Akademie třetího věku není něco méně hodnotného než U3V. Každá z forem studia je jiná a oslovuje jinou skupinu seniorů.
- **kluby třetího věku, kluby aktivního stáří** – jsou to většinou občanská sdružení, která mají podobné poslání jako Akademie třetího věku. Na rozdíl od výše uvedených forem se vyznačují trvalejšími a neformálními vztahy. Rozvíjejí osobní zájmy seniorů a uspokojují potřeby vzájemných kontaktů.

## 2.4 Problémy vzdělávání seniorů

V dnešní době se se systém vzdělávání potýká především s ekonomickými problémy. Jsou dva směry, které se zabývají vzděláváním seniorů. Jedni jsou pro a nemalá část je proti. Tato veličina argumentuje tím, že jde o aktivity, jejichž ekonomická návratnost je nejistá, prakticky žádná. Úroveň vyspělosti společnosti se pozná právě podle toho, jak se chováme k těm nejbezbrannějším spoluobčanům. Dnešní doba není jednoduchá a argument, že se o seniory mají starat především děti, zdaleka neplatí. Senioři se mnohdy naopak starají a podporují svoje děti, které jsou dlouhodobě nezaměstnané. Názor, že senioři už společnosti nic nového nepřinesou je do jisté míry zvrácený a bohužel někdy i kopíruje nedobry vztah k seniorům v dnešní době. Se starými lidmi je dnes nevhodně manipulováno a stávají se častými oběťmi různých podvodníků. Vzdělávání seniorů je

jednou možností jak je připravit na nevhodné chování různých „šmejdů.“ Senioři, kteří se naučí ovládat počítač, mobilní telefon, jsou finančně gramotní, snáze porozumějí dnešní společnosti a jejím problémům. Dnešní doba bohužel není tak vstřícná jako dříve. Generace jsou často uzavřeny do svého mikrosvěta a svých problémů, a tak se navzájem nechápou. Za pár desetiletí budou senioři nejpočetnější skupinou obyvatel a bude důležité, aby všechny věkové skupiny našly k sobě cestu. Zatím tomu tak není. Vzdělávání seniorů a jejich kladný vztah k ICT může tyto problémy v mnohém vyřešit.

## **2.5 Shrnutí**

Ve druhé kapitole teoretické práce se podrobněji zabývám životním stylem seniorů. Všímám si jejich volnočasových aktivit a zamýšlím se vztahem seniorů k dalšímu jejich vzdělávání vzhledem jejich věku. Zjišťuji, kde se mohou senioři nejefektivněji seznámit s výpočetní technikou a jaké mají možnosti při hlubším studiu. Nakonec se zamýšlím nad problémy, které vznikají při vzdělávání seniorů. Z druhé kapitoly vyvstávají další náměty, které se budou řešit ve druhé dílčí otázce (DVO), která bude zkoumat, jaký postoj mají vybraní informanti Domova pro seniory Ďáblice na další vzdělávání seniorů. Volnočasové aktivity v sociálních zařízeních jsou zcela určitě výhodou pro tyto klienty. Senioři, kteří žijí mimo sociální zařízení, musejí vyvinout určitou aktivitu, aby tyto aktivity mohli navštěvovat.

### **3. Senioři a informační a komunikační technologie**

*Dnešní společnost bývá někdy označována za technotronní, za informační. Jestliže klasická produktivní technika – nástroj, stroj, automat – postupně rozšiřovala a nakonec nahradila práci lidských rukou, a to do té míry, že člověk v řadě odvětví musel odejít z pracovního cyklu, pak dnešní informační technika (IT) lidskou intelektuální aktivitu tak snadno ani nerozšiřuje, ani nenahrazuje. Tuto v organismu ukrytou aktivitu může ovlivnit pouze na jejím „vstupu a výstupu“. Jako produkt přirozené evoluce byla totiž lidská duševní aktivita sladěná s ostatními orgánovými funkcemi člověka, i když byla současně v té které kultuře posilována a modifikována vlivy jejího systému. (Šmais, 2013).*

#### **3.1 Informační technologie**

Obecná definice neexistuje, ale mezi informační technologie zařazujeme každý elektronický přístroj, který umí zpracovávat informace. Přijme na vstupu data, ty zpracuje a vytvoří výstupní data. Dokonce dnes nelze ani vyjmenovat konkrétní zařízení, která by se dala zařadit do informačních technologií. Informační a komunikační technologie (dále jen ICT) jsou oborem, který se tak dynamicky rozvíjí, že literatura deset let stará je dnes již neaktuální. Mezi ICT dnes řadíme počítače a jeho široké příslušenství, chytré mobilní telefony, tablety, SMART tzv. chytré televize, velké množství chytrého příslušenství (nárámky, prsteny, hodinky a mnoho dalšího) a snad poslední novinka jsou chytré brýle. Hranice mezi zařízeními spotřební elektroniky a ICT je velice tenká. Televizor z roku 2010 patří do klasické spotřební elektroniky, zatímco letošní SMART televizor už můžeme zařadit mezi ICT. Zásadní změnou, která umožnila rozšíření ICT, byla miniaturizace. Padesát let starý počítač vážil několik tun a vešel se do velkého sálu. Dnešní váží necelý kilogram, velikost je v řádu centimetrů a výkon je mnohonásobně vyšší.

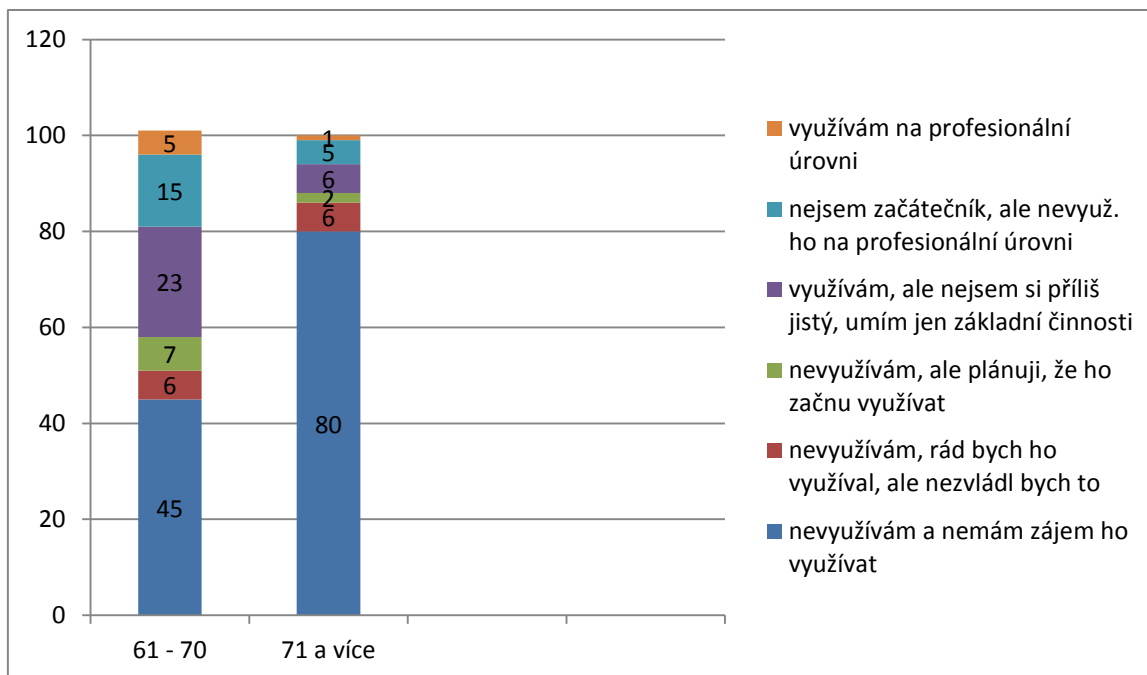
#### **3.2 Dopady ICT na společnost**

Nejvíce patrné rozdíly měnící se společnosti vidíme u nejmladší generace. Prudký rozvoj ICT nastal v ČR po roce 1989, ve společnosti na přelomu tisíciletí. Ovšem masový rozvoj můžeme pozorovat asi tak od roku 2005 – 2010. Děti tráví mnoho času před počítačem či s mobilním telefonem a jen velice málo z nich si chodí hrát ven. Jistě, neplatí to obecně, ale tato generace je odlišná než ta, která nezažila tento prudký rozvoj

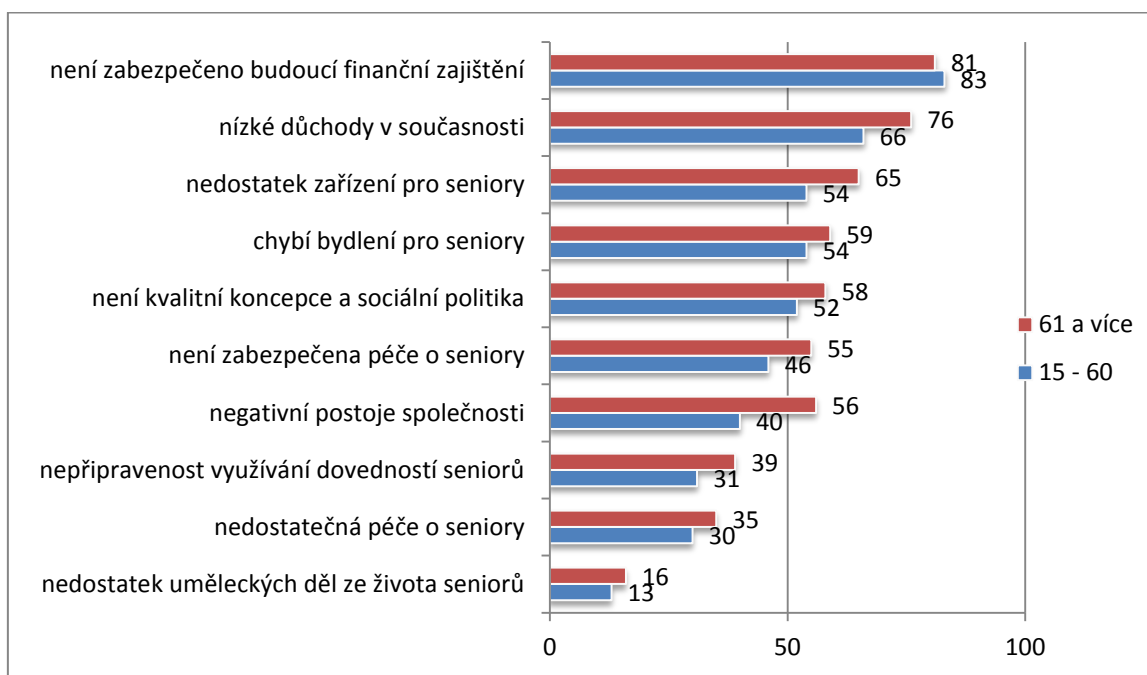
ICT. Mezi další negativa můžeme zařadit izolaci od svého okolí. Mladí lidé spolu komunikují prostřednictvím sociálních sítí, které vytvářejí virtuální svět lidských vztahů a nereálného prostředí. Bohužel mnoho z nich už nedokáže poznat, co je realita a co skutečnost. Jenže za to sociální sítě nemohou.

### **3.3 ICT a stáří**

Patrně v jednom z posledních výzkumu (Sak, Kolesárová, 2012) vidíme, že v generaci nad 60 let používá počítač 29 % informantů. Ve věkové skupině 61 – 70 let je to 42 %. Senioři ve věkové skupině nad 70 let disponují počítačovou gramotností v menší míře. Dále platí, že senioři s vyšším vzděláním používají počítač častěji než senioři s nižším vzděláním. Mezi generací seniorů a mladou generací se už v devadesátých letech vytvořila propast mezi věkem gramotné kultury a věkem kyberkultury. Současní senioři se považují za poslední generaci, která ještě většinou používala tištěné knihy a literaturu. Stále existuje velké procento seniorů, které nemá přístup k počítači a ocitá se za digitální přehradou. Za největší překážku pro rozvoj využívání počítačů seniory je nezájem o počítač. Přitom zapojení staršího člověka do tajů výpočetní techniky nemusí být vůbec obtížné. Stačí v nich probudit zájem a komunikovat s nimi v jazyce, kterému senioři rozumějí. Mnohdy stačí motivační přednáška, která představí nejzajímavější možnosti využití počítače. Na prvním místě to bývá komunikace s vnoučaty, e-mailová pošta a přístup k informacím. Rostoucí význam rozvoje ICT a jeho podcenění seniory by v budoucnosti mohl způsobit řadu problémů a nastane společenská izolovanost. Začleňování seniorů do moderní společnosti bude stále obtížnější a bez pomoci okolí prakticky nemožné. Musíme si uvědomit, že počítačová gramotnost se týká i podstatně mladších skupin obyvatelstva než jsou senioři. Většina sociálních zařízení pro seniory vybavení pro ICT sice vlastní, ale osvěta je slabá a málo rozšířená. Stále převládají aktivity typu keramické dílny, výtvarné dílny apod. Stále a stále se nám vynořuje fakt, že současná česká společnost není připravena na stárnutí. Délka života od počátku 20. století stoupla o třicet let, bohužel současná česká společnost si tento fakt není schopna uvědomit.



**Graf 1 Využívání počítače seniory (zjednodušeno), (Sak, Kolesárová, 2012, s. 120)**



**Graf 2 V čem není česká společnost připravena na stárnutí populace (upraveno), (Sak, Kolesárová, 2012, s. 151)**

Z grafu vidíme, že česká populace je jednotná v názoru, že společnost není připravena na stárnutí. Mimořádnou pozornost si zaslouží poznatek, jak mladší generace vnímá

negativní postoje a názory ve společnosti k seniorům. Je to v souladu s tézí, že ještě nikdy v historii nebyl vztah mladé generace k seniorům tak špatný jako dnes. Obecná míra agresivity ve společnosti je dnes jeden z největších problémů české společnosti (Sak, Kolesárová, s. 150, 2012). Zde vidím i problém seniorů, kteří jsou počítačově negramotní. Absence nezávislých aktuálních informací z internetu považují za významný handicap.

### **3.4 Seniori v DS Ďáblice**

Domov pro seniory Praha – Ďáblice je příspěvkovou organizací Hlavního města Prahy. Domov se nalézá na úpatí nejvyššího pražského vrcholu Ládví a částí sousedí s lesoparkem Ďáblický háj. Mezi jeho přednosti patří dobrá dopravní dostupnost a velký, klidný pozemek. DS má kapacitu asi 175 míst, takže patří mezi středně velká zařízení tohoto typu v hlavním městě. Primárně je určen pro osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech, zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Domov prochází dlouhodobou rekonstrukcí, která jej přibližuje potřebám starých lidí a evropským standardům a zvyklostem v poskytování rezidenčních služeb. DS má svoji internetovou kavárnu, kterou tvoří tři počítače s příslušenstvím, kterou mohou využívat technicky zdatnější klienti DS. Mimo to technické podmínky dovolují v rekonstruovaných pokojích uzavřít individuální smlouvu s místním operátorem, který nabízí kabelovou televizi a připojení k internetu. Jak už jsem dříve uvedl, moje původní zaměstnání je technik v telekomunikacích a sociální práci se zabývám čtyři roky. Z tohoto důvodu bylo téma mé bakalářské práce blízké mé původní profesi. Prostředí sociálních zařízení je velice specifické a je naprosto jiné než pamatuji z doby před rokem 1989, kdy jsem navštěvoval v podobném zařízení svoji vzdálenou příbuznou. Na jedné straně vidíme progresivní rozmach (domov se opravdu stává do jisté míry domovem), a na druhé straně vidíme, že se do popředí prosazuje ekonomický aspekt. Klienti s příspěvkem na péči jsou vítanější než ti, kteří nepobírají žádný. Z toho pak plyne, že v těchto zařízeních je digitální gramotnost menší než mimo tato zařízení. V předchozích grafech vidíme, že seniory musíme rozdělit na více věkových skupin, abychom dostali přesnější a tím pravdivější obraz počítačové gramotnosti. V horizontu deseti, patnácti let, by se počet klientů, kteří se seznámili v produktivním věku se základy počítačové techniky, měl výrazně změnit. Ovládání ICT by mělo být stejně rozšířené jako je dnes zapnutí moderní televize.

### 3.5 Projekty ICT zaměřené na seniory

Jak stoupá význam počítačové gramotnosti, rozšiřuje se nabídka různých počítačových kurzů. Pořádají je různé instituce a neziskové organizace. Paří sem univerzity třetího věku, akademie třetího věku, seniorská centra a kluby pro seniory. Vyjmenovat všechny projekty nelze. Jejich počet jde do stovek. Zabýváme-li se touto problematikou, není možné přehlédnout projekt o.p.s. Attavena z roku 2005. Jejich projekt „Klikněte pravým, dědo“, působí dnes už hodně archaicky, protože devět let je v oblasti ICT obrovská doba. Uznávám, že hodně záleží na bydlišti seniora. Jiné možnosti má senior z vesnice a jiné z velkého města či Prahy. Myslím si, že velkou osvětu udělaly veřejné knihovny, které mají velkou tradici. V době, myslím tím začátek století, kdy počítač nebyl tak rozšířený jako dnes, měl každý čtenář knihovny možnost se přihlásit na počítač, které knihovna nabízela. I dnes, kdy je situace jiná, je stále tato služba (mám na mysli v Praze) aktivní a hojně využívaná. Je to pochopitelné, protože jak vzrůstá počet seniorů, roste i počet organizací, které pořádají počítačové kurzy pro tuto kategorii občanů. Pochopitelně tyto kurzy nejsou zdarma. Kurzy zdarma pořádá například již zmíněná Městská knihovna Praha a jednotlivé městské části Prahy. Přesto si myslím, že nejlepším lektorem či učitelem je vlastní vnuk či vnučka. Jiná situace je ovšem v domovech pro seniory a vlastně ve všech sociálních zařízeních zaměřené na seniory. Zde záleží na vedení konkrétního ústavu. Pochopitelně nejlepší situace je, když lektorem je někdo ze zaměstnanců, ale nebývá to pravidlem. Jak už jsem naznačil, organizací, které nabízejí počítačové kurzy, jsou stovky, takže záleží na vedení těchto zařízení jak se rozhodnou. Sociální pracovník může tuto situaci ovlivnit, ale ze své praxe musím konstatovat, že panuje spíše nezájem. Bohužel. Zde vidím ještě velké možnosti pro nové sociální pracovníky (muže?). Jmenovat internetové stránky, zaměřené na seniory nepovažuji za přínosné. Myslím si, že senior navštěvuje většinu stránek jako průměrný uživatel internetu. V knize Manéž informačního věku (Pilný, Kučerová, 2014), která je psaná velice humornou formou, autoři popisují, jak se člověk předdůchodového věku přihlásil na dnešní fenomén, Facebook. Najednou měl stovky neznámých „přátel“ ve věku třináct let. Co z toho plyne? Všechna generační kliše jsou stejná. Objeví se něco nového, někdo zůstane stejný, někdo zase přijme kousek té novoty, něco se přiučí a posune se dál. Chci tím říct, že komu tato schopnost nebyla dána v mládí, ve stáří ji rozhodně nenajde.

### 3.6 Internet jako cesta pomoci

Název této kapitoly pochází ze stejnojmenné knihy (Horská, Lásková, Ptáček 2010). Poradenství a pomoc jako sociální služba je téma, které jsem si ponechal na závěr teoretické části. Legendární teta Sally (Jiřina Hanušová \* 5. srpna 1939 - + 22. října 1999) byla od roku 1969 v časopise Mladý svět průkopnicí poradenství. Co je to vlastně poradenství? *Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomoci telefonem, nebo osobně* (Láska, Rašticová, 2001) a (Ptáček, 2003). Špatenková (2004) má zase tuto definici: *Je to pomoc, kdy se klient na základě nabídky, rad, návodů a námětů aktivně rozhoduje, jak využít a rozvinout vlastní možnosti při řešení situace. Poradce pomáhá nacházet nejpříjemnější způsoby zvládnutí situace jako spolutvůrce rad.* Základními zásadami internetového poradenství je anonymita, nezávaznost, bezpečí, dostupnost a princip trvanlivosti. Internetové poradenství může poskytovat klientovi emoční podporu, být jeho prvním kontaktem, poskytovat ověřené informace, zabezpečit anonymní a bezpečný kontakt a nabízet různé varianty řešení problémů. Co naopak nemůže je suplování klasické psychoterapie, poskytovat zaručené rady a nahrazovat přirozené prostředí klienta. Seniori jsou vnímáni stejně jako jiná věková skupina. Rozvoj ICT se posunul od psaného dopisu, telefonátu na e-mailovou komunikaci, Skype, chat apod. Počítačová gramotnost pochopitelně problémy nevyřeší, ale může seniorovi pomoci. Různé seznamky pro osamělé nabízejí asi více možností než klasické inzeráty. Jako většina věcí mají ICT dvě strany.



### **3.7 Shrnutí**

V závěrečné kapitole teoretické části se už zabývám konkrétně vztahem seniorů k ICT v zařízení, kde budu provádět výzkum. Uvádím zde, co konkrétně výpočetní technika pro tuto sociální skupinu znamená. Z toho vplynuly další podněty, na které budu hledat odpověď v dílčí výzkumné otázce 3 a 4 (DVO3 a DVO4). Jedná se zejména o prvotní seznámení s výpočetní technikou, její pochopení a získání základů a za jakým účelem používají informanti Internet. Budu se také zabývat i tzv. projekty, které jsou zaměřené na seniory, a ověřím si, zda jejich význam je tak velký, jak se uvádí v odborné literatuře a zda by mohla vzniknout nějaká alternativa, která by nenásilně a jednoduše přivedla další klienty v počítači a změnila jejich postoj k informačním a komunikačním technologiím.

## **4. Metodologie**

Bakalářských prací, které se zabývaly touto problematikou, jsem prostudoval asi patnáct. Jejich rozpětí bylo velice široké, z pohledu sociální práce jich bylo jen několik. Mojí nespornou výhodou bylo, že v zařízení pracuji a informanti většinou věděli, že píšou tuto bakalářskou práci. Každý informant byl ujistěn o anonymitě své osoby a já se snažil, aby moje otázky nebyly příliš osobní a seniorům nepříjemné. Jako výzkumnou metodu jsem se rozhodl pro kvalitativní výzkum pomocí polostandardizovaného rozhovoru. Připadá mi jako nejvhodnější forma pro získání informací od informantů. Disman (2005) rozděluje dva základní typy rozhovorů: na standardizovaný a nestandardizovaný. Rozděluje je ještě na další druhy, z nichž za nejvýznamnější považuje polostandardizovaný. V něm mohou být některé části úplně strukturované a jiné naopak nestrukturované. Otázky byly použity pro všechny informanty stejné a snažil jsem se je formulovat jednoznačně a srozumitelně.

### **4.1. Cíl výzkumu**

Hlavním cílem práce je zjistit, jaký vztah mají klienti Domova pro seniory Ďáblice k novým ICT. Do výzkumu jsem zapojil sedm informantů, kteří prokazatelně využívají ICT pravidelně a bez pomoci druhých. Empirický výzkum je zaměřen na určitý problém, který odpovídá na otázku na základě shromážděných faktů. Při empirickém výzkumu pracujeme formou dotazování. Pro kladení otázek existuje několik obecných pravidel:

- Informant musí otázce správně porozumět
- Všechny zkoumané osoby musí pochopit otázku stejně.
- Informant se musí rozhodnout, zda je ochotný odpovědět na otázku.
- Informant se musí rozhodnout, jak odpoví, tj. zda zná odpověď, zda odpoví pravdivě, zda přizná, že odpověď nezná atd.
- Odpověď musí být přesně zaznamenána.

### **4.2 Výzkumný soubor**

Výzkumný soubor byl tvořen klienty Domova pro seniory Ďáblice. Obyvatelé byli vybráni pomocí účelového výběru. Tento výběr je založen na úsudku výzkumníka, jaký soubor bude zkoumat. Výzkumník musí přesně vědět, na jaký základní soubor se vzorek vztahuje. Kvótní účelový výběr imituje známé vlastnosti populace. Lze ho však použít

jen u populace, o jejichž struktuře máme dostatek informací a neumožní nám žádnou širokou generalizaci. Informantem se stal senior z Domova pro seniory Ďáblice, byl ochotný spolupracovat na výzkumu a měl zkušenost s prací na počítači. Informanty jsem si vybral osobně na základě svých znalostí s klienty zařízení. Z celkového množství cca 180 klientů jsem si vybral pro tuto bakalářskou práci sedm informantů, kteří vyhovovali mým požadavkům.

### **Stručná identifikace informantů**

**I1** žena, 78 let, vdova, narozena v Praze, kde žila celý život, pracovala jako tlumočnice a překladatelka, VŠ vzdělání

**I2** žena, 81 let, vdova, narozena v Praze, kde žila celý život, pracovala jako učitelka

**I3** žena, 72 let, svobodná, narozena v Praze, kde žila celý život, pracovala jako úřednice

**I4** muž, 72 let, vdovec, narozen v Žilině, pracoval jako řidič

**I5** žena, 64 let, rozvedená, narozena v Praze, pracovala jako ekonomka

**I6** muž, 88 let, vdovec, narozený v Praze, pracoval jako řidič tramvaje

**I7** muž, 87 let, vdovec, narozený v Praze, pracoval jako ekonom na ministerstvu strojírenství, VŠ vzdělání

### **4.3. Hlavní výzkumná otázka (HVO)**

HVO je: Jaký vztah mají klienti domova pro seniory Ďáblice k novým ICT?

Švaříček (2007) konstatuje, že jen málokdy vystačíme s jednou výzkumnou otázkou. V praxi se používá jedna hlavní, základní a tedy obecná otázka, která se rozloží na několik dílčích otázek, které jsou už konkrétněji zaostřeny. Důležité je, aby otázky byly jasné a dobře zformulované. Tím dosáhneme požadovaného cíle a na konci práce

rozpoznáme, zda jsme na ně dostali odpovědi, které nám zaostří výzkum tak, aby byly výsledky v souladu se stanovenými cíli.

#### **4.4 Dílčí výzkumné otázky (DVO) a jejich operacionalizace**

Operacionalizovaná definice znamená procedury, jež popisují aktivity požadované k tomu, abychom empiricky došli k realizaci toho, co definice popisuje. Stupeň inteligence jedince definujeme pomocí výsledku inteligenčního testu. Test inteligence je dán sérií otázek, která má jedinec zodpovědět. Teorie je založená na definovaných pojmech, uspořádává a propojuje je tak, že získáme lepší vhled do nějakého problému (Vědecká teorie, 2015)

##### **DVO1 Jaká je závislost věku, vzdělání a schopností k ovládnání nových ICT?**

- Kolik je vám let?
- Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- Jaké bylo vaše zaměstnání?
- V kolika letech jste se seznámil s PC?
- Zajímají vás nové ICT?
- Umíte aktivně používat i jiné ICT než PC?
- Máte v současnosti nějaké problémy s používáním ICT?

##### **DVO2 Jaký názor mají vybraní informanti DS Ďáblice na další vzdělávání seniorů?**

- Měli by se seniori dále vzdělávat, anebo jsou jejich znalosti a zkušenosti dostatečné?
- Víte, co jsou to univerzity třetího věku?
- Myslíte si, že jsou volnočasové aktivity v DS Ďáblice dostatečné?
- Které vám chybějí, které byste rád uvítal?

##### **DVO3 Jak se informanti DS Ďáblice seznámili s počítačem?**

- Co vás motivovalo, že jste se chtěl naučit pracovat s PC?
- Kdo vás naučil základy práce na PC?
- Jak dlouho vám trvalo, než jste zvládl základy práce na PC?

- Absolvoval jste někdy nějaký počítačový kurz?
- Kolik let využíváte PC?
- K čemu používáte PC nejčastěji a jak často?
- Jaký význam má v současnosti pro vás PC?
- Jaké jsou podle vás jeho nevýhody?

#### **DVO4 Za jakým účelem používají informanti DS Ďáblice Internet?**

- Jak často používáte Internet?
- Jaké stránky nejčastěji navštěvujete?
- Jaké informace nejčastěji na Internetu vyhledáváte?
- Využíváte e-mailovou komunikaci?
- Znáte sociální sítě?
- Umíte používat programy typu Skype?

#### **4. 5 Organizace a průběh výzkumu**

V září a říjnu byl proveden soupis literatury k tématu bakalářské práce. Tehdy nebyl ještě konečný, protože jsem se snažil pracovat s literaturou, která by nebyla starší více než deset let a její zapůjčení z Městské knihovny v Praze nebylo vždy jednoduché. Odborné literatury o seniorech je sice zdánlivě mnoho, ale při bližším studiu zjistíme, že jsou si velice podobné a někdy i povrchní. V listopadu a prosinci jsem vypracoval teoretickou část. V lednu jsem uskutečnil vlastní výzkumnou část. Bylo uskutečněno celkem sedm rozhovorů. Domov pro seniory Ďáblice je poměrně veliký, takže ze sedmi informantů jsem tři znal víceméně pouze od vidění. V Domově pracuji od října 2011, takže nebyl problém s navázáním kontaktů i u těchto klientů. Jelikož pracuji i jako klíčový pracovník, neměl jsem žádné problémy při rozhovorech. Vybraní informanti sice nebyli moji „klienti“, ale jelikož se rozhovor dotýkal víceméně jejich dovedností, byl mnohem otevřenější než klasický rozhovor, který vedu jako klíčový pracovník. Bohužel praxe je taková, že každý klient Domova, a tím nemyslím jen tento konkrétní, má přiděleného klíčového pracovníka (něco jako z odpovědníka), který se má pravidelně vyptávat a následně sestavovat tzv. individuální plán. Myšlenka je to sice dobrá, ale při obrovské fluktuaci pracovníků v sociálních službách, je to pouze další formalita. Bohužel sociální práce ze seniory není tam, kde by měla být. Všechny rozhovory jsem

si zapisoval a konečný výsledek jsem jednotlivým informantům přečetl. Diktafon jsem nepoužil záměrně. Každý člověk, pokud to není profesionál, negativně reaguje na záznamové zařízení. Sice by nebylo těžké použít skryté zařízení, ale za tu dobu, co pracuji v sociálních službách, se snažím vystupovat čitelně a jasně.

#### **4.6 Rizika a omezení výzkumu**

Při každém výzkumu řešíme určité etické otázky. Etika výzkumu se stala součástí mnoha kurzů. Zvažovat důsledky svého výzkumu, zejména uveřejněných závěrů, by podle nás mělo patřit k náležitostem každého kvalitativního výzkumu, který zkoumá člověka a jeho působení (Švaříček, 2007). Sociální pracovníci by měli dodržovat etické zásady v rámci svých asociací. Etické zásady výzkumu jsou obecné principy, které bychom měli dodržovat. Informanti by měli mít zaručeno, že v konečných výsledcích nebudou identifikováni a budou mít zachováno absolutní anonymitu. Jména účastníků byla vynechána a byli označeni I1 až I7. Kvalitativní metody v sociální práci jsou více rozšířené než kvantitativní, protože dokážou vyprávět „příběh“. Nejvíce se využívá techniky sběru informací jako je narativní rozhovor, polostrukturovaný rozhovor, zúčastněné pozorování nebo studium dokumentů. Sociální pracovníci, kteří analyzují kvalitativní údaje, by měli porozumět studovanému fenoménu jako celku. Základní technikou kvalitativního výzkumu je rozhovor. Je to pohled na svět očima dotazovaného. Při výzkumu si musíme stanovit, zda budou zpracovány osobní údaje a osobní citlivé údaje. Rovněž musíme určit etické a právní parametry, které budeme muset respektovat (Smutek, Načeradský in Matoušek a kol., 2013). Kvalitativní výzkum se někdy považuje za příliš obecný a neobjektivní. Můj výzkum proběhl v určitém zařízení a době. Rozhodně se nebude snažit o tvrzení, že výsledku mého výzkumu jsou obdobné ve srovnatelných zařízeních. Provedl jsem jakýsi nezávislý předvýzkum, který mi sice potvrdil, že by výsledky byly obdobné, ale je to pouze domněnka, která platí pouze v Praze a teď.

#### **4.7 Analýza a vyhodnocení dat**

Kvalitativní materiál ve formě rozhovorů, protokolů pozorování, textových a audiovizuálních materiálů a dalších druhů dokumentů se transformuje a interpretuje s cílem zachytit komplexitu zkoumaných jevů a případů sociálního světa. Kvalitativní

data nemají strukturovanou podobu dat v kvantitativním výzkumu, což komplikuje jejich vyhodnocení. S organizováním dat a jejich analýzou se začíná většinou již ve fázi sběru dat. Kvalitativní analýza je uměním zpracovat data smysluplným a užitečným způsobem a nalézt odpověď na položenou výzkumnou otázku. K analýze dat se nejčastěji používá kódování, což je systematické prohledávání dat s cílem nalézt pravidelnost jednotlivých částí. Kódování nám pomáhá data popsat. Kódování je ústředním bodem analýzy. Je to rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci. Nejvíce se používá otevřené kódování, kdy lze kódovat slovo po slovu, podle odstavců, celých textů či případů. Vždy však musíme zachovat hlavní cíl kódování a to je tematické rozkrytí textu. Např. přátelství můžeme charakterizovat jeho délkou, vřelostí, důležitostí pro obě strany atd. (Hendl, 2005). Nejjednodušší nadstavbou nad otevřené kódování, je technika „vyložení karet“. Výzkumní si vezme seznam vzniklých kódů a ty pak uspořádá do nějakého obrazce. Na jeho základě pak sestaví text, který bude jakýmsi převyprávěním jednotlivých kategorií (Švaříček, 2007).

## 5. Výsledky výzkumu a interpretace zjištěných dat

V této kapitole představuji výsledky výzkumu a interpretuji zjištěná data. Při vedení všech rozhovorů jsem se snažil vyhnout několika postupů, které jsou v komunikacích se seniory. Pokorná (2010) uvádí několik negativních příkladů. Při běžné komunikaci personálu se seniory se používá tzv. „elderspeak“, což je styl řeči a komunikace. Caporaela (in Pokorná, 2010) uvádí tyto hlavní charakteristiky elderspeaku: zpomalení řečového tempa, zvýšený tón hlasu, zdůrazněná intonace, častější opakování a jednodušší slovník než v normální řeči dospělých lidí. Druhou oblastí, na kterou jsem si dával pozor, bylo vyhnout se jakékoliv manipulaci v komunikaci s vybranými seniory. Mají-li být výsledky průkazné a nezávislé, musí se výzkumník odprostit od veškeré manipulace.

### 5.1. DVO1 Jaká je závislost věku, vzdělání a schopností k ovládnutí nových ICT?

Zde zkoumám, zda věk má vliv na ovládnutí nových ICT. Než jsem si vybral svoje informanty, provedl jsem menší osobní průzkum, který se týkal čtyřicetileté historie zdejšího zařízení. Měl jsem štěstí, protože tento ústav není postižen velkou fluktuací pracovníků, tak typickou pro obdobná zařízení ústavní sociální péče. Nebylo proto obtížné získat odpovědi na moje otázky od zaměstnanců, kteří zde pracují v rozpětí deset až třicet let. Především jsem si chtěl ověřit, jak se změnila věková hranice klientů a jejich zdravotní indispozice. Kdysi jsem navštěvoval svoji prarůdu ještě v socialistickém Domově důchodců, takže jsem nějaké představy měl. Rozdílů dříve a dnes jsou veliké. Zatímco v dobách dřívějších nebylo nic mimořádného, když klient nastoupil do Domova krátce po odchodu do starobního důchodu, tj. krátce po dosažení věku šedesáti let, dnes je to spíše výjimka. Klientů, kteří splňují věk 60 až 65 let je málo a v této věkové kategorii se jedná většinou o lidi, kteří jsou po mozkové mrtvici, tedy o ležící klienty. Klientů kolem osmdesáti pěti let je v zařízení většina. Já osobně jsem se poprvé seznámil s PC v roce 1992 v zaměstnání a prakticky celé toto desetiletí bylo soukromé vlastnictví PC či notebooku velmi malé, protože průměrná cena byla kolem čtyřiceti tisíc korun. V této době byla většina nynějších klientů již ve starobním důchodu, takže jejich možnost na první seznámení s PC byla velmi malá. Mobilní telefony byly tehdy ještě málo rozšířeny, nehledě na to, že přenos dat v těchto



zařízeních nebyl možný. Z tohoto mi vyplývá, že záleží na věku a zdravotním stavu, kdy se respondenti seznámili s PC. Prudký rozvoj ICT nastal až v prvním desetiletí nového století a pokračuje dodnes. Stačí se podívat na prodejní ceny „chytrých“ telefonů a notebooků. Nebudete-li požadovat speciální funkce, vejdemo se do deseti tisíc Kč.

Vybraní senioři se seznámili s počítačem ve svém tehdejší zaměstnání, anebo ho začali používat v rámci své profese, jednalo-li se o svobodná povolání. Informant **I6** uvedl, že podmínkou k ovládnutí PC byla osvěta, která nastala při uvedení PC do provozu v Domově. Bohužel toto seznámení proběhlo tak jak uvedl **I6**: *„Přivezli s velkou slávou tři počítače, asi tak před deseti lety, tehdy to bylo moderní, ty počítačové kavárny v každém důchodáku. Paní nám ukázala, jak se to zapíná a vypíná, řekla nám, že si máme koupit knihu za tři stovky, ještě ji tady někde mám ve skříni schovanou, a do příštího týdne si něco přečíst. Chodila asi měsíc a pak to skončilo.“* Nějaká osvěta či propagace zdejší internetové kavárny by byla žádoucí, ale jak už jsem dříve uvedl, záleží na vedení, jaké aktivity pro klienty bude upřednostňovat. Nově přichozí klienti jsou po zdravotní stránce spíše omezeni, hendikepovaní, i když nelze vyloučit, že i nově přichozí klient bude ještě schopen ovládat ICT. Pouze dva informanti mají vlastní PC, ostatní využívají zařízení internetové kavárny, kde jsou tři PC. Mobilní telefon mají všichni, datové tarify platí čtyři informanti. Dva informanti platí Internet od UPC a používají rovněž svůj Wi-Fi modem. Wi-Fi pokrytí z internetové kavárny není moc dobré a žádný informant jej nepoužívá, neboť jeho dosah není na pokoj, kde bydlí. **I6** ještě používá digitální fotoaparát a umí editovat svoje fotografie. **I5** mimo notebooku ještě používá tablet, tato informantka zdánlivě nepatří do zkoumaného vzorku, ale musíme si uvědomit, že klientem domova seniorů může být občan již od 27 let, protože se jedná o sociální zařízení. *„Pracovala jsem jako ekonomka v jednom podniku zahraničního obchodu a přechod na PC byl doslova za pochodu. Mnoho kolegyně práci opustilo, protože si myslelo, že to dříve šlo bez počítačů, půjde i bez nich. My mladší jsme však tuto zkušenost uvítali a jsem ráda, že dnes snadněji dovedu používat různá zařízení a umím si třeba naskenovat nějaký dokument do počítače a ten pak e-mailem dále poslat.“* Mladší informanti, kteří se s PC seznámili ve svém zaměstnání, mají obecně širší přehled o vývoji softwaru než starší až na jednu výjimku, a tou je **I7**, který byl zcela mimořádný informant. Pamatuje éru prvních počítačů na dřevěné štítky, první slušovické počítače a nástup prvních PC 286. Ještě dnes ve svých 87 letech si zapisuje v Excelu do tabulek svoje každodenní aktivity. Jako jediný dovede administrovat svůj

PC. Umí si rozdělit disk, nainstalovat nový operační systém a jiné věci, které nejsou zcela uživatelské. **I4** nastoupil do domova v době, kdy internetová kavárna zahájila činnost a vydrželo mu to dodnes. Jako jeden z mála v Domově dává přednost internetovému zpravodajství před denním tiskem, který dochází do Domova. Sám se považuje za samouka, ale zná svoje hranice a ví, na co stačí. Přečte i časopis typu Chip, který mu vnuk občas přinese. U starších seniorů, kolem 85 let, jsou to vnuci či vnučky, nikoli vlastní děti, které mají o ICT přehled a svoje prarodiče podporují v jejich zájmech o ICT. **I3** se seznámila s PC až v Domově v roce 2009 a umí obsluhovat PC bez vážnějších problémů. Před příchodem do domova byla dvacet let v invalidním důchodu, před tím pracovala jako účetní. Bylo to bohužel v době, kdy ICT ještě nebyly tak rozšířeny. Vzhledem věku, 72 let, nemá problémy s používáním dalších ICT, jako je mobil a čtečka e-knih. **I2** pracovala celý život jako učitelka na prvním stupni. S počítačem se seznámila v roce 2005 v Domově, sama se považuje za technicky nezdatnou, ale jak sama prohlásila: „*Technika mě nikdy nezajímala, ale pokud se musím něco naučit nového, co mě usnadní život, nemám s tím problémy*“. **I1** byla překladatelkou a tlumočnicí. V roce 1992 navštěvovala v práci kurzy na obsluhu počítačů. I dnes má svůj vlastní notebook a běžně používá Windows Office. Bohužel v poslední době měla zdravotní problémy, a tak počítač nemohla používat tak, jak by chtěla. Jako tlumočnice a překladatelka by si ráda do svého notebooku nainstalovala azbuku, aby mohla zase aktivně překládat. Za dobu čtyř let, co pracuji v sociálních službách, jsem v rámci praxe a různých školení, navštívil asi deset sociálních zařízení, rozhodně nechci generalizovat, ale osobní zkušenost je vždycky důležitější než zprostředkovaná informace. V žádném zařízení jsem na pracovní pozici aktivizátora volnočasových aktivit neviděl muže. Proto si myslím, že ačkoli všechna mnou navštívená zařízení, měla k dispozici nějaký počítačový koutek, osvěta byla nedostatečná. Je to škoda, protože vlastním šetřením jsem zjistil, že by zájem byl. Ovšem nějaký počítačový kroužek by musel být dlouhodoběji zaměřený, protože senioři se do aktivit zapojují spíše opatrněji než mladší ročníky. Co se týče sebevědomí a přesvědčení, že už to nezvládnou, je to menšinový názor. Pochopitelně, že jsem se neptal všech obyvatel Domova, ale i mladší ročníky mi přiznali, že by to i zkusili, kdyby byla možnost. **I5**, která má na pokoji pevné připojení od UPC, si přivydělává prodejem kosmetiky, kterou objevila díky Internetu a více informantů se nebojí využívat internetové obchody. Senioři jsou obecně důvěřivější než mladší ročníky, ale vzhledem k ovládnutí různých ICT jsou poučeni o možných nekalých produktech, které

se na Internetu vyskytují. Zatímco sledování televize považují většinou za zábavu, na Internetu lze dohledat a ověřit si různé nezávislé informace k dané problematice. Zcela vylučují, že by stali obětmi tzv. „šmejdu“, kteří se na seniory cíleně zaměřují. Vybraní informanti považují svoje znalosti za přiměřené, což je subjektivní, a i úroveň ovládání PC je u každého rozdílná, ale jedno mají společné. Je to hrdost, že jsou technicky zdatnější než jejich kolegové v zařízení. Domov pro seniory je sociální zařízení jako každé jiné, rozhodně to není ten dříve klasický starobinec či smutný Domov důchodců. Život zde není samozřejmě růžový, řada obyvatel zde jistě není dobrovolně, ale i v tomto věku se může žít plnohodnotně.

### **5.1.1 Shrnutí DVO1**

Život v Domově seniorů má svoje specifika. To je jako v každém kolektivním zařízení. Má svoje pravidla, omezení i zákonitosti. Proměna tohoto zařízení ve skutečný domov je jistě náročná a dlouhodobá. Mnoho záleží na řadových zaměstnancích, ale především na vedení těchto zařízení. Nedostatek mužského personálu je pochopitelně velkým problémem celé sociální práce. Špatné platové podmínky jsou bohužel rozhodujícím limitem, proč v těchto zařízeních nepracuje více mužů. Je to dlouhodobý problém a není dobré ho stále odsouvat do pozadí. Z vlastní zkušenosti znám, že klienti, muži, jsou rádi, když se mohou se mnou bavit o sportu, technice a motorismu. Jak už jsem se zmínil, v Domově má věk a zdravotní stav velký vliv na ovládání ICT. Bude-li dostatečná osvěta i tenhle aspekt padne, protože rozhodujícím limitem je životní nadhled, elán a entuziasmus dotyčného klienta. Problémem dnes už ani není nedostupnost a cena výpočetní techniky. Oslovení informanti považují svoje znalosti v ovládání ICT za přínosné a usnadňující jejich život v Domově.

## 5.2 DVO2 Jaký názor mají vybraní informanti DS Ďáblice na další vzdělávání seniorů?

Snaha prohlubovat svoje dovednosti a rozšiřovat znalosti je dána životními postoji a aktivitou jednotlivých informantů. Jediné, co vnímají všichni společně je zdravotní stav. Zhoršující se zdraví a ubývání sil senioři považují něco jako zastavení přijímat něco nového. Informanti měli společnou jednu věc, a to zachované vztahy s rodinou. Nejenom vlastní děti a vnoučata, někteří klienti jsou bezdětní, ale hlavně vzdálení příbuzní je pravidelně navštěvují. Co klient, to jiný životní osud, ale není těžké poznat klienty, kteří jsou v Domově tzv. nedobrovolně. Jak už jsem se zmínil, v těchto zařízeních záleží na vedení, zda je schopné přinášet do zařízení nové trendy, jakým rozvoj ICT rozhodně je, anebo setrvává na konzervativních postojích a brání se všem novým trendům. Z vlastní zkušenosti vím, že konzervatisté jsou stále ve většině. Bohužel, pokud jednotlivec nemá podporu zařízení, většinou odejde a nebo je k tomu donucen. Konkrétně v Domově pro seniory v Ďáblicích jsou volnočasové aktivity dle mého názoru v průměru. Za dobu, kdy zde pracuji, se personál obměnil, ale aktivity jsou víceméně stejné. Dotazování informantů si v tomto výzkumu nejvíce stěžovali na chybějící osvětu při ovládání nových ICT. Zde opět narážím na zatím neřešitelný problém, a to je absence mužského personálu na pozicích aktivizátorů. Podíváme-li se na webové stránky několika pražských Domovů pro seniory, příliš se volnočasové aktivity neliší. Aktivita typu „pánský klub“ zde chybí. Ve vlastní praxi jsem ji zažil pouze jednou, a to jenom krátce, než dotyčný pracovník odešel. Klientek je v zařízení sice většina, ale bohužel čistě dámský personál není na takové technické výši, aby mohl vést nějaké technicky zaměřené aktivity.

Co jsou to univerzity třetího věku, věděli všichni respondenti. **I2** dokonce univerzitu absolvovala. Na Karlově univerzitě to byl obor moderní výtvarné umění. Sama stále navštěvuje různé galerie a výstavy výtvarného umění. V poslední době ji zaujaly nové směry a techniky, což byl také hlavní popud, proč se přihlásila na univerzitu třetího věku. Ostatní informanti připustili, že by se hypoteticky na univerzitu přihlásili. **I1** by navštěvovala nějaký jazykový kurz. Mohl by být v angličtině, němčině nebo v ruštině. Ráda hraje aktivně na klavír, takže i dějiny hudby by ji zajímaly. **I3** se zajímá o přírodní vědy, zejména o zoologii a botaniku. Uvítala by podobné zaměření. Bohužel je imobilní, takže už rezignovala na možnost absolvovat výuku mimo areál zařízení. **I4** má v současnosti těžkou cukrovku, takže tuto možnost zcela vyloučil. Celý život pracoval

jako řidič, a proto má kladný vztah k motorismu a automobilové technice. Dnes informace získává pouze z internetu, protože se už sám neodváží opustit areál zařízení. **I5** by velice ráda navštěvovala univerzitu třetího věku. Její zájmy jsou široké a nebyl by pro ni vybrat si nějaký obor. Bohužel její zdravotní indispozice jí nedovoluje dlouhodobé učení a soustředění. V minulosti zkoušela třeba jazykové kurzy, ale nevydržela pravidelné učení. Volnočasové aktivity Domova považuje za vyvážené a dostatečné. Sama osobně postrádá kurzy na rozšiřování znalostí ve výpočetní technice. **I6** je po operaci pravého oka, takže v současnosti počítač nepoužívá, ale už se těší, jak si bude třídit svojí sbírku digitálních fotografií. Zajímá se o botaniku, takže fotografuje rostliny, které pak třídí do jednotlivých kategorií. U tohoto informanta hraje roli jeho celoživotní záliba ve fotografování. Příchod digitální fotografie uvítal a celkem plynule přešel na tuto techniku. Počítač by chtěl používat více, ale jenom informace z knih mu nestačí. Opět se tu objevuje problém osvěty při používání výpočetní techniky. **I7** jak už jsem dříve uvedl, tento informant je naprosto nezávislý nemá žádné problémy v používání nových ICT. Univerzita třetího věku ho neláká, protože má dost svých zájmů a aktivit. Na pokoji má pevné připojení od UPC, takže není ničím omezený a počítač může používat podle svého zaměření. Volnočasové aktivity nenavštěvuje, protože má svoje vlastní záliby. Na otázku, které mu přesto chybějí, odpověděl: „*Víte, já jsem tady teprve tři měsíce, ale někdy mám pocit, že se tady zastavil čas*”.

### **5.2.1 Shrnutí DVO2**

Už v malém předvýzkumu, kdy jsem si vybíral vhodné informanty, drtivá část klientů byla pro další vzdělávání seniorů. Univerzity třetího věku znali všichni. Volnočasové aktivity Domova byly většinou považovány za dostatečné a aktivizátorky chváleny. Protože se moje otázky týkaly ICT, pochopitelně jako největší mínus zařízení vyšla nedostatečná osvěta pro nové ICT. V teoretické části jsem se zmínil o osobním zážitku práce aktivizátorek v zařízení, kde jsou lidé s Alzheimerovou nemocí. Dnes, po několika letech, musím konstatovat, že to bylo asi to nejlepší, co jsem viděl. Volnočasové aktivity v zařízeních typu Domova pro seniory Dábllice jsou podstatně jiné než v zařízeních, kde jsou lidé s Alzheimerovou nemocí, kde platí, že aktivita musí nejenom existovat, ale aktivizátor musí být vytrvalý a neustále ji nabízet. Myslím si, že počítačová osvěta by sice nepřivedla do kroužku PC desítky zájemců, ale deset, patnáct

klientů by oslovila. Senioři jsou velice nedůvěřiví na novinky, ale s tím by měli aktivizátoři předem počítat.

### 5.3 DVO3 Jak se informanti DS Ďáblice seznámili s počítačem?

Motivace práce na počítači u vybraných informantů by se dala rozdělit na dvě části. Mladší se seznámili s výpočetní technikou ještě těsně před odchodem do starobního důchodu, starší až v Domově. „Kdo vás naučil základy práce na PC?“ je diskutabilní otázka, protože neznáme přesný význam definice „základy práce na PC“. Základy práce s PC se naučili buď v zaměstnání, nebo v jakémsi pilotním kurzu, který Domov pořádal při otevření Internetové kavárny, nebo to zvládli za pomoci rodinných příslušníků. Počítačové kurzy absolvovali informanti pouze v zaměstnání, soukromě nikdo. Nejčastějším využitím počítače je užívání Internetu, v malé míře počítačových programů typu MS Office, Photoshop a různých nenáročných her. Význam počítače je jednoznačný, kontakt s rodinou a blízkými. Senioři se rádi seznamují s novinkami, ale jak už jsem zde uvedl, pokud se nenajde někdo z rodiny, který by je zasvětil do problematiky, rychle ztrácejí zájem. Skutečnou administraci počítače ovládal pouze jediný informant. Vzhledem k jeho věku, 87 let, je to obdivuhodný výkon.

**I1** s počítačem se seznámila v práci v roce 1992 v rámci svého povolání a absolvovala základní kurzy. V současnosti by se ráda naučila používat ruskou klávesnici, aby mohla psát v ruštině. Jelikož ji navštěvuje technicky zdatný vnuk, nevidím v tom problém.

**I2** tato informantka se seznámila s počítačem až v Domově, v roce 2005, v rámci otevírání Internetové kavárny se zúčastnila tehdejšího kurzu. Opravdové základy jí však naučila vlastní vnučka, která jí vše trpělivě vysvětlovala. Dnes už je na takové výši, že jako jediná používá elektronické bankovníctví. Počítač nejvíce používá pro styk s rodinou.

**I3** si dokonce pamatuje na jméno aktivizátorky, která jí poprvé ukázala taje počítače. Stalo se to v roce 2009, tedy čtyři roky po otevření Internetové kavárny. Tento a patrně ještě rok 2010, byly tedy posledními roky, kdy probíhala ze strany vedení DPS nějaká osvěta pro základní seznámení s PC.

**I4** udává, že první seznámení s PC zažil ještě doma, když navštěvoval syna, který již počítač měl. Sám říká: „*Mám rád motoristické časopisy a rád se dívám na závody F1, jsem rád, že jsem se naučil používat internet a mám to všechno z první ruky*“. Tento klient je typický uživatel PC. Internet. Nic víc, pouze informace, které potřebuje.

**I5** je paní, která, použila slovo samouk. „*Hodili mě do vody a tehdejší pracovník IT mi ukázal, jak se ta věc zapíná a vypíná. Dostala jsem podnikový manuál a to bylo všechno*”. Klientka má svůj notebook s pevným kabelovým připojením přes Wi-Fi modem UPC.

**I6** se seznámil s PC stejně jako I2, poslední dobou měl problémy se zrakem, dnes je situace lepší. Tento klient mi ukazoval několik odborných knih, které si tehdy zakoupil a z nich čerpal zkušenosti. Bohužel, dnes už jsou morálně zastaralé a prakticky nepoužitelné. Opět zde chybí osobní příklad a praktická ukázka při užívání základních programů PC. Publikace o Excelu seniora odradí, ale když si s ním sedneme k počítači a krok po kroku mu názorně předvedeme tvorbu té nejjednodušší tabulky, vidíme, že zájem a výsledek je značný.

**I7** tento informant je doslova místní guru na počítače. I přes svůj věk používá odborné názvosloví a umí administrovat svůj notebook. S výpočetní technikou se seznámil již v osmdesátých letech v zaměstnání a ani dnes ji nepřestává používat. Na pokoji má pevné kabelové připojení přes Wi-Fi modem UPC.

### **5.3.1 Shrnutí DVO3**

Z výsledků je patrné, že je velkou výhodou poznat a naučit se ovládat výpočetní techniku ještě v předdůchodovém věku. Tyto dovednosti senior nezapomene, a pokud to zdraví dovolí, může počítač používat trvale. Je-li ještě technicky nadaný a má dobrého školitele, může svoje dovednosti ještě zdokonalovat. Zde vidím velké možnosti pro dobrovolníky, kteří by mohli suplovat zaměstnance zařízení, kteří nemusejí být na takové technické výši, aby prováděli počítačovou osvětu. Zájem by určitě byl, ale vše záleží na vedení, které musí mít zájem o zvyšování počítačové gramotnosti a sledovat nové trendy.

#### 5.4 DVO4 Za jakým účelem používají informanti DS Ďáblice Internet?

Internet a jeho používání je pochopitelně na prvním místě při využívání PC. Mladší generace ví, že používat Internet a napsat dopis ve Wordu je rozdíl, ale moji informanti mi potvrdili můj názor, že řada klientů vnímá počítač jako něco nepřátelského a jako zařízení, které není pro ně vhodné. Bariéra tu je a nevidím východisko. Bohužel i klienti, kteří by mohli Internet používat, rezignují. Proč tomu tak je? Přemýšlel jsem nad touto otázkou často, a tak moje vysvětlení je ryze subjektivní. Myslím si, že člověk nerad přijímá novinky, které v době jeho mládí nebyly, a on je tedy nepotřeboval. Byly pouze noviny, rozhlas a televize a dost. To, co je pro nás samozřejmé, že na Internetu můžeme získat nové informace, už tato generace nechce připustit. Aby to nevyznělo jako předsudek. Moje generace je proti generaci dnešních teenagerů zcela jiná. Beru to obecně, protože výjimky jsou na obou stranách. Zkrátka tu je nějaká hranice, kterou nelze překročit. V Domově by se situace měla zlepšovat a za pár let by měly být výsledky tohoto výzkumu zcela jiné, jenže to jsou pouze moje domněnky, protože nevím, jakým směrem se tento konkrétní Domov a podobná zařízení budou vyvíjet.

**I1** má v současnosti má dočasné problémy s připojením. Má slíbeno pevné připojení kabelem přes Wi-Fi modem UPC. Internet nejčastěji využívá pro domácí zpravodajství a kulturu. Jako jediná používá webové stránky Právě dnes, což je ucelený přehled nejvýznamnějších zdrojů českého zpravodajství. Rozsah je opravdu obsáhlý. Od iDnes, Lidovek až po Parlamentní listy a Nová republika. Typy na nové stránky dostává od vnuka. Specializované stránky pro seniory nevyhledává.

**I2** nejčastěji navštěvuje stránky s uměním. Jelikož ovládá němčinu, navštěvuje i stránky světových galerií jako je Prado či Louvre. E-mail si dokáže sama založit, a tak má ve světě mnoho přátel, kteří mají obdobné záliby. Sociální sítě a Skype nepoužívá, protože tyto aplikace nezná.

**I3** má široké zázemí. Zajímá se o přírodní vědy, kulturu a vaření. Sociální sítě zná a měla by zájem je využívat, kdyby ji to někdo naučil. Skype nezná, ale zájem by měla. E-mail používá každý den a založit ho umí sama.

**I4** navštěvuje stránky, které se věnují motorismu. Překvapil mě množstvím stránek, které zná. Sám jsem více než polovinu neznal. Tento informant je zase typickým jednostranně zaměřeným uživatelem Internetu. Komunikaci typu Skype a mailovou poštu nepoužívá. Sociální sítě sice zná, ale tento způsob komunikace odsuzuje.



**I5** má pevné připojení, takže Internet používá denně. Zajímá se o všeobecné informace, zpravodajství, kulturu, ruční práce a vaření. Jestliže někdy narazí na nějakou informaci v televizi, která ji zaujme, ihned si na Internetu zjistí podrobnější informace. Mailovou komunikaci používá a mailovou schránku si dokáže sama založit. Skype používá občas, má jako jediná i sluchátka s mikrofonom. Sociální služby přestala používat pro naprostou ztrátu soukromí. Už tomu prostě nevěří, že není sledována.

**I6** Internet používá málo, protože se bojí, že by jak pravil: „*Něco zmáčkl a rozbil počítač, protože nemám odvahu mačkat něco nového sám a bez pomoci*”. Tento klient by potřeboval opravdu jen malý dohled, aby zase nabyl znalosti, které dříve měl. Bohužel, nyní si moc nevěří a situace se nebude vyvíjet příznivě.

**I7** tento klient, který ze všech mých informantů nejlépe ovládá výpočetní techniku, je aktivně věřící katolík. Jako jediný využívá i možnosti sledování internetové televize a rozhlasu. Konkrétně TV Noe a rozhlasový Proglas, dále různá náboženská vysílání jako je Radio Vatikán či křesťanská stanice z Monte Carla TWR. Sociální sítě klient odsuzuje a Skype používá občas. E-maily používá pravidelně. Na prvním místě jsou náboženské stránky a stránky, které se věnují makrobiotice. Tu klient horlivě propaguje.

#### **5.4.1 Shrnutí DVO4**

Senioři jsou uživatelé Internetu jako většina společnosti. Ti, kteří mají celoživotního koníčka, navštěvují stránky, které jsou zaměřeny na jejich zájem. Ti, kteří nemají vyhraněný zájem, používají Internet podle toho, co je zrovna zaujme. Nejvíce informanti využívají e-mailovou komunikaci s rodinou, což je dnes náhrada za klasické dopisy. Používání Skypu brání spíše neznalost a absence mikrofону a sluchátek, jinak by tato služba měla úspěch. Již v teoretické části jsem měl pochybnosti o tzv. stránkách pro seniory a v praktické části se mi tato domněnka potvrdila. Jejich seznam visí na nástěnce u Internetové kavárny, ale nikdo je nenavštěvuje. Obecně platí, že Internet všichni považují za úžasný zdroj informací.

## 5.5 HVO : Jaký vztah mají klienti domova pro seniory Ďáblice k novým ICT?

Z výzkumu vyplynulo, že vybraní informanti mají kladný vztah k novým technologiím. Dále bylo zjištěno, že prostředí uzavřených sociálních zařízení má podstatný vliv pro další vzdělávání seniorů. Toto prostředí může mít kladný vliv (dobrá práce zaměstnanců, kteří aktivně vedou aktivity nabízené ústavem), anebo záporný vliv (špatná, rutinní práce aktivizátorů). I když se prostředí sociálních zařízení od roku 1989 ve většině případů zlepšilo, práce na dalším vzdělávání seniorů těchto zařízení je na různé úrovni. Bylo zjištěno, že dosažené vzdělání má jen malý vliv na aktivní používání nových technologií v pozdním věku. Finance na pořízení nových zařízení v dnešní době rovněž už nehrají významnou roli, vzhledem k cenové hladině těchto komponentů. Významnější bariérou, která brání většímu rozšíření ICT, je zdravotní stav. Asi největší překážkou je zhoršení zraku a bolesti rukou (klouby, Parkinsonova choroba apod.). Rovněž věk nepředstavuje překážku, která by rozšiřování bránila. Dalšímu vzdělávání seniorů v tomto Domově brání spíše nedostatečná vize do budoucnosti, která by určila priority. Z výzkumu vyplynulo, že zařízení prochází v současnosti rozsáhlými změnami (sloučení s dalším Domovem, vznik pavilonu pro klienty s Alzheimerovou chorobou a v poslední době i zvýšená fluktuace zaměstnanců). Z těchto indicií je těžké vyvodit závěr, jakým směrem se toto sociální zařízení bude ubírat. Volnočasové aktivity jsou průměrné a konstantní. Vždy se trochu změní s příchodem nového zaměstnance, ale nevybočí ze zaběhnutého stereotypu. Co se týče aktivit typu univerzita třetího věku, zde bych viděl přínos různých dobrovolníků, kteří spolupracují s podobnými sociálními zařízeními. Zde postrádám větší aktivitu vedení, které by mohlo nové dobrovolníky do Domova „nalákat“. Několik seniorů by Univerzity třetího věku navštěvovalo, ale bojí se sami cestovat přes celou Prahu. Doprovod dobrovolníků by tento problém vyřešil. Z výzkumu je patrné, že nepřibývá počet seniorů, kteří by se v Domově naučili základy práce s PC. Počet nových klientů, kteří práci s PC ovládají ze svého dřívějšího prostředí či pracoviště, se bude naopak zvyšovat. Zajímavým postřehem je zvýšená rivalita klientů mezi sebou. Někteří se dívají s despektem na seniory, kteří se o nic nezajímají a nemají žádné koníčky. Musím připustit, že jsem vedl rozhovory s lidmi, kteří opravdu neměli o nic zájem. Vysvětlují si to jejich špatným psychickým stavem ve stáří, anebo už takoví byli i dříve. Mimo výzkumné otázky jsem se informantů zeptal, jestli by byli sami ochotni ještě někomu ukázat ovládání PC. Nebyli. Svoji dovednost berou jako přednost, o kterou se nebudou s nikým dělit.

Jelikož pracuji v sociálních službách se seniory čtyři roky, tento poznatek mě z celého výzkumu asi nejvíce překvapil.

Jak uvádí Hendl (2005), kvalitativní výzkum má svoje zákonitosti. Uvedl bych dvě, kterých jsem se snažil vyvarovat. *Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí. Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.* Zvolená výzkumná strategie se mi přesto osvědčila a potvrdila moje zjištěné výsledky.

Nezávisle na tomto výzkumu jsem se buď osobně, anebo pomocí jiných zdrojů snažil zjistit, zda situace v jiných zařízeních je obdobná. Mám na mysli počet informantů, kteří aktivně ovládají ICT. Výsledek byl vždy tak kolem 5 % klientů z celkového množství. Jednalo se vždy o citlivé údaje, nemyslím tajné, ale málokterá organizace zveřejňuje údaje, které svědčí o kvalitní či „nekvalitní“ práci jejich zaměstnanců. Co z toho plyne? Souhlasím stále s Hendlem, že i tento vzorek je příliš malý a Praha není celá republika. Klienti v Domově pro seniory Ďáblice byli dotazováni v roce 2014. V roce 2020 bude situace asi jiná, protože rozvoj ICT technologií je velice prudký, že i v těchto zařízeních se situace změní, ale to je moje domněnka.

Námětem pro skutečné srovnání je zmapování těchto zařízení mimo hlavní město a v zařízeních, kde pracují skuteční kvalifikovaní pracovníci, protože není dosud pravidlem, že každý sociální pracovník má vysokoškolské vzdělání a je odborníkem na svém místě.

## Závěr

Tato bakalářská práce se zabývá specifickou skupinou lidí, seniorů, kteří žijí v Domově pro seniory v pražské čtvrti Ďáblice. Hlavním cílem bylo zjistit, jaký vztah mají tito klienti k novým ICT. Moje práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části vysvětluji pojmy, které se týkají dané problematiky. Oblast ICT je široká a její definice není jednoznačná. Senioři jsou sociální skupinou, která má svoje specifika jako je strach z něčeho neznámého a nového, ale já si myslím, že to, co chybí seniorům, kteří žijí v sociálních zařízeních je lepší a častější přístup než je dnes. Poddimezovaný personál, špatné kompetence, nijaká metodika, to je začarovaný kruh, který se musí změnit, abychom mohli uvažovat o změně.

Česká společnost stárne, a proto je nutné se problematice vzdělávání v postproduktivním věku věnovat více než dříve. Současná česká společnost, upřednostňuje tzv. kult mládí a seniory (nejen) se snaží vytěsnit do sociálních skupin, které jsou na okraji společnosti. Tato politika je nejen krátkozraká, ale i zrádná. Pokud se nezmění přístup společnosti ke svým starším spoluobčanům, nečeká českou společnost radostná budoucnost. Seniors je nutné podporovat a ještě více jim ukazovat výhody nových informačních technologií, jejichž neznalost by je přivedla k sociálnímu vyloučení. Senioři mají zájem o další vzdělávání, ale důležité je probudit jejich zájem k novým informačním technologiím.

Pro svoji práci jsem měl pro výběr vhodných informantů poměrně přísné a pevné požadavky, které splnilo pouze sedm klientů. Setkal jsem se i u jiných klientů se zájmem o poznání a pochopení ICT. Svým malým dílem jsem několik klientů naučil ovládat mobilní telefon a prakticky je naučit i další funkce než pouhé telefonování. Tak nějak vidím, jak by se měla šířit osvěta. Při výběru vhodných informantů jsem zjistil, že se podstatně mění věková struktura nově přichozích klientů. V současné době převažuje věk 85 a výše. V tomto období má většina těchto klientů zdravotní obtíže, takže se z původních zařízení stávají novodobé Léčebny dlouhodobě nemocných (LDN). U těchto klientů se jen málokdy můžeme setkat s tím, že aktivně používají ICT. Volnočasové aktivity jsou přijímány vstřícně a hodně záleží na postoji a aktivitě aktivizátorek a vedoucích jednotlivých kroužků.

Jak se mi potvrdilo v mém výzkumu, **nedostatečná osvěta je největší brzdou v rozvoji a pochopení nových ICT v sociálním zařízení typu Domova pro seniory.** Pracoval jsem s konkrétními fakty, takže se nechci pouštět do nepodložených závěrů.

Přesto si myslím, že vždy bude záležet na podpoře a iniciativě vedení těchto zařízení, zda opustí stará zaběhnutá dogmata, i když úspěšná a pohodlná, anebo půjdou novou progresivní cestou vpřed. Informanti nejčastěji využívají počítač kvůli Internetu. Zde vyhledávají informace, které je zajímají. Stránky, které jsou pro seniory, nenavštěvují. Ovládání počítače považují za zábavu, nikoli za práci. Rádi by se naučili něco nového, ale většinou není, kromě rodiny, kdo by jim pomohl. Ovládání ICT dává vybraným informantům i pocit sebedůvěry, kdy zapomínají na svoje zdravotní obtíže a mají radost, že jsou stále ještě psychicky fit, protože zvládají něco, co není u jejich vrstevníků samozřejmé. Aplikačním cílem práce bylo, aby se zlepšily podmínky a možnosti pro rozšiřování ICT v obdobných zařízeních v budoucnosti. Rostoucí počet nových klientů, pro které již ICT nebudou neznámou oblastí, by měl vytvořit novou metodiku pro podporu ICT. Počítačové kavárny v domovech pro seniory by se měly stát samozřejmostí a sociální zařízení by se neměla bát využívat služeb dobrovolníků, kteří mají dovednosti v ICT. Sociální pracovníci, různí aktivizátoři, by měli vyvinout větší snahu a osvětu pro různé kurzy ICT.

Praktický přínos mojí práce vidím, že nastane alespoň diskuze o dalším rozvoji ICT v obdobných zařízeních pro seniory a návaznost na dobu, kdy živelně vznikaly Internetové koutky v Domovech. Jestliže ostatní, klasické aktivity jsou léty propracované, nevidím důvod, proč by počítačová gramotnost seniorů v sociálních zařízeních neměla vzrůstat.

Práce by mohla být inspirací pro jiné domovy, protože sociální služby budou procházet výraznými změnami a bylo škoda nezamyslet se na rozvoj vzdělanosti v ICT. Neznalost informačních technologií povede k sociálnímu vyloučení a izolaci. Velkou neznámou je další působení dobrovolníků. Někde už jsou zapojeni, ale velké možnosti vidím pro zapojení mladé generace, která by mohla nahradit chybějící osvětu. Rozvoj a osvěta ICT v domovech pro seniory bude vždy záležet v přístupu vedení. Jen na něm bude, zda se situace bude zlepšovat, anebo bude stagnovat jako se tomu děje dnes.

### **Seznam použitých zkratk**

DPS: domov pro seniory

DVO: dílčí výzkumná otázka

HVO: hlavní výzkumná otázka

ICT: informační a komunikační technologie

Skype: telefonování po Internetu

SMART: chytrý, nejčastěji televize, mobilní telefon

U3V: univerzita třetího věku

V2: výzkum číslo 2 (Sak, Kolesárová, 2012)

Wi-Fi: bezdrátový přenos dat

### **Seznam grafů**

Graf 1 Využívání počítače seniory

Graf 2 V čem není česká společnost připravena na stárnutí populace

### **Seznam tabulek**

Tab. 1 Změny ve stáří

Tab. 2 Důchodový věk od roku narození

Tab. 3 Volnočasové aktivity seniorů

### **Seznam příloh**

Příloha 1 Výzkumné místo – Domov pro seniory Praha – Ďáblice

## Seznam použité literatury

- DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. Praha: Grada Publishing 2012, ISBN 987-80-247-4138-3
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. Fenomén stáří. 2. přeprac. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, ISBN nenalezeno
- HENDL, Jan, Kvalitativní výzkum. Praha: Portál 2005, ISBN 80-7367-040-2
- HOLCZEROVÁ, Vladimíra; DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Volnočasové aktivity pro seniory. Praha: Grada Publishing 2013, ISBN 978-80-247-4697-5
- HORSKÁ, Bohuslava; LÁSKOVÁ Andrea; PTÁČEK, Ladislav. Internet jako cesta pomoci. Praha: SLON 2010, ISBN 978-80-7419-034-6
- HROZENSKÁ, Martina; DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada Publishing 2013, ISBN 978-80-247-4139-0
- CHLOUPKOVÁ, Soňa. Jednání se zájemcem o službu sociální péče. Praha: Grada Publishing 2013, ISBN 978-80-247-4678-4
- KUČEROVÁ, Tereza; PILNÝ, Ivan. Manéž informačního věku. Brno: BizBooks 2014, ISBN 978-80-265-0169-5
- List organizace, Domov pro seniory Praha – Ďáblice, 2015, vlastní zpracování údajů
- MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing 2011, ISBN 978-80-247-3148-3
- MATOUŠEK, Oldřich a kol; Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál 2013, ISBN 978-80-262-0366-7
- MLÝNKOVÁ, Jana. Péče o staré občany. Praha: Grada Publishing 2012, ISBN 978-80-247-3872-7
- MÜHLPACHR, Pavel. Gerontopedagogika. Brno: Masarykova univerzita 2009, ISBN 978-80-210-5029-7
- ONDRÁKOVÁ, Jana; TACHMANOVÁ, Věra; JANIŠ, Kamil; PAVLÍKOVÁ, Stanislava; JEHLIČKA Vladimír. Vzdělávání seniorů a jeho specifika. Červený Kostelec: Nakladatelství Pavel Mervart 2012, ISBN 978-80-7465-038-3
- PIKOLA, Pavel; ŘÍHA, Milan. Služby sociální péče v domovech pro seniory. Praha: Námořní akademie ČR 2010, ISBN 978-80-87103-29-6
- POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. Praha: Grada Publishing 2010, ISBN 978-80-247-3271-8
- RHEINWALDOVÁ, Eva. Novodobá péče o seniory. Praha: Grada Publishing 1999, ISBN 80-7169-828-8
- SAK, Petr; KOLESÁROVÁ, Karolína. Sociologie stáří a seniorů. Praha: Grada Publishing 2012, ISBN 987-80-247-3850-5

ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0

ZAVÁZALOVÁ, Helena. Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie. Praha: Karolinum 2001, ISBN 80-246-0326-8

Česká správa sociálního zabezpečení [online] 2015 [cit. 20. 3. 2015]

Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/davky/starobni-duchody.htm>

Dům domácí péče Samopše [online] 2015 [cit. 5. 1. 2015]

Dostupné z: <http://www.ddpsamopse.cz/index.php?nid=3514&lid=cs&oid=2212286>

Index stáří v českých zemích [online] 2014 [cit. 15. 12. 2014]

Dostupné z: [http://www.demokrafie.info/?cz\\_demstarnutivvyvoj](http://www.demokrafie.info/?cz_demstarnutivvyvoj)

Pobytová zařízení pro seniory [online] 2014 [cit. 15. 12. 2014]

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13368>

Projekce obyvatelstva ČR2009 [online] 2009 [cit. 15. 12. 2014]

Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/\\$File/402009u.doc](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/B60039E9C8/$File/402009u.doc)

Vědecká teorie [online] 2015 [cit. 27. 1. 2015]

Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5555>



**Příloha 1 Výzkumné místo – Domov pro seniory Praha – Ďáblice (List organizace, 2015)**



Zařízení sociálních služeb hlavního města Prahy  
**DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE**  
Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8



Domov pro seniory Ďáblice leží na úpatí nejvyššího pražského vrcholu Ládví v nadmořské výšce 308 m. Ovzduším se tato místa řadí k čistějším oblastem hlavního města. Severní část oploceného pozemku sousedí s lesoparkem Ďáblický háj. Pozemek se zahradou domova (cca 1 ha) je vhodně zasazen do klidné zeleně na okraji Ďáblického sídliště mezi nízkopodlažními bytovými objekty a rodinnými domky. Mezi výhody lokalizace patří neprůjezdná komunikace končící před domovem velkým parkovištěm, poloha mimo jakýkoliv dopravní ruch a přitom dobrá dopravní dostupnost.

**Zřizovatel – statutární zástupce**

Domov pro seniory Ďáblice

Kubíkova 1698/11

Praha 8 – Kobylisy 182 00 Praha 8

Statutární zástupce: PhDr. Milan Sedláček, ředitel domova

Zřizovatel: Magistrát hlavního města Prahy

Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1

## **Cílová skupina klientů**

Cílovou skupinou jsou především senioři.

Věková struktura cílové skupiny:

- Dospělí (27 – 64 let)
- Mladší senioři (65 – 80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

## **Typ zařízení**

Domov pro seniory Ďáblice je příspěvkovou organizací Hlavního města Prahy. Primárně je určen pro osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech, zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. **Od roku 2015 se mění DS na Domov se zvláštním režimem, a tím se rozšíří cílová skupina o osoby s demencí Alzheimerova typu nebo s vaskulární demencí lehkého a středního stupně. Současně dochází i k sloučení s dalším Domovem pro seniory, Slunečnice v Praze 8 – Bohnice.** Posláním Domova pro seniory v Ďáblicích je vytvářet jeho obyvatelům příjemné a vlné prostředí pro důstojný život a klidné stáří.

## **Formy a druhy poskytovaných služeb**

- základní sociální poradenství
- ubytování (včetně úklidu, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení)

stravování (zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel)

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc při oblékání, hygieně, stravování)
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (přirozený kontakt s okolím, výlety, kulturní akce)
- sociálně terapeutické činnosti a aktivizační činnosti (psychoterapie, adaptační skupina, keramika, ruční práce a jiné klubové aktivity)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (jednání s úřady aj.)

- zdravotní péče (zvláštní ambulantní péče lékaře, ošetrovatelská péče, fyzioterapie)
- fakultativní služby
- externí služby (pedikúra, kadeřnice, kiosky aj.)

## **Personální zajištění**

Zdravotní péči o klienta zajišťuje Domov pro seniory v rozsahu zvláštní ambulantní péče

(zákon č. 48/1997) na náklady zdravotního pojištění, ošetrovatelskou péči poskytuje v rozsahu základní ošetrovatelské péče (vyhláška č. 55/2011 Sb.) a fyzioterapii v rozsahu podle indikace lékaře. Lékařskou péči vykonává smluvní lékař formou návštěvní služby; dostupnost lékařské péče zajišťuje vrchní sestra nebo jiný lékař podle volby klienta. V Domově pracují pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry, sociální pracovníce, technický, ekonomický a pomocný personál. Domov má vlastní kuchyň a prádelnu.

## **Vazby na spolupracující organizace**

V posledních letech intenzivní účast dobrovolníků v ústavu, rekvalifikace pro nové pracovníky v sociálních službách pro různé agentury práce. Do ústavu pravidelně docházejí kadeřnice, holič, pedikérka a učitel cizích jazyků.

## **Právní předpisy**

Služby domova se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Cílovou skupinu a rozsah služeb domova pro seniory určuje § 49 zákona. Podle zákona se úhrada platí za ubytování a stravu; dále za péči ve sjednaném rozsahu. Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví předpis (vyhl. č. 505/2006 Sb.). Úhrada za péči je zákonem stanovena ve výši příspěvku na péči. Úhrada nezahrnuje fakultativní služby. Minimální kapesné určuje zákon ve výši 15% příjmu důchodu.

## **Způsob financování**

Zařízení je příspěvkovou organizací Hlavního města Prahy.