



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Kontaktní centrum pro seniory a osoby se zdravotním
postížením POSEZ Benešov**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program:
REHABILITACE

Autor: Bc. Ivana Plačková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Dvořáčková, Ph.D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Kontaktní centrum pro seniory a osoby se zdravotním postižením POSEZ Benešov*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Bc. Ivana Plačková, DiS.

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování vedoucí diplomové práce Mgr. Dagmar Dvořáčkové, Ph.D. za její pomoc, trpělivost, cenné rady a především čas věnovaný zpracování této práce. Dále bych ráda poděkovala vedoucím pracovníkům jednotlivých kontaktních míst POSEZ za jejich ochotu a spolupráci při výzkumu a v neposlední řadě Mgr. Dušanu Strakulovi za jeho ochotu se mnou práci konzultovat.

Kontaktní centrum pro seniory a osoby se zdravotním postižením

POSEZ Benešov

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá kontaktními místy projektu POSEZ a jejich činností. Cílem této práce bylo zmapovat poskytované služby jednotlivých kontaktních míst POSEZ. Hlavní výzkumná otázka zněla: Jaká jsou specifika poskytovaných služeb POSEZ ve vybraných kontaktních místech?

Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Část teoretická pojednává o problematice stárnutí, potřebách seniorů, aktivním životě. Dále je zde popsána seniorská problematika a její ukotvení v rámci České republiky. Pro lepší orientaci v tématu je zde přiblížen i projekt POSEZ.

V praktické části byly stanoveny čtyři dílčí výzkumné otázky. Byl zvolen kvalitativní výzkum, byla použita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor byl tvořen čtyřmi vedoucími pracovníky vybraných kontaktních míst POSEZ. K jednotlivým dílčím výzkumným otázkám byly stanoveny podotázky. Za účelem zodpovězení výzkumných otázek byla získaná data zpracována metodou trsů a následně interpretována dle jednotlivých dílčích výzkumných otázek.

Výzkumem byla zmapována specifika poskytovaných služeb jednotlivých vybraných kontaktních míst POSEZ. Tato specifika se týkala oblasti provozu kontaktních míst, základních a nadstandardních aktivit projektu a specifík dalšího rozvoje.

Díky projektu Středočeského kraje s názvem POSEZ se podařilo v jednotlivých městech pomoci seniorům z domácností aktivně trávit svůj volný čas, získali místo, kam si mohou přijít pro radu a vyzkoušet i řadu možných aktivit, jako je vzdělávání, ale i aktivizační činnosti nebo různé druhy poradenské činnosti. Každé z těchto míst je velmi unikátní, neboť jeho činnost a výběr aktivit se odvíjí od mnoha různých faktorů v daných lokalitách, jako jsou například potřeby seniorů v jednotlivých městech nebo

dostupnost služeb pro seniory v těchto lokalitách, prostory, personální a provozní možnosti a jiné. Některá kontaktní místa vznikla v závislosti na jiné fungující službě, jinde kontaktní místa vznikají i nezávisle, pod záštitou např. sociální služby či jiné organizace zabývající se seniorskou problematikou. Kontaktní místa se do budoucna plánují i nadále rozvíjet, neboť jejich obliba mezi klienty stoupá stejně jako povědomí o důležitosti doplňování sociálních služeb pomocí podobných projektů.

Výsledky této diplomové práce budou sloužit nejnovějším a budoucím kontaktním místům. Práce poslouží i jako dobrý materiál při zakládání nového kontaktního místa POSEZ, ale i jako inspirativní předloha pro vznik dalších služeb ve všech kontaktních místech. Dále diplomová práce může posloužit jako zpětná vazba pro autora projektu a jednotlivá kontaktní místa, ale může poskytnout i cenné informace studentům a osobám zabývajícím se tímto tématem.

Klíčová slova:

POSEZ; služby pro seniory; kontaktní místo; aktivity; aktivizace; vzdělávání; poradenství

The Contact Center for Seniors and People with Disabilities POSEZ

Benešov

Abstract

The diploma thesis deals with the contact points of the POSEZ project and their activities. The aim of this work was to map the services provided by individual POSEZ contact points. The main research question was: What are the specifics of the provided services POSEZ in selected contact points.

The work is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part deals with the issue of aging, the needs of seniors, active life. It also describes the senior issues and their anchoring in the Czech Republic. For better orientation in the topic, the POSEZ project is also presented here.

In the practical part, four partial research questions were set. Qualitative research was chosen, the method of questioning and the technique of semi-structured interview were used. The research group consisted of four managers of selected POSEZ contact points. Sub-questions were set for individual partial research questions. In order to answer the research questions, the obtained data were processed by the bunch method and subsequently interpreted according to individual partial research questions.

The research mapped the specifics of the services provided by individual selected POSEZ contact points. These specifics concerned the area of operation of contact points, basic and above-standard project activities and the specifics of further development.

Thanks to the project of the Central Bohemian Region called POSEZ, in individual cities it was possible to help seniors from households to spend their free time actively, get a place where they can come for advice and try a number of possible activities such as education, but also activation activities or various types of counseling activities. Each of these places is very unique, as its activities and choice of activities depend on many

different factors in the localities, such as the needs of seniors in individual cities or the availability of services for seniors in these localities, premises, personnel and operational options and more. Some contact points were created depending on another functioning service, others contact points are created independently, under the auspices of, for example, social services or other organizations dealing with senior issues.

The results of this diploma thesis will serve the latest and future contact points. The work will also serve as a good material for establishing a new POSEZ contact point, but also as an inspiring template for the creation of other services in all contact points. Furthermore, the thesis can serve as feedback for the author of the project and individual contact points, but can also provide valuable information to students and people dealing with this topic.

Key words:

POSEZ; services for elderly; contact point; activities; activation; education; counseling

Obsah:

Úvod	10
1 Fenomén stárnutí z pohledu lidské ontogeneze.....	12
1.1 Základní pojmy týkající se stárnutí	12
Stárnutí.....	12
Podoby stárnutí	12
Aktivní stárnutí	13
Stáří.....	13
Gerontologie	14
Sociální gerontologie	14
Sociální geriatrie	14
1.2 Teorie stárnutí aneb proč stárneme?.....	14
1.3 Biologický, psychologický a sociální rozměr stárnutí.....	15
Biologické stárnutí.....	15
Psychické stárnutí	16
Sociální dimenze stárnutí.....	16
Příprava na stáří	17
1.4 Potřeby stárnoucího jedince.....	18
1.5 Aktivní život seniora v současné společnosti	20
2 Seniorská problematika v ČR.....	22
2.1 Legislativní ukotvení seniorské problematiky.....	22
2.2 Systém sociální péče o seniory	23
Členění sociálních služeb.....	23
Organizace poskytující sociální služby.....	24
2.3 Regionální rámec sociálních služeb	24
Ministerstvo práce a sociálních věcí	25

Kraj	25
Obec	25
2.4 Komunitní plánování	26
2.5 Charakteristika okresu Benešov a Středočeského kraje	27
Geografická specifikace.....	27
Obyvatelstvo	27
Úloha Krajského úřadu Středočeského kraje v oblasti sociálních služeb v číslech	28
3 Projekt POSEZ	29
3.1 Základní charakteristika projektu	29
3.2 Kontaktní místa.....	29
3.3 Služby kontaktního místa	30
4 Cíle a výzkumné otázky	31
4.1 Cíle práce	31
4.2 Hlavní výzkumná otázka	31
4.3 Dílčí výzkumné otázky	31
5 Operacionalizace pojmů	33
6 Metodika.....	35
6.1 Metodický postup	35
6.2 Popis výzkumného nástroje	35
6.3 Popis a výběr výzkumného souboru.....	36
6.4 Etické aspekty výzkumu	36
6.5 Způsob zpracování dat.....	36
6.6 Harmonogram výzkumu	37
7 Výsledky.....	38
7.1 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.1	38
7.1.1 Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.1	41
7.2 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.2	43

7.2.1	Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.2	45
7.3	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.3	47
7.3.1	Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.3	50
7.4	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.4	52
7.4.1	Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.4	54
8	Diskuze.....	57
9	Závěr.....	63
10	Seznam použité literatury a zdrojů	65
11	Přílohy	70

Seznam použitých zkratk

DVO – dílčí výzkumná otázka

HVO – hlavní výzkumná otázka

SK – Středočeský kraj

KÚSK – Krajský úřad Středočeského kraje

Úvod

V dnešním světě je problematika přibývajících počtu seniorů stále diskutovanou otázkou. Státy se snaží reagovat na zvyšující se věk nejrůznějšími prostředky. Jak tvrdí Malíková (2012), Evropa je známa také jako šedivějící kontinent. Stárnutí se tak stalo nedílným prvkem demografického vývoje. Dle Českého statistického úřadu by v roce 2030 měli lidé starší 65 let tvořit 22,8% populace a toto číslo by se i nadále mělo zvyšovat (Malíková, 2012).

Na tuto situaci se Česká republika snaží reagovat různými opatřeními. Jedním z nich jsou i doplňkové služby pro seniory, jako je právě projekt POSEZ ve Středočeském kraji, který se mimo jiné zabývá i problematikou zdravotně postižených a flexibilně reaguje na potřeby v jednotlivých městech, kde je projekt zaveden.

Již delší dobu se ve své praxi věnuji práci se seniory. Téma jsem si vybrala proto, že se mi koncept tohoto projektu velmi líbí a v mém městě díky němu senioři získávají další možnosti trávení volného času a současně mají stálé místo, kam si lze dojít pro radu. Jsem též od samého počátku zaměstnancem tohoto centra ve městě Benešov a vzhledem k tomu, že toto kontaktní místo funguje teprve od listopadu 2018, rozhodla jsem se napsat práci proto, aby pomohla jak rozvoji centra v Benešově, tak i ostatním nově vznikajícím místům POSEZ. Vzhledem k tomu, že klienty výše zmíněného kontaktního centra jsou ve velké většině senioři, tato práce se zabývá výhradně seniorskou problematikou.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Cílem teoretické části práce je popsat problematiku seniorů v obecné rovině, dále rozvinout demografické a legislativní ukotvení problému stáří, a také se zaměřit na popis projektu POSEZ.

Cílem praktické části je zmapovat poskytované služby v jednotlivých kontaktních místech POSEZ Středočeského kraje. Zde budou zjišťována specifika poskytovaných služeb v jednotlivých oblastech. Bude zvolen kvalitativní výzkum, kde bude použita metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Tyto rozhovory budou provedeny s vedoucími pracovníky jednotlivých kontaktních míst. Výsledky výzkumu jsou interpretovány dle jednotlivých dílčích výzkumných otázek a jsou slovně popsány.

V diskusi najdeme interpretaci výsledků v porovnání s teoretickými znalostmi. V závěru práce bude shrnutí a zhodnocení cíle práce.

Výsledky práce budou poskytnuty jednotlivým kontaktním centrům účastných při výzkumu a budou sloužit jako podklad pro zkvalitňování služeb centra v Benešově, ale budou mít za úkol pomoci i nově vznikajícím kontaktním místům POSEZ v tomto kraji.

1 Fenomén stárnutí z pohledu lidské ontogeneze

1.1 Základní pojmy týkající se stárnutí

V úvodu této kapitoly bych ráda zmínila některé pojmy týkající se stáří a stárnutí a popsala vybrané teorie stárnutí.

Stárnutí

Ve vyspělých zemích současného světa se zvyšuje podíl obyvatel, kteří se dožívají vysokého věku a stárnutí populace se tak stává celosvětovým fenoménem (Kisvetrová, Valášková, 2014). V české společnosti je stáří vnímáno spíše negativně, jako období spojené s bezmocností, nemocemi a smrtí (Štěpánková et al., 2014). To potvrzuje i Ayers a Visser (2011), kteří uvádí, že naše společnost má na stárnutí spíše negativní pohled, chápe jej jako ztrátu mládí a pokles tělesných, kognitivních a sociálních funkcí.

Definice stárnutí bychom našli opravdu mnoho. Všechny se však shodují na tom, že stáří je určitý proces. Například Haškovcová (1990) uvádí, že stáří je přirozené období lidského života, vztahované k životnímu období dětství, mládí a době zralosti. Zdůrazňuje fakt, že stáří není nemoc, nýbrž přirozený proces změn trvajících po celý život, ale více jsou zřetelné v pozdějším věku. Mühlpachr (2004) poukazuje např. na zvýšený výskyt chorob a ztrátu soběstačnosti a s ní pojící se závislost na jiných lidech. Langmajer a Krejčířová (2006) popisují stárnutí jako změny organismu strukturální a funkční podmiňující zranitelnost, pokles schopností a výkonosti jedince. Stárnutí je proces, kdy v buňkách vznikají degenerativní změny a tyto změny nastávají u každého jedince různou rychlostí v závislosti na genetickém potenciálu, životním stylu, prostředí, práci, stresem a jiných vlivech (Mlýnková, 2011).

Podoby stárnutí

Jak popisuje Čevela, Kalvach, Čeledová (2012), můžeme stárnutí rozdělit do několika podob:

- a) *Úspěšné stárnutí a zdravé aktivní stárnutí* – zdravotní a funkční stav i psychická adaptace na stáří a ekonomická situace odpovídají nárokům prostředí a sociální situace, což umožňuje spokojnost, seberealizaci a participaci až hluboko do

dlouhověkosti; hlavně v bezbariérovém prostředí vstřícně univerzálního designu je potřeba podpůrných služeb minimálně, důležitá je nabídka aktivit, vytvoření prostoru a podmínek pro sebe realizaci a participaci, včetně zaměstnanosti

- b) *Obvyklé stárnutí a stáří* – existuje nerovnováha mezi zhoršeným zdravotním a funkčním stavem, psychickými potřebami, nároky prostředí a sociálně-ekonomickými možnostmi. Důsledkem je nedostatečná spokojnost, seberealizace a participace odpovídající v současnosti mnohým stejně starým občanům v dané společnosti.
- c) *Patologické stárnutí* - zdravotní a funkční stav, adaptace, spokojnost, seberealizace, participace jsou výrazně horší než u vrstevníků; nemoci a funkční zhoršení vyššího věku jsou výraznější nebo nastupují dříve, je přítomna závažná disabilita, dochází k maladaptaci, rezignaci, sociální exkluzi či k selhání plnění ontogenetické úlohy stáří. Dochází ke ztrátě soběstačnosti, případně k zanedbávání a zneužívání. Častý je zde i výskyt chudoby.

Aktivní stárnutí

Pojem aktivní stárnutí, původně sociálně politický, který později zdomácněl, Světová zdravotnická organizace WHO definuje jako „proces co nejlepšího využití příležitostí pro zdraví, participaci a bezpečnost ke zlepšení kvality života lidí v průběhu stárnutí“. Slovo aktivní se zde vztahuje na participaci ve všech oblastech života, nejen tedy na schopnost fyzické aktivity nebo participace na pracovním trhu (Vidovičová et al., 2014).

Dvořáčková (2013) uvádí, že o aktivitě v seniorském věku rozhodují čtyři dimenze, kterými je společenská atmosféra, individualita člověka, nabídka možností a zdravotní stav.

Stáří

Stáří je vyvrcholením stárnutí a můžeme ho chápat jako závěrečnou kapitolu života jedince (Mlýnková, 2011). Stáří může být také nejkrásnějším obdobím, kdy má člověk volný prostor, který může využít k realizaci všeho, co dříve nestihl. Stárnutí je umění a je důležité se naučit zdravě a pohodově stárnout. Tím spíš, že se týká každého z nás (Malíková, 2011).

Lze se setkat s několika děleními stáří podle věku. Vybrala bych především dělení dle WHO – Světové zdravotnické organizace, jež uvádí např. Malíková (2011)

60 – 74 let senescence (počínající, časná stáří)

75 – 89 let senium (kmetství, vlastní stáří)

85 let a více patriarchum (dlouhověkost)

Gerontologie

Gerontologie je věda o stáří a stárnutí. Dle Haškovcové (2012) má tato věda tři součásti a to: Geriatrii experimentální, která studuje mechanismus procesu stárnutí buněk, tkání a organismů, dále geriatrii sociální, jež se zabývá sociálními okolnostmi stárnoucích lidí a geriatrii – zabývající se zvláštnostmi chorob u starých jedinců a je také samostatným, avšak lékaři ne příliš vyhledávaným, lékařským oborem.

Sociální gerontologie

Soustředí se na vzájemné vztahy mezi starším jedincem a společností, zajímá se o jeho postavení ve společnosti, o jeho vztah k ní, taktéž se zabývá otázkami společenské integrace seniorů, osobními a společenskými aktivitami seniorů, stejně jako vztahem společnosti k této věkové skupině. Patří sem i systém sociální ochrany starších lidí. Sociální gerontologie sleduje demografický trend obyvatelstva a zdravotní stav celé populace seniorů v daném státě (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Sociální geriatrie

Na rozdíl od sociální gerontologie se zabývá sociální problematikou jednotlivce, která se často vyskytuje jako určitý „nadstavbový problém“ geriatrického pacienta. Klade důraz na holistické pojetí člověka, propojení a kompatibilitu, proto je zde zcela patrné, že oddělení zdravotních a sociálních intervencí není možné (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

1.2 *Teorie stárnutí aneb proč stárneme?*

V odborné literatuře se můžeme setkat s mnoha různými teoriemi stárnutí, avšak žádná z nich plně nevyhovuje. Bylo formulováno mnoho hypotéz, z nichž nejznámější jsou

teorie genetické, teorie metabolických omylů, teorie autoimunitní a imunologické. Setkáme se i se sociálními teoriemi stárnutí a to např. teorie aktivity, kontinuity a diskontinuity, neangažovanosti apod. (Ondrušová, 2011).

Čevela, Kalvach, Čeledová (2012) uvádí následující dělení teorií stárnutí:

- *Teorie stochastické* – vzniká zde předpoklad, že jevy spojené se stárnutím se dějí náhodně, že s časem přibývá opotřebení, poškození a poruchy organismu, selhání buněčného řízení (např. teorie opotřebení, teorie náhodných změn).
- *Teorie nestochastické* – zde se předpokládá, že stárnutí je již dopředu předurčeno, naprogramováno.

V následujících odstavcích chci popsat vybrané teorie stárnutí:

Teorie volných radikálů – volné radikály poškozují membrány buněk i jejich dalších částí, jsou to škodlivé sloučeniny vznikající v organismech, jejichž nadměrné množství tento organismus poškozují (Mlýnková, 2011).

Teorie opotřebení - dochází k poškozením životně nenahraditelných částí organismu, která se kumulují (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012).

Genetická teorie – je založená na předpokladu, že pokud se dožívají rodiče vysokého věku, tak jejich děti se také dožijí vyššího věku a naopak. Předpokládá se, že základem dlouhověkosti individua nebo druhu je molekulární, genetický materiál nacházející se v oplodněném vajíčku příslušného organismu (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012).

Imunologická teorie – vychází z toho, že při dělení buněk nastávají chyby, které organismus není schopen rozpoznávat a odstraňovat. Důsledkem je tak autoimunitní proces, kdy dochází k sebepoškození vlastního organismu (Mlýnková, 2011).

1.3 Biologický, psychologický a sociální rozměr stárnutí

Biologické stárnutí

Je charakterizováno jako změny v organismu probíhající na fyziologické úrovni (Klevetová, Dlabalová, 2008). Zahrnuje tělesné změny, omezení rezerv, snížení adaptačních schopností a odolnosti k zátěži, pokles orgánových funkcí, úbytek svalové a kostní hmoty, zhoršování smyslů a imunitního systému a také hormonální změny

(Ondrušová, 2011). Dziechciaz a Filip (2014) uvádějí, že fyzické změny, které jsou v lidském těle, ovlivňují náladu, postoj k životnímu prostředí, fyzickou kondici a vymezují tak místo seniorů v rodině a ve společnosti.

Psychické stárnutí

Stárnutí samozřejmě nese i psychické změny, které se s rostoucím věkem individuálně projevují. Můžeme obecně říci, že dochází ke zhoršování kognitivních funkcí, tedy vnímání, paměti, pozornosti, myšlení a představ. Na kvalitě psychiky se velmi podílí osobnost člověka. Mohou se měnit osobnostní rysy a vlastnosti a ke změnám často dochází i v hierarchii potřeb. Také se člověk ve stáří hůře přizpůsobuje životním změnám (Mlýnková, 2011). Dle Zacharové a Šimíčkové-Čížkové (2011) jsou psychické změny ve stáří podmíněny chorobnými změnami organismu. Autorky poukazují na fakt, že většinu starých lidí postihuje ateroskleróza, která se projevuje změnami v emočním prožívání, zhoršováním koncentrace, pozornosti, zhoršováním paměti a unavitelností. Další charakteristikou tohoto období je všeobecné zpomalení psychické činnosti, kdy bylo zjištěno, že velký podíl na snížení rychlosti mají centrální procesy, související se zpracováním podnětu a rozhodováním o způsobu reakce – z toho vyplývá, že starším lidem nevyhovuje činnost, která vyžaduje rychlé rozhodování (Hrozenská, Dvořáčková, 2013). Špatenková, Smékalová (2015) uvádějí, že paměť se mění ve většině případů z mechanické na logickou, což je důvodem toho, že starší lidé si obtížněji osvojují učivo, které postrádá logické uspořádání a logickou strukturu.

Sociální dimenze stárnutí

Tato dimenze zahrnuje všechny vztahy jedince a společností a jeho postoje k okolí. Stejně jako jiné, se i tyto charakteristiky v průběhu času mění (Ondrušová, 2011).

Sociální stárnutí také úzce souvisí se změnou životní role, a to s odchodem do důchodu. Senior tak bývá vnímán jako někdo, kdo pouze čerpá peníze ze státní kasy a do společenství jinak nepřispívá (Mlýnková, 2011). Jak Mlýnková (2011) dále uvádí, vyvstává tak u seniorů pocit zbytečnosti, který je ve společnosti dále umocňován např. různými reportážemi a články, dle mého názoru často hraničící s problémem zvaným ageismus. Penzionování sebou nese i problém změny ekonomické situace a s tím

pochopitelně i změna zvyklostí všedního dne. Další nedílnou součástí stáří bývají i nemoce a s tím spojené omezení aktivit, závislost na pomoci druhých apod. To sebou může nést i pocit sociální izolace (Mlýnková, 2011).

Příprava na stáří

Dle Klevetové a Dlabalové (2008) životním úkolem každého člověka je naučit se stárnout podle svých představ a možností. Je třeba být připraven a zvládnout a překlenout životní mezník a vykročit dál. Naším hlavním cílem v přípravě na stáří by mělo být co nejdéle udržet to, co jsme se naučili v prvních třech letech života a tím je: vzpřímené držení těla, řeč, chůzi a touhu po poznání (Holmerová et. al, 2014). Správný životní styl by měl především splňovat požadavky zdraví, jako nejdůležitějšího faktoru této životní etapy. Zodpovědnost za kvalitu stáří a prožitý život v tomto období je na každém jedinci (Hrozenská, Dvořáčková, 2013). Brand (© 2000) uvádí, že většina seniorů se na odchod do důchodu těší a chápe ho pozitivně, očekávají větší množství volného času a zároveň vítají menší odpovědnost, neboť jejich děti již odrostly a nemusí se navíc trápit tím, jak vyřešit různé úkoly ve své práci.

Mlýnková (2011) uvádí tři formy přípravy na stáří:

- *Dlouhodobá příprava* – začíná v dětství, kdy se děti učí úctě ke stáří a správnému chování k seniorům. Dále se dítě učí od rodičů nápodobou, poznává, jak se rodiče chovají ke svým rodičům a jaké mají případně postoje k péči o ně.
- *Středně dlouhá příprava* – začíná cíleně ve středním věku a může se týkat životosprávy, cvičení, kontaktu s přáteli, finančního zajištění nebo úvah o tom, jak jejich stáří bude celkově vypadat.
- *Krátkodobá příprava* – týká se zhruba tří let před odchodem do důchodu, je ryze praktická, např. výměna některých elektrospotřebičů, úprava bytu nebo i plán pro vyplnění volného času.

Stáří je časem adaptace na změny a plánování budoucích potřeb, jehož důležitou součástí je i plánování našeho budoucího bydlení, ať již v domácím prostředí nebo v zařízeních pro seniory (Robinson, Saisan, White, 2019). Autoři dále uvádí, že bychom neměli zapomínat na to, že čím dříve vyhodnotíme naše potřeby, tím více možností a kontroly budeme mít v budoucnu.

1.4 *Potřeby stárnoucího jedince*

Pro zkvalitňování života seniorů, je velmi důležité znát jejich potřeby a preference. Jak tvrdí Smékal (2009), potřebou je „*stav osobnosti odrážející rozpor mezi tím, co je dáno, a tím, co je nutné (nebo se jeví jako nutné) pro přežití a rozvoj, stav podněcující osobnost k činnostem, zaměřeným na odstranění tohoto rozporu*“.

Důležité je celostní chápání člověka jako takového. Nelze podceňovat ani význam psychosociálních potřeb, neboť jejich naplňování působí na upevňování tělesného zdraví i na ochotu starého jedince pro sebe ještě něco dělat. (Klevetová, Dlabalová, 2008). Šamánková (2011) uvádí, že množství a intenzita potřeb závisí na pohlaví, věku, inteligenci, kulturní a společenské úrovni, na prostředí, kde člověk vyrůstal a kde žije, zdravotním stavu a jeho zkušenostech.

Všichni lidé mají společné potřeby, které však v průběhu život doznávají změny z hlediska kvantity i kvality a mění se tak množství i priority jednotlivých potřeb. Hranice mezi jednotlivými potřebami nejsou ostré, což je důvod, proč literatura přináší rozdílné dělení potřeb dle jednotlivých autorů. (Příbyl, 2015).

Například Hauke (2014) uvádí, že některé původní potřeby ve stáří ztrácejí na svém významu a do popředí se tak dostávají potřeby zaměřené především na jistotu a bezpečí. Autor také poukazuje na to, že pokud chce jedinec zvládnout toto náročné období, je důležité se zaměřit na sebe, uspokojování svých vlastních potřeb a uvědomění si postupné ztráty soběstačnosti (Hauke, 2014).

V souvislosti s kvalitou života ve stáří a jeho smysluplností bych ráda zmínila teorii lidských potřeb jednoho z nejvýznamnějších představitelů humanistické psychologie A.H. Maslowa, jehož základní stupnice je znázorňována pomocí pyramidy, kde jsou potřeby řazeny dle nejvíce naléhavých potřeb – biologických, přes potřeby psychosociální až po potřeby růstu a rozvoje. Je na místě říci, že problematika potřeb je velmi individuální a proměnlivá v čase.

Vágnerová (2007) uvádí, že znakem specifickým pro stáří je zaměřenost na vztahy k lidem s důrazem na pocit potřebnosti a užitečnosti. Autorka dále upozorňuje na fakt, že pocit nepotřebnosti představuje pro stárnoucího jedince silnou emoční zátěž, což má vliv i na snižování sebevědomí.

Dle Příbyla (2015) můžeme potřeby dělit následovně:

Podle důležitosti pro zachování života

- nižší (primární, biogenní, fyziologické, viscerogenní) – motivují člověka k péči o fyzické tělo, při jejich neuspokojení nemůže člověk dlouho žít. Řadí se sem i potřeba bezpečí. Uvádí se, že bez uspokojení potřeb nižších, nelze uspokojovat vyšší potřeby
- vyšší (sekundární, psychogenní, sociogenní, psychologické) – sem lze zahrnout potřeby seberealizace, uznání a sounáležitosti. Jedná se o potřeby společenské, které jsou dlouhodobým procesem a utvářejí osobnost a individualitu člověka.

Podle holistických teorií se potřeby dále rozčleňují na:

- biologické – vše, co si žádá naše tělo (dýchání, spánek, vylučování,...)
- psychologické – potřeba bezpečí a jistoty, lidská důstojnost,...
- sociální – kontakt s druhými lidmi, komunikace, potřeba lásky
- duchovní – není výsadou jen věřících osob, patří sem i smysl života, potřeba odpuštění

Hrozenská, Dvořáčková (2013) uvádějí výsledky výzkumu Kaufmanové, ze kterého jsou patrné hodnoty důležité pro seniory. Jsou jimi zdraví, rodina, láska, přátelství, soběstačnost, sociální kontakt, psychická a fyzická pohoda, vlastní domácnost. Dále Kaufmanová popsala nejdůležitější potřeby seniorů, kterými jsou potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a sociální potřeby. Příbyl (2015) se zmiňuje o bariérách v naplňování potřeb seniorů. Jsou jimi:

- osobní bariéry – stud, obava ze zklamání, choulostivá sdělení aj.
- psychické bariéry – neschopnost přijmout pomoc při naplňování potřeb, sympatie či antipatie k pomáhajícímu
- fyziologické bariéry – příčinou může být tělesný diskomfort
- bariéry prostředí – neútné prostředí, nemocnice apod.
- jazykové bariéry – nevhodná volba slov, neznalost znakového jazyka apod.
- neporozumění sdělovanému – časté u nedoslýchavých osob, ostych se opakovaně zeptat.

1.5 *Aktivní život seniora v současné společnosti*

Odchod do důchodu dává na jedné straně prostor k oddechu, na straně druhé však snižuje i počet sociálních kontaktů a zároveň dává prostor k novým aktivitám a zálibám (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

S odchodem do důchodu se mění i životní styl seniora. Životní styl je dynamizovaný hodnotový systém člověka utvářený jeho vnitřními a vnějšími danostmi, promítnutý do časoprostoru životního a sociálního pole přirozeného světa v konkrétní společnosti (Sak, Kolesárová, 2012).

Dle Holczerové (2013) se aktivnější lidé, kteří vědomě žili svůj život vyrovnávají s nároky životních změn lépe, než lidé méně aktivní a jen málokdy se vytvářejí ve stáří nové zájmy. Kolibová (2013) uvádí, že klíčovou úlohou psychiky je adaptace. Autorka také dodává, že ten, kdo se dokáže adaptovat na změny, si dokáže uchovat i své duševní zdraví.

Jak uvádí Mlýnková (2011), někteří senioři často pracují do vyššího věku, nebo si zvelebují domy či zahrady, jiní se účastní kulturních akcí v klubech pro seniory a jezdí na výlety. Dále autorka uvádí, že intelektuální potřeby si senioři saturují v podobě univerzit třetího věku a jinými vzdělávacími programy.

Senioři v pobytových zařízeních sociálních služeb mají možnost využití aktivizačních programů, které by měly být plánovány individuálně dle potřeb klientů. Aktivizaci můžeme dle Dvořáčkové (2013) chápat v užším smyslu, a to jako nácvik dovedností a obnovu soběstačnosti u osob se sníženou soběstačností a dále v širším smyslu, jakožto smysluplné trávení volného času, udržování a rozvoj pohybových aktivit včetně vytrvalostní kondice.

Sak, Kolesárová (2012) poukazují na vliv a rozmach informačních a komunikačních technologií a vliv kyberkultury na život seniorů v dnešní společnosti. Uvádějí, že málokdy se dvě generace natolik odlišovaly objektivně odlišnými podmínkami svého sociálního zrání a socializace. Z toho plyne, že stará generace je poslední generací gramotné kultury a mladá generace se tak stává první generací kyberkultury. Obě tyto generace mají tedy historicky mimořádnou hodnotu. Z těchto tvrzení také vyvstávají různá mezigenerační napětí a konflikty mající určité objektivní oprávnění (Sak, Kolesárová, 2012).

I používání internetu se stalo v seniorské populaci běžnější. Dle studie z University of Sydney, která zkoumala vztah seniorů k užívání internetu, bylo zjištěno, že senioři využívají internet k rozličným účelům např. k vlastní zábavě, obchodním transakcím, vyhledávání informací, komunikaci s přáteli. Výsledky této studie odhalily, že internet může seniorům pomoci, ale může jim i ublížit, a proto je velmi důležité, aby věděli, jak ho mají používat (© 2008 International Communication Association).

Tomczyk (2015) uvádí, že u osob starších padesáti let je patrně výrazně menší využívání internetu, než u mladších ročníků, avšak nelze nezmínit fakt, že zájem o IT technologie výrazně roste. Autor dále uvádí, že každým rokem v České republice roste počet osob ve věkovém rozmezí 55-64 let, kteří se účastní různých formálních i neformálních forem informativního vzdělávání. V rámci vzdělávání tohoto charakteru se u nás nejčastěji objevují instituce jako univerzity třetího věku, kluby seniorů, kulturní střediska, farní sdružení aj.

Můžeme si tedy povšimnout snahy dnešních seniorů o porozumění moderním technologiím, kterým se snaží přiblížit generaci mladší. Trendem jsou například kurzy práce s počítačem apod. I projekt POSEZ tak pamatoval na tento trend a jednou z jeho služeb je i bezplatný přístup na internet a pomoc s jeho využitím. Mimo jiné je v rámci projektu ponechána jednotlivým kontaktním místům i volná ruka v oblasti aktivizačních a zájmových činností pro cílové skupiny.

V oblasti aktivizačních činností se však všeobecně více pamatuje na seniory pobývající v zařízeních sociální péče, jako jsou domovy pro seniory, denní a týdenní stacionáře, domovy se zvláštním režimem apod. Senioři pobývající ve svých domácnostech jsou tak odkázáni na nárazové aktivity různých institucí, sdružení, klubů a spolků a zdaleka nemají na výběr z takového množství aktivit jako právě v zařízeních sociální péče. Kontaktní a aktivizační centra jako je právě POSEZ mohou tento problém alespoň částečně eliminovat.

2 Seniorská problematika v ČR

2.1 *Legislativní ukotvení seniorské problematiky*

Na seniory se vztahují všechna příslušná ustanovení obsažená v Ústavě ČR a v Listině základních práv a svobod, dále také ustanovení v přijatých mezinárodních úmluvách (Malíková, 2011).

Ochrana lidských práv seniorů a úroveň péče o tuto skupinu obyvatel se stává každým rokem závažnějším problémem (Čevela et al., 2014). Čevela et al. (2014) dále poukazuje na fakt, že ve srovnání se západními zeměmi, nemáme uspokojivý stav jak v péči o staré lidi (v rodinách, pečovatelských domech či domovech pro seniory), tak v zachování jejich lidských práv, která jsou zakotvena v Evropské chartě pacientů seniorů, v Evropské chartě pacientů postižených demencí, v Chartě práv a svobod starších občanů či v Chartě práv a povinností starších osob vyžadujících dlouhodobou péči a pomoc. Čevela et al. (2014) dále také uvedl, že Evropská charta práv pacientů seniorů zaručuje kvalitní a dostupnou zdravotní a sociální péči. Evropská charta si dává za úkol následující:

- posilovat dobré zdraví a pohodu starého člověka
- předcházet nemocem a nesoběstačnosti či je zmírňovat
- léčit pacienta v případě onemocnění
- pomáhat starším lidem vést plnohodnotný a nezávislý život aktivních a platných členů lidského společenství
- zajistit kontinuitu mezi zdravotnickými a sociálními službami s cílem, aby starší občan zůstal co nejdéle ve svém domě a komunitě s tím, že hospitalizace či pobyt v instituci mu bude umožněn v případě, kde se stanou nezbytnými
- garantovat, aby nedocházelo k diskriminaci z důvodu věku, pohlaví, náboženského přesvědčení, národnosti občana či místa, kde právě žije (Čevela et al., 2014).

2.2 *Systém sociální péče o seniory*

Jedním z nástrojů sociální politiky jsou sociální služby. Mezi sociální služby řadíme širokou škálu služeb podrobně popsanych v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dále jsou tyto služby upraveny prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Jak uvádí Malíková (2011), po zavedení výše uvedeného zákona si můžeme všimnout trendu deinstitucionalizace a trendu integrace osob se zdravotním postižením do společnosti. Autorka dále uvádí důležité dokumenty a dlouhodobé plány, které MPSV připravovalo před vstupem sociálního zákona, kterými jsou mj. konzultační dokument Bílá kniha v sociálních službách, Národní program přípravy na stárnutí.

Jak uvádí Bílá kniha (2003), posláním sociálních služeb je pomoc lidem udržet si nebo opětovně najít své místo v komunitě, nevětšinové společnosti, v přirozeném společenství. Ke splnění tohoto poslání bylo zformulováno několik principů tvořících základ sociálních služeb. Jsou to nezávislost a autonomie uživatelů sociálních služeb, začlenění a integrace, respekt k potřebám, kvalita, partnerství, rovnost bez diskriminace, standardy národní, rozhodování v místě (Bílá kniha, 2003).

Mlýnková (2011) uvádí rozdělení forem péče na péči *zajišťovanou rodinou, zdravotní (ošetřovatelskou) péči v nemocnicích, hospicích, geriatrických centrech, též v terénních a ambulantních službách a péči sociální (pečovatelské úkony)*, které zajišťují domovy pro seniory, pečovatelské služby, domovy se zvláštním režimem apod.

Současným trendem a zároveň aktuálním tématem, vzhledem ke zvyšování počtu seniorů, je snaha poskytovat péči v domácích podmínkách. Jak uvádí Mlýnková (2013), dnešní rodiny nežijí pohromadě a často je třeba zvažovat, zda poskytovat seniorům péči v jejich vlastním domově, nebo domácnosti rodinného příslušníka. Dále autorka upozorňuje na negativa a překážky v poskytování této formy péče, kterými mohou být např. napjaté vztahy, nevyhovující bydlení, vzdálenost rodin, vyčerpání a únava.

Členění sociálních služeb

Dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách rozlišujeme tři základní druhy sociálních služeb a to *sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence*.

Z výše uvedeného zákona můžeme rozlišit i formy poskytování sociálních služeb, a to na *pobytové*, poskytované v pobytových zařízeních sociálních služeb, *ambulantní*, kdy do služby klient dochází nebo je dopravován a její součástí není ubytování a *terénní*, kdy je služba osobě poskytována v jejím přirozeném prostředí. Jak uvádí Mlýnková (2011), zákon o sociálních službách udává podrobný výčet zařízení, poskytujících sociální služby (např. domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domy s pečovatelskou službou, pečovatelská služba, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře aj.)

Organizace poskytující sociální služby

Dle Prudké (2015) dělíme tyto organizace na dva základní typy:

- *neziskové organizace*, jejichž cílem není produkovat zisk rozdělovaný mezi členy organizace, tj. nebyla založena za účelem podnikání. Tyto organizace dále členíme na státní (vládní, veřejné) neziskové organizace zajišťující realizaci veřejné správy a nestátní (soukromé) neziskové organizace, kam řadíme např. občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti aj.
- *ziskové organizace*, které se řídí tržními principy a pro účely sociálních služeb jsou tak zřizovány společnostmi s ručením omezeným, akciové společnosti a podnikající osoby.

2.3 Regionální rámec sociálních služeb

Jak tvrdí Prudká (2015), můžeme po roce 1990 v České republice pozorovat odklon státu od přímého poskytování sociálních služeb přesunutí poskytování na místní samosprávy. Dle této autorky lze také vidět výrazné převzetí zodpovědnosti těchto subjektů ve formě přesunu na vícezdrojové financování z rozpočtu obcí, dotací, sponzorských darů a úhrad od příjemců sociálních služeb.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách legislativně rozděluje kompetence mezi stát, regiony či obce. V následujících odstavcích popisují úkoly jednotlivých subjektů dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- řídí a kontroluje výkon správy v oblasti sociálních služeb,
- zpracovává národní strategii rozvoje služeb a sleduje a vyhodnocuje její plnění,
- určuje parametry dostupnosti sociálních služeb.

Kraj

- zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb na svém území,
- zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb,
- spolupracuje s obcemi a dalšími kraji nebo poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci,
- zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území kraje, sleduje a vyhodnocuje jeho plnění a informuje o něm ministerstvo,
- zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb,
- určuje síť sociálních služeb na území svého kraje.

Obec

- zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb, dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci, případně zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli a uživateli sociálních služeb,
- spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem informuje kraj o potřebách poskytování, možnostech a o dostupných zdrojích,
- spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o kapacitě sociálních služeb a společně vytváří podmínky pro zajištění potřeb.

Dle Prudké (2015) jsou *obce s rozšířenou působností* nejmenší organizační jednotkou, na které však leží největší zodpovědnost při poskytování sociálních služeb. Zákon těmto obcím stanovuje:

- zajišťují osobám, kterým není poskytována sociální služba a její neposkytnutí by tyto osoby ohrozilo na životě, sociální službu v nezbytném rozsahu,
- koordinují poskytování sociálních služeb,
- poskytují odborné sociální poradenství osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením,
- spolupracují se zdravotnickými zařízeními v případech, kdy osoba umístěná ve zdravotnickém zařízení potřebuje služby sociální péče, a to tím, že zprostředkují možnost a způsob sociálních služeb.

2.4 Komunitní plánování

Jak uvádí Malíková (2011), další významnou složkou koordinace sociálních služeb je komunitní plánování sociálních služeb (dále jen KPSS), kdy se tvoří tzv. triáda, která spočívá v komunikaci mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli sociálních služeb. Autorka se dále zmiňuje o tom, že KPSS posiluje demokratické principy tím, že umožňuje zpracovávat různé materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce a kraje. KPSS klade důraz na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká, dialog a vyjednávání mezi účastníky a klade důraz také na dosažení výsledku, který přijímá většina účastníků (Malíková, 2011).

Matoušek (2009) definuje komunitní plánování jako „*postup, který má zmapovat místní potřeby sociálních služeb a porovnat je s místními zdroji*“. Autor dále uvádí zdroje, ke kterým řadí existující organizace, veřejné peníze a finanční prostředky občanů ochotných přispět svou prací či kapitálem, subjekty produkující zisk nebo finanční fondy a projekty určené k rozvoji sociálních služeb.

Jak již bylo výše zmíněno, subjekty komunitního plánování jsou zadavatelé (jsou objednateli služeb a také za ně platí a nesou politickou zodpovědnost), poskytovatelé

(nabízejí a prodávají služby, jsou odborníky v dané oblasti) a uživatelé (jsou příjemci služeb a nakupují je) (Prudká 2015).

Matoušek (2009) poukazuje na zajímavý fakt, že takto široká škála zainteresovaných subjektů s sebou přináší i jisté rozpory:

- zadavatelé sociálních služeb se chovají autoritářsky vůči ostatním subjektům a zdůrazňují svou politickou zodpovědnost
- zadavatelé a poskytovatelé mohou mít převahu nad uživateli
- poskytovatelé jsou na trhu konkurenty a vždy budou hájit službu, kterou poskytují
- nestátním organizacím chybí potřebná společenská prestiž

Prudká (2015) udává, že komunitní plán sehrává důležitou roli pro poskytovatele, neboť hodnotí stávající situaci v místě působení organizace z hlediska kvality, kvantity a struktury poskytovaných služeb, stanovuje cíle rozvoje služeb v dané lokalitě, jejich potřebnost a způsoby dosažení vytyčených cílů a přináší také názory uživatelů na kvalitu, úroveň a dostupnost poskytovaných služeb.

2.5 Charakteristika okresu Benešov a Středočeského kraje

Geografická specifikace

Středočeský kraj je největším krajem České republik. Okres Benešov se rozkládá v jižní části Středočeského kraje na předělu mezi střední a jižní částí Čech. Na západě sousedí s okresy Příbram a Praha-západ, na severu s okresy Praha-východ, Kolín a Kutná Hora, na východě s okresem Havlíčkův Brod (kraj Vysočina), na jihu s okresy Pelhřimov (kraj Vysočina), Tábor a Písek (kraj Jihočeský). Okres Benešov je svou rozlohou 1 475 km² druhým největším okresem Středočeského kraje, na jehož celkové ploše se podílí 13,4% (Komunitní plán sociálních služeb na okrese Benešov na roky 2015-2019).

Obyvatelstvo

Na okrese Benešov žilo k 31. 12. 2013 celkem 96273 osob (7,4 % z počtu obyvatel Středočeského kraje), což je 5. nejméně lidnatý okres kraje, přičemž hustota

obyvatelstva představuje 65,3 obyvatel na 1 km² a je druhá nejnižší v kraji. Populace okresu Benešov stárne, zvyšuje se podíl obyvatelstva staršího 65 let a roste průměrný věk obyvatel (Komunitní plán sociálních služeb na okrese Benešov na roky 2015-2019)

Ze statistik Českého statistického úřadu vyplývá, že ve Středočeském kraji žilo ke konci roku 2014 celkem 219 811 obyvatel ve věku 65 let a více. Nejvyšší podíl seniorů je zaznamenán v okresech Kutná Hora a Benešov. Z těchto statistik dále vyplývá, že v uvedeném roce žilo jen na okrese Benešov 96 718 osob starších 65 let. (© Český statistický úřad, 2015)

Z výše uvedených dat nám jednoznačně vyplývá, že je třeba se zabírat otázkou stárnutí. V souladu se Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb ve Středočeském kraji na období 2015–2019 byl navržen projekt POSEZ, schválený Radou SK a Zastupitelstvem SK a to v souladu s bodem č. 6 Zohlednění návazných služeb a činností v sociální oblasti.

Úloha Krajského úřadu Středočeského kraje v oblasti sociálních služeb v číslech

Dle propagačních materiálů KÚSK tento úřad plánuje a financuje rozvoj sociálních služeb na území SK, poskytuje metodickou podporu poskytovatelům sociálních služeb.

- zřizuje 59 příspěvkových organizací
- ve svých zařízeních poskytuje 5548 lůžek
- poskytuje finanční podporu 246 poskytovatelům sociálních služeb, poskytujících celkem 499 druhů registrovaných sociálních služeb, z toho je 259 služeb pobytových o celkové kapacitě 8600 lůžek
- v terénu poskytuje služby péče více jak 900 pečovateli a pečovatele

Kromě toho KÚSK podporuje i ostatní projekty, např. Humanitární fond SK, projekt POSEZ, nebo I.C.E. Seniorská obálka.

3 Projekt POSEZ

Projekt POSEZ je projektem Středočeského kraje (SK). Krajský úřad zajišťuje sociální služby pro občany, je zřizovatelem několika příspěvkových organizací v sociální sféře a přispívá k podpoře ostatních poskytovatelů sociálních služeb a aktivit.

3.1 Základní charakteristika projektu

Cílovou skupinou tohoto projektu jsou senioři a zdravotně postižení občané. Název POSEZ je utvořen zkratkou slov pomoc seniorům a zdravotně postiženým.

Realizátory projektu jsou jednotlivé obce SK a Krajský úřad Středočeského kraje (KÚSK).

Projekt POSEZ má za úkol doplnit systém sociální péče tak, aby se vycházelo z aktuálních potřeb cílových skupin a společnosti.

Principem financování tohoto konceptu je vícezdrojové kofinancování investičních, provozních a personálních nákladů ze strany zapojených obcí za spoluúčasti KÚSK.

3.2 Kontaktní místa

Kontaktní místo je bezbariérové kontaktní místo, kde lidé naleznou pomoc a podporu v mnoha různých oblastech a mají možnost se zde také zapojit do řady rozmanitých volnočasových aktivit. Dále je to místo pro osobní setkávání i skupinové aktivity. Je zde poskytován informační servis o systému sociální péče a výchozí informace předcházející sociálnímu poradenství. Místo poskytuje prostory pro setkávání různých zájmových skupin seniorů a zdravotně postižených. Všechny aktivity kontaktních míst jsou zdarma. Projekt POSEZ je současně i realizátorem projektu Seniorská obálka I.C.E.

Všechny aktivity na kontaktním místě mají za úkol zlepšit život, udržet lidi aktivní a společenské, působit preventivně v oblasti sociálního anebo profesního vyloučení, případně pomoci ochránit před nástrahami moderní doby, které se ve společnosti bohužel objevují (©2020 Středočeský kraj).

Kontaktní místa jsou v současné době v pěti městech Středočeského kraje. Do budoucna se plánuje tento projekt i nadále rozšiřovat.

- Benešov
- Mladá Boleslav
- Nové Strašecí
- Poděbrady
- Slaný
- Říčany

3.3 Služby kontaktního místa

Aktivita kontaktního místa se dělí na základní a nadstandardní činnosti. Nadstandardní činnosti jsou závislé na konkrétním poskytovateli kontaktního místa, resp. na možnostech daného poskytovatele této služby a na poptávce veřejnosti v daném městě po těchto službách. Všechny tyto služby jsou blíže popsány v následující kapitole 5 Operacionalizace pojmů. V této části vycházím z Minimálního standardu a Základního konceptu projektu POSEZ.

4 Cíle a výzkumné otázky

4.1 Cíle práce

Cílem mé diplomové práce bylo zmapovat poskytované služby jednotlivých kontaktních míst POSEZ.

4.2 Hlavní výzkumná otázka

V rámci diplomové práce byla stanovena hlavní výzkumná otázka: *Jaká jsou specifika poskytovaných služeb POSEZ ve vybraných kontaktních místech?*

4.3 Dílčí výzkumné otázky

Pro získání odpovědí na hlavní výzkumnou otázku byly stanoveny čtyři dílčí výzkumné otázky:

DVO1 *Jaká jsou specifika provozu jednotlivých kontaktních míst?*

- Jak dlouho vaše kontaktní místo funguje?
- Jaký je počet zaměstnanců a jejich úvazek ve vašem kontaktním místě?
- Jaká je pracovní doba kontaktního místa?
- Jaké požadavky na vzdělání máte u vašich zaměstnanců?
- Jakým způsobem je řešena zastupitelnost pracovníka POSEZ v případě jeho nepřítomnosti?
- Jakým způsobem probíhá propagace vaší činnosti?
- Čím je vaše kontaktní místo unikátní?

DVO2 *Jaká jsou specifika v oblasti základních činností projektu?*

- Co klienty nejčastěji zajímá v oblasti informačních služeb a základního poradenství?
- Jak často je u vás využíván internet a pomoc s jeho využitím?
- Jakým způsobem propojujete aktivity s ostatními partnery projektu?
- Jak moc oblíbenou aktivitou se stalo posezení s občerstvením?
- Jak klienti vnímají vaši distribuci I.C.E. karet?

DVO3 *Jaká jsou specifika v oblasti nadstandardních aktivit projektu POSEZ?*

- Jaké nadstandardní aktivity poskytujete?
- Podle čeho se řídí výběr těchto aktivit?
- Je provozování těchto aktivit pro vás časově i personálně zvládnutelné?

DVO4 *Jaká jsou specifika v oblasti rozvoje jednotlivých kontaktních míst?*

- Jak probíhaly začátky POSEZ u vás?
- Kam vaše kontaktní místo do budoucna směřuje?
- Co se vám podařilo a jste na to pyšní?
- Limituje nějaký faktor rozvoj vašeho kontaktního místa?
- Jste celkově spokojeni s chodem kontaktního místa?
- Je něco, co byste rádi změnili, nebo udělali jinak?
- Co byste doporučili nově se připojujícím kontaktním místům POSEZ?

5 Operacionalizace pojmů

V otázkách pro rozhovor byly užity pojmy, které pro upřesnění a lepší porozumění popíší v následujícím textu:

Základní činnosti

Jsou to služby, které musí bezvýhradně poskytovat každé kontaktní místo POSEZ. Jsou jimi:

- informační servis o systému sociální a zdravotní péče v daném regionu (obci) - informační servis o volnočasových, kulturních, sportovních a jiných společenských akcích s akcentem na cílové skupiny,
- základní poradenství, předcházející odbornému sociálnímu poradenství a službám,
- zajištění bezplatného přístupu na internet a podpora při využití, vyhledání potřebných informačních zdrojů,
- koordinace a propojování aktivit v rámci spolupráce s ostatními partnery projektu,
- koordinace a spolupráce na organizačním zajištění aktivit v prostorách kontaktního místa POSEZ
- posezení s občerstvením
- distribuce seniorských obálek – I.C.E. karta

Ve své základní činnosti POSEZ nabízí tzv. základní poradenství pro cílovou skupinu. Toto poradenství je chápáno nikoli jako základní sociální poradenství dle zákona 108/2006, ale spíše jako základní poradenství předcházející základnímu sociálnímu poradenství, je to dobře míněná rada klientům a zahrnuje např. odeslání klienta do příslušné služby, kde mu bude poskytnuta náležitá pomoc. Z tohoto důvodu také kontaktní místa nejsou registrovanou sociální službou.

I.C.E. karta (seniorská obálka) – projekt SK, cílem je výroba a distribuce kompletu Seniorské obálky k cílovým skupinám obyvatel, u kterých se dají předpokládat zdravotní obtíže a komplikace (senioři a OZP). Posláním projektu je maximální

zefektivnění zásahů všech složek integrovaného záchranného systému při poskytnutí první pomoci v domácím prostředí. Seniorská obálka je komplet, který se skládá ze tří částí: I.C.E. formulář, plastová obálka, klips s magnetem pro viditelné umístění v domácnosti. Kontaktní místa POSEZ slouží jako jeden z distributorů těchto obálek.

Nadstandardní činnosti

Jsou to činnosti, které si každé kontaktní místo volí dle svých možností a na základě vlastního uvážení. Nadstandardem dle minimálního standardu projektu POSEZ tedy rozumíme:

- odborné poradenství
- podpora a vzdělávání – přednášky, osvěta, Univerzita 3. věku
- volnočasové aktivity
- nabídka benefitů pro cílové skupiny

6 Metodika

6.1 Metodický postup

Pro účely výzkumu této diplomové práce byl zvolen kvalitativní přístup. Jak tvrdí Plevová (2011), „Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem je odkrýt význam pokládany sdělovaným informacím“. Hendl (2005) definuje kvalitativní výzkum jako hledání porozumění založeném na různých metodologických tradicích zkoumáním daného sociálního či lidského problému a výzkumník tak vytváří holistický obraz, analyzuje texty, informuje účastníků a provádí výzkum v přirozených podmínkách.

Dle Hendla (2005) si výzkumník na počátku výzkumu vybere téma a určuje základní výzkumné otázky.

6.2 Popis výzkumného nástroje

Data byla získána metodou kvalitativního dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Miovský (2006) uvádí, že v polostrukturovaném rozhovoru si vytváříme jisté schéma závazné pro tazatele. Autor dále píše, že toto schéma specifikuje okruhy otázek, na které se budeme ptát účastníků rozhovoru a určuje nám tak tzv. jádro interview.

Pro dosažení cíle byl aplikován rozhovor podle návodu. Hendl (2005) definuje návod k rozhovoru jako „seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci rozhovoru probrat.“ Tazatel si sám zvolí v jakém pořadí a jakým způsobem informace k osvětlení problému získá (Hendl, 2005).

Rozhovor byl strukturován na základě čtyř dílčích otázek. Z těchto výzkumných otázek byl vytvořen scénář pro rozhovor podle návodu. Otázky byly definovány jednoznačně a srozumitelně.

Data byla po celou dobu zaznamenávána v podobě audiozáznamu. Miovský (2006) uvádí, že audiozáznam patří mezi nejčastěji používané metody fixace dat, jehož výhodou je komplexnost a autentičnost daného záznamu. Jednotlivé rozhovory se

uskutečnily v jednotlivých kontaktních centrech. Nahrávky z výzkumu jsou ponechány v archivu autorky diplomové práce.

6.3 *Popis a výběr výzkumného souboru*

Výzkumný soubor byl vybrán pomocí metody kvótového záměrného výběru. Jak uvádí Miovský (2006) v tomto výběru jde o to, abychom si na základě definovaných podskupin základního souboru vybrali určitý počet zástupců pro výběrový soubor, kdy je důležité stanovit i kritéria pro rozlišení podskupiny základního souboru.

V případě této diplomové práce byli osloveni vedoucí zaměstnanci kontaktních center POSEZ, kteří se tak stali výběrovým souborem a kteří zároveň splňovali kvótní podmínky a byli ochotni se výzkumu zúčastnit. Kvótou v tomto případě byl vedoucí zaměstnanec kontaktního centra POSEZ fungujícího alespoň po dobu jednoho roku a zároveň je tento pracovník ochoten být účasten výzkumu a poskytnout rozhovor. Tomuto požadavku vyhovují čtyři kontaktní místa.

6.4 *Etické aspekty výzkumu*

Hendl (2016) zdůrazňuje, že etické otázky mají ve společenskovedním výzkumu významnou roli. Dále také Švaříček a Šedová et al. (2007) podotýkají, že v rámci každého výzkumného šetření je třeba zabývat se určitými etickými otázkami.

Respondenti byli na počátku výzkumu seznámeni s tématem výzkumu, byli ubezpečeni o anonymitě a možnosti na otázky neodpovídat. Se souhlasem respondentů byl při rozhovoru pořizován zvukový záznam a k tomuto účelu byl též získáván písemný souhlas jednotlivých účastníků.

6.5 *Způsob zpracování dat*

Ke zpracování dat byla využita metoda vytváření trsů. Dle Miovského (2006) tato metoda slouží k seskupení určitých výroků do skupin, tzv. trsů, které vznikají na základě podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Takto později vznikají obecnější kategorie. Základní princip metody vytváření trsů je tedy postaven na srovnání dat a má

dimenzi určité hierarchizace, neboť v ní prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější (Čermák, Štěpaníková, 1998).

6.6 Harmonogram výzkumu

V první fázi byla provedena rešerše odborné literatury. Osnova a teoretická část byla zpracována v prosinci 2019 až lednu 2020. Metodická část byla zpracována v lednu 2020. V průběhu února až května 2020 byl uskutečněn sběr dat formou rozhovorů s účastníky výzkumu. Analýza, vyhodnocení dat, zpracování diskuse a závěru bylo provedeno v květnu a červnu 2020. Sběr dat byl ovlivněn aktuální situací s šířením koronaviru v České republice a uzavřením sociálních služeb.

Tabulka 1 - Časový harmonogram

FÁZE	ČASOVÝ ÚSEK	ČINNOST
1. Fáze	Říjen – listopad 2019	Rešerše, získávání informací k danému tématu
2. Fáze	Prosinec 2019 – leden 2020	Vypracování teoretické části, příprava metodiky
3. Fáze	Únor – květen 2020	Realizace výzkumu, analýza získaných informací
4. Fáze	Květen – červen 2020	Interpretace dat, zpracování diskuse a závěru

Zdroj: Vlastní výzkum

7 Výsledky

V této diplomové práci jsou prezentována data získaná kvalitativním výzkumem prostřednictvím techniky polostrukturovaného rozhovoru s vedoucími zaměstnanci čtyř kontaktních míst POSEZ, která splňují podmínku provozu po dobu alespoň jednoho roku. Pro zpracování dat byla zvolena metoda trsů. Rozhovory byly zaznamenány do záznamového zařízení, následně byla data přepsána a poté byly vytvořeny kódy do kategorií dle podobnosti rysů.

Výsledky byly zaneseny do jednotlivých podkapitol dle dílčích výzkumných otázek, které byly konstruovány pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky: „*Jaká jsou specifika poskytovaných služeb POSEZ ve vybraných kontaktních místech?*“. Na základě dílčích výzkumných otázek byly stanoveny podotázky k rozhovoru s jednotlivými respondenty. Dále jsou výsledky řazeny dle jednotlivých dílčích výzkumných otázek. Výsledky jednotlivých dílčích otázek budou stručně a účelně shrnuty.

Celkově se uskutečnily čtyři rozhovory s jednotlivými vedoucími zaměstnanci kontaktních míst POSEZ. Kontaktní místo muselo splňovat podmínku doby provozu alespoň jednoho roku.

Celkově se výzkumu zúčastnili čtyři respondenti vyhovující stanoveným kritériím.

7.1 *Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.1*

První výzkumná otázka měla za úkol zjistit specifika provozu jednotlivých kontaktních míst.

Za účelem zodpovězení této výzkumné otázky byly sestaveny jednotlivé podotázky. Byla položena otázka na dobu fungování kontaktního místa, počet zaměstnanců vč. jejich úvazků, pracovní doba, požadavky na vzdělání zaměstnanců a jejich případná zastupitelnost a dále byla řešena též otázka způsobu propagace činnosti kontaktních míst. Poslední otázkou byl dotaz na to, čím jsou jednotlivá kontaktní místa unikátní. Dohromady tak bylo položeno sedm podotázek.

Na otázku, jak dlouho funguje vaše kontaktní místo, odpověděli informanti rozdílně, avšak z odpovědí vyplývá, že kontaktní místa fungují celkově od dvou a půl roku do jednoho a půl roku. Odpovědi respondentů byly jednoznačné. *„No, fungujeme tu už asi 20 let celkově, ale POSEZ jsme k tomu připojili asi před dvěma a půl rokama. Takže tady už funguje dlouholetá základna a POSEZ jsme připojili celkem nedávno.“*

U otázky na počet zaměstnanců v jednotlivých kontaktních místech a jejich úvazky byly rovněž zaznamenány rozdílné odpovědi. Někteří zaměstnanci POSEZ pracují v rámci pracovní smlouvy, jinde jsou zaměstnání v rámci dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce v závislosti na potřebách daného kontaktního místa. Některá ze zkoumaných zařízení zaměstnává své zaměstnance ze služby, kterou již delší dobu provozují a POSEZ k ní přidali až dodatečně. *„U nás je výhoda, že jsme to napasovali na stávající sociální službu, takže tu pokaždý někoho najdete. Ale jako na POSEZ jako takovej tu jsou čtyři a dělaj na DPP a DPČ, přičemž třeba ta naše jedna pracovnice na POSEZ tu dělá normálně v rámci smlouvy a pak má ještě dohodu k tomu jako navíc.“* Další respondent uvedl: *„No ono to je různý, protože těch zaměstnanců na POSEZ je šest ale různý úvazky, protože se prolínaj, někdo má k tomu ještě jinou činnost.“* Jiný respondent uvádí: *„Kraj nám vlastně říká, že musíme mít aspoň jednoho zaměstnance na asi 25 hodin týdně, což teda v rámci té naší zaměstnankyně na POSEZu v základu splňujeme.“*

Dále byla položena otázka na pracovní dobu jednotlivých kontaktních míst. Kontaktní místa zahrnutá do výzkumu tak mají otevřeno od 2 do 5 pracovních dnů v týdnu. Minimální provozní doba kontaktního místa je dle interních materiálů 25,5 hodin týdně.

Vzdělání zaměstnanců v jednotlivých kontaktních místech POSEZ jsou různorodá, většinou jsou to osoby, které mají zkušenosti v sociální oblasti a mají vztah k cílovým skupinám. *„Nám tam teoreticky stačí vzdělání středoškolský, ale chceme, aby ten člověk měl zkušenost s cílovkou, byl komunikativní a měl prostě přehled v tom sociálu, aby tam právě mohl dělat nějaký to poradenství.“* Další respondenti uvádí: *„Máme tady naši sociální pracovníci a ty ostatní jsou PSS a poradenství jako takový tady dělám teda jen já.“* Jinde uvádí: *„My tady vlastně máme všechny zaměstnance nějakým způsobem vyškolený pro tuhle práci, my si je vlasně vyškolujeme a vyloženě požadavek na vzdělání nemám, spíš jde o to, aby to tomu zaměstnanci bylo blízky, a to myslím, že je tady všem.“*

Na otázku, jakým způsobem je řešena zastupitelnost pracovníka po dobu jeho nepřítomnosti na pracovišti odpovídali respondenti následovně: „*My tohle řešíme tak, že tam máme jednu pracovníci na dohodu, který ta pracovnice zavolá, když je nemocná třeba a ona ji zastoupí a když se náhodou stane, že nemůže, tak musíme zavřít.*“ „*Jsme v tom tak trochu unikátní, protože na rozdíl od těch jinejch Posezů, který to maj už v rámci nějaký služby tak tam zastupitelnost asi moc řešit nemusí.*“ Další respondent potvrdil předchozí výrok: „*U nás vždycky někoho najdete, tady je pořád někdo, kdo se těm klientům může věnovat.*“ Dalším aspektem zmiňovaným respondenty bylo i předávání informací mezi zaměstnanci tak, aby byl zajištěn bezproblémový chod kontaktního místa v době něčí nepřítomnosti. „*Je prostě důležitý si ty informace průběžně předávat, aby pak nevznikaly nějaký problémy, když je třeba někdo nemocnej.*“ V podstatě lze říci, že každé kontaktní místo je svým způsobem unikátní a nelze tato místa srovnávat, neboť každé má jiné podmínky pro svůj provoz, každé místo pojalo své služby podle potřeby v jednotlivých městech, ve kterých vznikly. „*My zaměstnáváme ty naše odborníky na dohodu, každej tady má určitý hodiny, kdy je tu pro lidi a pak tu máme zaměstnance vyloženě na POSEZ, který zajišťujou ten provoz tady.*“

Další otázkou pokládanou v rámci rozhovoru byla otázka na způsob, jakým probíhá propagace činnosti kontaktních míst. Na tuto otázku respondenti odpovídali téměř shodně: „*No snažíme se, jak můžem, hodně informací lidi dostanou z těch našich novin a revue, něco udělá internet, letáky, no snažíme se jít všema směrama.*“ „*U nás propagujem hodně pomocí letáků, pak máme vývěsku ve městě, kde to pravidelně obměňujem, občas napíšem článek do novin, nebo těch listů tady, dáváme informace na internet, tisknem plakáty, měli jsme i povídání v rádiu.*“ Kontaktní místa tedy využívají veškeré možné zdroje k propagaci své vlastní činnosti a spolupracují i s městskými úřady a organizacemi v okolí, díky nimž se informace k cílovým skupinám šíří. Dalším šířitelem informací, jak popisují respondenti, jsou klienti samy: „*Oni si toho taky lidi hodně řeknou mezi sebou.*“ „*K nám ze začátku opravdu lidi chodili nejvíc na doporučení někoho, nebo na základě - slyšel jsem někde, že je to tu fajn, a tak se nám to tu takhle rozjelo.*“

Poslední otázka zněla: „*Čím je vaše kontaktní místo unikátní?*“ Na tuto otázku se respondenti rozpovídali. Z rozhovorů jednoznačně vyplynulo, že každé kontaktní místo je opravdový unikát, kde náplň aktivit jednotlivých center je odlišná, neboť v každém

městě bylo zapotřebí jiných služeb pro cílové skupiny. Kontaktní místa tedy svou činnost přizpůsobují potřebám v dané lokalitě. Následně uvádím některé z odpovědí mých komunikačních partnerů. „*Tak my tu fungujeme už delší dobu nějakým způsobem a naše aktivity směřujeme hlavně na poskytování poradenských služeb v různých směrech tak, že se snažíme to poradenství ucelit, prostě od všeho něco, aby to bylo komplexní.*“ Další respondent uvedl: „*No tak u nás to je celkově asi jiný než v těch jiných posezech, protože my to vystavěli v podstatě na ničem. Tady vlastně nic takového nebylo, my jsme dělali vše od pýky – sháněli prostor, museli jsme ho vybavit, vzít nového zaměstnance, vymyslet, jak to budem dělat a tak. Začínalo to tu vlastně úplně nově a to je asi hlavní odlišnost od těch ostatních. Další unikum asi je to, že jsme se zaměřili převážně na ty aktivizační činnosti, který tady ve městě pro tu cílovku moc nejsou.*“

7.1.1 Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.1

Specifika provozu jednotlivých kontaktních míst jsou závislá na lokalitě, ve které POSEZ vznikl. Každá lokalita s sebou nese jinou potřebnost v závislosti na již vzniklé dostupné síti sociálních služeb. Kontaktní místa byla přidružena k již stávající sociální službě nebo organizaci v daném městě, přičemž pouze jedna z nich vznikla jako samostatné, volně umístěné kontaktní centrum pod patronátem sociální služby. Každé místo je naprosto unikátní a projekt POSEZ si tak jednotliví provozovatelé přizpůsobili své klientele.

Jednotlivá kontaktní místa POSEZ zaměstnávají od šesti po dva zaměstnance. Někteří pracují na smlouvu, jiní na dohody. Výše úvazku se různí. Dle projektu POSEZ musí mít kontaktní místo minimálně jednoho zaměstnance a provozní dobu minimálně 25,5 hodin týdně, což všechna kontaktní místa splňují. Centra POSEZ mají otevřeno od 2 do 5 dnů v týdnu, vždy jen v pracovní dny. Vše v závislosti na uvážení zřizovatele, dle potřebnosti a návštěvnosti v daném kontaktním místě. Respondenti nemají zvláštní požadavky na vzdělání svých zaměstnanců, většina uváděla spíše vztah k cílové skupině, obecně stačí středoškolské vzdělání. Zaměstnanci jsou průběžně školeni pro výkon této činnosti. Sociální vzdělání respondenti uvádí jako výhodu vzhledem k nutnosti přehledu v této problematice pro poskytnutí poradenství svým klientům. Z výzkumu vyplynulo, že pouze jedno zařízení považuje zastupitelnost zaměstnance jako problematickou, neboť má pouze jednoho kmenového zaměstnance a zastupujícího

na dohodu o pracovní činnosti. Když zastupující zaměstnanec nemůže zastoupit kmenového zaměstnance, je nutno kontaktní centrum zavřít. Ostatní zařízení toto neřeší, neboť mají více zaměstnanců a jsou často napojeni na jiný druh služby a problém se zastupitelností tak neřeší. Velmi důležité pro správné fungování kontaktního místa je předávání informací mezi zaměstnanci.

Všechna kontaktní místa využívají veškeré informační zdroje k propagaci vlastní činnosti. Jsou jimi letáky, plakáty, městské vývěsky, internet, články do novin aj. Respondenti se shodují, že velký vliv na propagaci mají předávané kladné reference od jejich vlastních klientů. Pouze jedno zařízení jako zdroj propagace uvedlo rádio, kde měli mluvený projev v rámci reklamy.

Každé ze zařízení je unikátní zejména v oblasti koncepce vlastní činnosti a zaměření na jiné aktivity, a to poradenské služby, vzdělávání, aktivizační činnost, nebo jen aktivní trávení volného času mezi lidmi. Zařízení celkově reagují na aktuální služby ve svém regionu a plynule tak navazují a doplňují sociální systém v dané lokalitě.

Z rozhovorů vznikly k první dílčí výzkumné otázce tyto trsy.

Provozování kontaktních míst: 2,5 – 1,5 roku

Zaměstnanci: 2-6 zaměstnanců, smlouva, dohody (DPP,DPČ)

Pracovní doba: 2-5 dnů v týdnu

vzdělání zaměstnance: nejsou zvláštní požadavky, osobnostní charakteristiky zaměstnanců, zájem, školení, výhoda sociálního vzdělání

Zastupitelnost zaměstnanců: dostatek zaměstnanců, řešení problému se zastupitelností, výhoda propojení s jinou službou, předávání informací

Propagace činnosti kontaktních míst: plakáty, vývěsky, rádio, internet, letáky, novinové články, vlastní činnost, reference, reklama kraje

Unikátnost jednotlivých kontaktních míst: poradenství, aktivizační činnosti, vzdělávání, hezké prostředí, samostatně vybudované nezávislé kontaktní místo

7.2 *Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.2*

Druhá výzkumná otázka si klade za cíl zjistit, jaká jsou specifika v oblasti základních činností projektu, jimiž jsou informační služby, základní poradenství předcházející odbornému poradenství, využití internetu, propojování aktivit s ostatními partnery a v neposlední řadě i posezení s občerstvením. Tyto základní činnosti musí poskytovat všechna zřízená kontaktní centra POSEZ. Tato výzkumná otázka se skládá z pěti podotázek.

První podotázka tohoto bloku se týkala toho, co klienty nejčastěji zajímá v oblasti informačních služeb a základního poradenství. Respondenti se v odpovědích shodují v tom, že klienty zajímá opravdu od všeho něco. Klienti se velmi často ptají na kulturní aktivity v okolí, dále se často ptají na otázky vztahující se k oblasti sociální péče o seniory, na sociální zařízení v okolí, často je s klienty řešena otázka péče o blízkou osobu, otvírací doby úřadů, vyhledávání spojení v jízdních řádech, dále jsou kontaktní místa často dotazována na právní poradenství v různých záležitostech. Pouze jedno zařízení je schopno poskytovat svým klientům právní poradenství. *„My tady toho právníka máme vždycky v pravidelnou dobu co týden a klienti to opravdu využívají a vlastně všechny ty poradny se nám osvědčily.“* Kontaktní místa fungují jako primární odrazový můstek pro osoby v tíživé situaci, kdy jsou schopni klienty nasměrovat do správné instituce pro vyřešení jejich problému. *„U nás se lidi ptají vlastně na cokoli, co je zajímavé a pokud jim tady neumíme pomoci, tak je odešleme jinam, kde jim pomoci budou umět.“* Dalo by se říci, že poradenská a informační činnost má přesah i do osobní roviny, kdy se vlastně vyslechnutím klienta odstraní problém. *„Často se z toho poradenství stane takovej upřímný rozhovor, kde vám ten senior vlastně vylíže srdce a pak se mu uleví a vlastně zjistí, že se zbavil toho problému, s kterým k nám přišel.“* Poradenskou a informační službu však nedostávají pouze senioři a zdravotně postižení, nýbrž i osoby, které s nimi například sdílí domácnost, nebo jen nastalo období náročnější péče. *„Dost se sem chodí ptát i rodinní příslušníci na péči o vlastní seniory, který mají třeba dočasně doma, nebo o ně nějak pečují a hledají pro ně vhodnou péči a chtějí zjistit informace co a jak.“*

Další otázka byla cílena na využívání internetu a pomoc s jeho využitím. Tuto službu respondenti považují za méně využívanou. Zpravidla se jedná o jednotlivce za měsíc. *„Využívaný to není až tolik, protože přece jenom dneska už má internet doma skoro*

každě, a když je něco zajímavá, tak spíš víc do hloubky, takže to je pak spíš na nějakéj kurz.“ Tři respondenti se zmiňují o tom, že někteří senioři samy internet využívat nechtějí, ale žádají vyhledat informace od zaměstnanců POSEZ. *„Pár lidí do měsíce přijde, a většinou když přijdou vyloženě na internet, tak už s ním většinou umí zacházet a tu pomoc s tím nepotřebujou a nebo potom ty, co ten internet používat nechtěj tak choděj a vyloženě chtěj vyhledat něco od nás, my jim to můžem třeba i vytisknout nebo tak.“* Respondenti se zmiňují i o tom, že internetové služby využívají často stejné osoby. *„Tady jsou to jednotlivci který choděj, máme tu pána, který chodí docela pravidelně, ale jinak to tu moc lidí nevyhledává.“* Jeden respondent se zmiňuje o problému s využíváním zaměstnance v kontaktním místě, vzhledem k množícím se potřebám seniorů vyhledávat informace z internetu a následně tisknout, neboť se pak zaměstnanec nemůže věnovat aktuálním aktivitám kontaktního místa. *„Máme tam každý ráno cvičení a do toho třeba přijde klient s tím, že potřebuje něco zjistit nebo vytisknout a pak vlastně toho zaměstnance vytěžujou a nemá čas se věnovat těm klientům co tam už má.“*

Třetí podotázka se zajímala o propojování aktivit s ostatními partnery. Každé kontaktní místo spolupracuje s mnoha různými institucemi, ať již v oblasti předání klienta do odbornějšího pracoviště nebo i navázáním dlouhodobé spolupráce s jinou organizací. Tři ze zkoumaných kontaktních míst dlouhodobě spolupracují s nějakou jinou institucí. *„Už dlouho spolupracujeme s dobrovolnickým centrem, kde je nějaká základna dobrovolníků a my je vlastně využíváme pro ty naše klienty.“* *„No, my jsme navázali kontakt se SONSEM, kdy u nás přímo v POSEZu vlastně mají odborný poradenství pro zrakově postižený, pak taky probíhá nějaká menší spolupráce s Rytmusem a pak tak nějak v podstatě komunikujeme s různějma sociálníma organizacema ohledně těch našich klientů, podle potřeby se dá říct.“*

Předposlední otázka cílila na oblíbenost posezení s občerstvením mezi klienty. V rámci projektu POSEZ je nabízena klientům káva, čaj, drobné občerstvení. Tuto aktivitu si dle respondentů klienti velice oblíbili. Z výzkumu vyplynulo, že tato aktivita je využívána každodenně ve všech zkoumaných zařízeních. *„My si vždycky po nějaký aktivitě sedneme, nabídneme kafe a oni si ho většinou rádi daj, nebo chodí cíleně jen pokecat a občerstvit se tady.“* *„Jako my jsme v týhle aktivitě jeli už dávno předtím, takže pro nás žádná novinka a jako jo, využívá se to dost. Buď choděj fakt jen na kafe, nebo se to svezí i s nějakou tou činností tady.“* Dva respondenti se zmínili o zneužívání této

poskytované činnosti některými z klientů, převážně ze sociálně méně stabilnějších poměrů. „*Stahují se nám sem některý důchodci, který třeba na tom nejsou úplně nejlíp finančně a myslí si, že jsme kantýna, sedí tu půl dne a pak nám to odrazuje zase jiný klienty a to je fakt že občas jako nevíme jak to řešit.*“

Poslední otázka se zajímala o to, jak klienti vnímají distribuci I.C.E. karet. Z rozhovorů vyplynulo, že klienti velmi vítají tyto karty. „*Jo lidi to zajímá, maj asi takovou větší jistotu, když to doma někde je, hlavně si myslím, že je to super pro ty lidi co jsou samy v domácnosti, nebo se moc nestýkají s rodinou a tak.*“ Kontaktní místa obálky distribuují v mnoha desítkách kusů měsíčně. „*Jde to na odbyt dost, hodně jsme toho už rozdali, jsou to fakt desítky za měsíc.*“ Často jsou obálky vyzvedávány i rodinnými příslušníky. „*Chodí sem normálně i mladý lidi, že chtěj pro babičky a dědečky obálku, myslím, že i tu rodinu to tak nějak uklidní trochu, že kdyby něco...člověk nikdy neví.*“

7.2.1 Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.2

Specifika v oblasti základních činností projektu POSEZ můžeme vnímat jako soubor čtyř základních aktivit, na kterých je celý projekt postaven. Je to poskytování informací a poradenství cílové skupině, využití internetu a pomoc s jeho využitím, propojení aktivit s jinými partnery projektu, posezení s občerstvením.

Informační služby a poradenství jsou v jednotlivých centrech POSEZ hojně využívány. Nejvíce se klienti dotazují na kulturní akce v okolí, dále jsou to otázky na sociální služby, úřední hodiny, dopravní spojení. Do POSEZ se dle respondentů klienti chodí ptát na širokou škálu nejrůznějších záležitostí, které je zajímají. Velmi často zde chtějí řešit i otázky právního charakteru, to však POSEZ v rámci své základní činnosti řešit nedokáže, může pouze nasměrovat na vhodnou službu. Právní poradenství poskytuje pouze jedno kontaktní místo v rámci svých nadstandardních činností. Respondenti se shodují v tom, že když klientovi nedokážou pomoci v kontaktním místě, nasměrují ho na vhodnou službu v okolí. Z rozhovorů vyplynulo, že tuto službu nevyužívají jen senioři a zdravotně postižení občané, ale i např. jejich rodinní příslušníci a lidé se snahou pomoci seniorům např. v zajištění vhodné péče. Respondenti zmiňují o tom, že mnoha klientům stačí vyslechnout jejich problémy. Často si chodí do POSEZ jen popovídat a tím se někdy jejich problém vyřeší.

Co se týká využívání internetu a pomoci s jeho využitím, tato činnost není příliš využívána. Jednotlivá kontaktní místa se tuto službu snaží ale aktivně nabízet. Zpravidla se jedná o jednotlivce měsíčně, velmi často jsou to lidé, kteří tuto službu vyhledávají pravidelně. Pomoc s využitím internetu též není často poskytována, neboť když klient přijde využít internet, často už s ním umí zacházet. Dva respondenti se zmínili o seniorech, kteří vyloženě nechtějí využívat internet samostatně a žádají pracovníky POSEZ o vyhledání informací. Jeden respondent toto považuje za občas problematické vzhledem k vytíženosti zaměstnance v kontaktním místě.

Propojování aktivit probíhá buď v rámci navázání dlouhodobé spolupráce, nebo v rámci jednorázové spolupráce v záležitosti řešení situace klienta. Dlouhodobou spoluprací s nějakou institucí navázala tři kontaktní místa, jednorázovou spoluprací s jinými organizacemi využívají všechna kontaktní místa.

Posezení s občerstvením se dle respondentů stalo jednou z nejoblíbenějších, hojně využívaných aktivit v rámci mnoha desítek klientů měsíčně. Klienti této aktivity využívají buď v rámci jednotlivých návštěv POSEZ v rámci aktivity, kterou jdou zrovna navštívit, nebo jdou i cíleně na kávu, popovídat si s lidmi svého věku a strávit čas v jiném prostředí. Dva z respondentů se zmiňují i o zneužívání občerstvení zdarma.

I.C.E. karty jsou dle respondentů jednoznačně dobrý záměr. Karty jsou již v mnoha seniorských domácnostech a pomáhají uklidnit jak seniory, tak i jejich rodinné příslušníky.

Z rozhovorů vyvstaly k dílčí výzkumné otázce č. 2 tyto trsy:

Informační služby a poradenství: kulturní akce, sociální služby, úřady, dopravní spojení, odborné poradenství, předávání klienta do příslušné služby, využití rodinnými příslušníky, vyslechnutí klienta jako řešení problému

Využití internetu a pomoc s využitím: málo využívané, nabízení, pravidelní návštěvníci, vytížení zaměstnanců vyhledáváním

Propojení s jinými institucemi: dlouhodobě, jednorázově

Posezení s občerstvením: hojně využíváno, v rámci aktivit, cíleně, zneužívání občerstvení zdarma

I.C.E. karty: pozitivní, velká distribuce, uklidnění

7.3 *Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.3*

Třetí dílčí výzkumná otázka měla za úkol zjistit specifika v oblasti nadstandardních aktivit projektu POSEZ.

Nadstandardní aktivity projekt POSEZ chápe jako aktivity, které nejsou pro jednotlivá kontaktní místa povinné, avšak jsou provozovány na základě uvážení jednotlivých provozovatelů, a to například dle poptávky v dané lokalitě, vlastních finančních či provozních možnostech apod.

K této výzkumné otázce byly jednotlivým respondentům položeny tři podotázky.

První podotázkou v tomto bloku byl dotaz na to, jaké nadstandardní aktivity jednotlivá kontaktní místa poskytují. Respondenti nejčastěji uváděli nejružnější aktivizační činnosti, poradenské služby, zájezdy pro seniory a vzdělávací kurzy a přednášky.

Z aktivizačních činností jednotlivá kontaktní místa provozují cvičení pro seniory, čtecí koutky, zábavy pro seniory, nordic walking, trénování paměti, canisterapii, hudební aktivity, mezigenerační programy, relaxační aktivity, výtvarné činnosti, reminiscenční aktivity, výlety, grilování, relaxační pobyty, společenské hry. *„Prakticky všechny ty možný aktivizační aktivity tu máme a ty co přijdou na POSEZ tak bud' využijou to, co zrovna probíhá, nebo tam ta naše pracovnice s nima něco vymyslí.“* Jednou z oblíbených aktivit je také kondiční cvičení *„Hodně se u nás využívá to cvičení, to je asi nejvíc frekventovaná aktivita, občas to proložíme výletem s nordic walking holema, pak jsou oblíbený hodně ty mezigenerační setkání, který i s tím cvičením už vlastně jedeme téměř od počátku, taky maj rádi různý výlety, zábavy, přednášky a tak.“* *„Spolupracujeme s jedním sdružením, který nám dělaj trénování paměti a tam chodí fakt hodně lidí, maj to rádi.“* Další oblíbenou aktivitou klientů jsou dle respondentů výtvarné činnosti, hudební zábavy a celkově hudební aktivity. *„Hodně se tu chodí na různý zábavy, nebo sezónní akce jako maškarní a tak.“* *„Pak je taky dost zajímaví veškerý hudební věci, zábavy, tanečky, zpívání a podobně.“* Některá pracoviště zapojují do aktivizace ostatních seniorů i své klienty, dobrovolníky *„Máme tu takovou šikovnou*

pani na ruční práci, je to teda klientka, ale sama tu dobrovolně dělá háčkování a má to úspěch.“ Jako jednu z výhod pro aktivizační činnosti uvedl jeden respondent právě propojení se stávající sociální službou, kdy se klienti POSEZ plynule včleňují ke klientům stávající sociální instituce a aktivity tak probíhají společně. *„Jdou tam pak vlastně dělat věci, který třeba z důvodu nedostatku počtu lidí na POSEZu dělat nejdou a tak.“* *„Takhle se vlastně utvoří skupina lidí, který se třeba úplně neznaj a vzájemně je to obohatí.“*

Z poradenských služeb se využívá psychologické, základní a odborné sociální poradenství, právní, občanské, etopedické poradenství a poradenství pro oběti trestných činů. *„Máme navázanou spolupráci s jednou organizací, která poskytuje poradnu pro oběti trestných činů, měli tady i několik přednášek aby rozšířili osvětu i mezi touhle skupinou.“* *„Každý den tu vlastně je možnost nějakýho poradenství podle rozpisu, obvykle se teda musí lidi objednat dopředu.“*

Některá kontaktní místa poskytují i zájezdy a výlety pro seniory, obvykle ve finanční spolupráci s městem, ve kterém sídlí. *„Ty zájezdy a výlety pořádáme pravidelně, obvykle si ty klienti něco hradí samy, něco teda hradí město, záleží kam to je a tak.“* *„U nás mají senioři zájezdy – jako dopravu – zdarma, a ty vstupy si hraděj samy.“* Jedno ze zařízení má na starosti ještě místní klub seniorů. *„Koordinujeme vlastně i tu činnost klubu seniorů, staráme se tam o ty zájezdy, o to aby tam byl nějaký program, aby se měli lidi kde scházet i mimo POSEZ.“*

Další uváděnou aktivitou byly vzdělávací kurzy a přednášky. *„Jsou tu kurzy a přednášky na různý témata, je toho hodně, máme tu lektory, se kterýma už dlouho spolupracujeme.“* Přednášky jsou hojně navštěvované, často klienty lákají přednášky na lehčí témata, kde uvítají například i drobné občerstvení. *„Třeba přednáška o kávě už tu byla několikrát, a když je k tomu dobrý kafe tak to láká, to jo.“* V rámci vzdělávání seniorů některá kontaktní místa spolupracují s univerzitou třetího věku. V kontaktních místech se lze dozvědět informace ohledně aktuálních a budoucích kurzů a zapsat se do nich. Senioři tuto aktivitu dle respondentů vítají. Někteří senioři však stále ke vzdělávání zaujímají rezervovaný postoj. *„Je tu tak dvacet uchazečů o ten kurz vždycky, což je docela dost, vždycky se ty kapacity naplní, takže zájem o to je evidentní, ale jsou i takoví, že se vzdělávat nechtěj, říkaj, že to už maj dávno za sebou nebo že by se tam*

ztrapnili.“ „Myslím, že některý lidi se boje, že třeba daný téma neznaj, nebo že nebudou něco vědět, když se to po nich bude chtít.“

Druhá podotázka cílila na to, čím se řídí výběr nadstandardních aktivit v jednotlivých kontaktních místech. Respondenti shodně uváděli, že výběr závisí převážně na poptávce a návštěvnosti kontaktního místa, dále také na tom, jaké aktivity probíhají v okolí, čeho se zdá být nedostatek, ale také to závisí na finančních a provozních podmínkách daného zařízení apod. „Ten prvotní výběr byl ze začátku hodně nahodilej, protože než se to tu rozjelo, museli jsme zkoušet, co lidi zaujme, takže jsme zkoušeli a zkoušeli, co bude nejvíc navštěvovaný.“ V jiném kontaktním místě tyto nejrůznější aktivity probíhaly již před vznikem projektu POSEZ. „Tak tady jsme ty různé aktivity dělali už dávno předtím, jen jsme k tomu ten POSEZ prostě přilepili, takže to bylo zmapovaný už dávno tak v tom jedem dál.“ Respondenti též uváděli finanční možnosti jakožto prvek, na kterém výběr aktivity závisí „No a na čem to závisí – no prostě na těch lidech který sem buď přijdou, nebo ne, na tom co je zaujme a je to samozřejmě taky o penězích, když na to nemám nebo to ty lidi nejsou ochotný zaplatit, tak to nedělám. Vliv na výběr aktivit má také to, jaká je dostupnost služeb a aktivit pro cílovou skupinu v dané lokalitě. „Jako tady je toho pro ty seniory celkem hodně, ale našli jsme vlastně takovou trochu díru a tou bylo právě to odborný poradenství, který tu máme.“ „No právě moc aktivit tady ve městě není pro ty důchodce, sem tam něco, hodně toho dělá knihovna, ale jako na ten počet seniorů tady to nestačilo, proto teda děláme tu aktivizaci, protože toho je fakt žalostně málo tady u nás.“ Možností, jak přizpůsobit náplň programu klientům je i zřízení schránky na podněty a přání. „To jsme udělali vlastně asi před půl rokem tu schránku, kdy za náma hodně chodili lidi, co by se jim třeba líbilo nebo hodilo v tom programu mít, ale ne vždycky je to teda v našich podmínkách proveditelný, ale každopádně se o to snažíme.“

Třetí podotázkou bylo, zda je provozování nadstandardních aktivit časově i personálně zvládnutelné. Respondenti se plošně domnívají, že ano, neboť kdyby to nebylo zvládnutelné, tak by tyto aktivity nedělali. „Jako zvládnutelný to je, je to o organizaci práce, o plánování a hodně i o těch zaměstnancích, motivaci, zkušenostech a tak.“ Dva respondenti uvádí, že problémy občas nastávají v případě, že někteří zaměstnanci nemohou z nějakých důvodů přijít do práce. „Jasně že občas musíme něco zrušit, to je celkem častý, hrajou tam roli nějaký pracovní neschopnosti a jiný, takže když je potřeba

tak to nelámem přes koleno, ty klienti to obvykle chápou.“ „Leda když máme tu pracovníci nemocnou tak řešíme případný zrušení akce, protože to co umí a zvládne ona, zase třeba neumí zástup, ale to je spíš o těch zkušenostech těch zaměstnanců.“ Respondenti také uvedli, že časově je to někdy značně náročné, vzhledem k množství aktivit a personálnímu obsazení. Často zaměstnanec kontaktního místa musí dělat mnoho věcí najednou, aby uspokojil vše, co je nutné. *„Je to někdy složitý, protože ta zaměstnankyně je tam vlastně sama, a tak když vede nějakou aktivitu, do toho přijdou další lidi třeba na to poradenství, nebo na internet, tak si to musí během chvílky zorganizovat tak, aby vyšla vstříc všem.“* Respondenti se shodují, že je důležité umět práci dobře zorganizovat. *„Někdy toho je víc, je to o organizaci té práce, o plánování, ale většinou si tu jedem na takový pohodový vlně.“* V kontaktních místech, kde je zaměstnáno více zaměstnanců problém s časovou a personální zvládnutelností s ohledem na nadstandardní aktivity neřeší. *„Celkem je to v pohodě, my jsme docela velký zařízení, je nás tu dost a vždycky se to nějak dá.“ „Kdyby byl nějaký hroznej problém, tak si do programu tyhle věci nedáváme a rozhodně to není tak, že by díky tomu nadstandardu nebyl čas na ty základní aktivity.“*

7.3.1 Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.3

Nadstandardní aktivity jsou tedy pro jednotlivá kontaktní místa aktivity nepovinné, avšak jich více nebo méně využívají všechna kontaktní místa zapojená do výzkumu.

Z tohoto nadstandardu využívají kontaktní místa tyto aktivity: aktivizační činnosti, poradenské služby, zájezdy a výlety pro seniory, vzdělávací kurzy a přednášky.

Z aktivizačních činností se využívá velká škála aktivit, nejoblíbenější a nejvíce respondenty uváděné jako oblíbené se však staly cvičení, trénink paměti, zábavy pro seniory s hudbou a hudební aktivity, dále se několikrát v odpovědích respondenti zmínili i o výtvarných činnostech. Jeden z respondentů má velmi kladnou odezvu na mezigenerační setkávání ve spolupráci s mateřskou školou. Jeden z respondentů uvádí jako výhodu s ohledem na aktivizační činnosti propojení se stávající sociální službou. V některých zařízeních se na aktivitách podílejí i senioři – dobrovolníci, kteří si zde vedou své kroužky.

Na poradenských službách postavilo téměř plně svou činnost jedno z kontaktních míst, další místa však odborné poradenství využívají také.

Zájezdy a výlety pro seniory zajišťují, nebo se na nich podílí tři kontaktní místa, často ve finanční spolupráci s městskými úřady.

Na vzdělávání je založena činnost jednoho z kontaktních míst. Ostatní kontaktní místa využívají též vzdělávacích aktivit. Ze vzdělávacích aktivit je nejčastější univerzita třetího věku, přednášky a kurzy na nejrůznější témata dle zájmu klientů. Kapacity pro kurzy jsou obvykle naplněny a klienti tyto vzdělávací aktivity vítají. Klienty často zajímají oddychová témata a akce, kde je možné se občerstvit. Dva respondenti shodně uvádějí, že ohledně vzdělávání by se klienti mohli zařadit do dvou kategorií – senioři se zájmem o vzdělávání a senioři bez většího zájmu o vzdělávací aktivity.

V oblasti výběru nadstandardních aktivit hraje velkou roli poptávka a návštěvnost kontaktního místa, množství a typ aktivit v okolí, finanční možnosti a personální zajištění. Kontaktní místa se snaží brát i podněty ze strany klientů, např. formou schránky přání.

Dále se respondenti shodně domnívají, že jejich nadstandardní aktivity jsou časově i personálně zvládnutelné, i když jsou situace, kdy je pro některá zařízení obtížnější provoz kontaktního místa na sto procent zajistit, např. v době pracovní neschopnosti zaměstnance. Zařízení s větším počtem zaměstnanců tyto problémy obvykle řešit nemusí. Respondenti se shodli na tom, že je důležitá správná a účelná organizace práce a plánování činnosti na jednotlivých pracovištích.

Z rozhovorů vyvstaly k dílčí výzkumné otázce č. 3 tyto trsy:

Nadstandardní aktivity: aktivizační činnosti, poradenství, zájezdy a výlety, kurzy a přednášky.

Aktivizační činnosti: pohybové aktivity, trénování kognitivních schopností, hudební aktivity, výtvarné činnosti, mezigenerační aktivity, vzdělávací aktivity, účast dobrovolníků, výhoda propojení se sociální službou.

Výběr aktivit: návštěvnost, aktivity v okolí, finanční a provozní možnosti, přání klientů.

Časová a personální zvládnutelnost: zvládnutelné, výhoda většího počtu zaměstnanců, potíže zřídk.

7.4 *Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č.4*

Čtvrtá výzkumná otázka zjišťuje specifika v oblasti rozvoje jednotlivých kontaktních míst. Pro získání odpovědí na tuto otázku bylo stanoveno sedm podotázek.

První podotázka zjišťuje, jak probíhaly počátky POSEZ na jednotlivých pracovištích. Zde se respondenti rozdělili na dvě poloviny, kdy ve dvou zařízeních byl rozjezd projektu POSEZ velmi pozvolný a pomalejší a dva respondenti uvádí, že jejich počátek nijak pomalý nebyl a celkem rychle klienti přijali POSEZ za svůj. *„No šlo to pomalu, musela se tomu udělat nějaká reklama, lidi si to museli předat mezi sebou, vlastně to bylo něco nového, co ty klienti neznali a možná se toho zpočátku báli, ale tak po těch třech měsících už to ty lidi začali prozkoumávat a zjišťovat, co se tu jako dá dělat a zajímali se o to.“* *„Ze začátku tu bylo dost práce, museli jsme vlastně najít prostor, vybavit ho, dělali jsme to vlastně úplně nově tam, museli jsme najít zaměstnance, zpropagovat to a pak se to teprve začalo pomalu rozjíždět, ale na začátku tam chodili tak dva tři lidi týdně, spíš se zeptat co to tam je, co od toho mají očekávat.“* Další respondenti uváděli o něco rychlejší uvedení kontaktního místa do provozu. Dalo by se říci, že tito respondenti měli výhodu v tom, že kontaktní místo vznikalo na již zmapované půdě, kde už nějakou dobu fungovala paralelně jiná služba a tento projekt mohli připojit k něčemu již fungujícímu. *„Jak už bylo řečeno, tak my tu pro ty seniory fungujeme už dvacet let, takže spíš šlo jen o to, aby se tomu udělala nějaká ta reklama a dostalo se to mezi lidi a tady je zrovna dost velká fluktuace lidí, takže se to rozeběhlo poměrně rychle.“* Jak si lze povšimnout, respondenti uváděli propagaci a reklamu jako zpočátku nejdůležitější krok pro rozvoj nového kontaktního místa. *„Tam byla spíš zásadní ta propagace, udělat nějaký letáky, rozdat to na těch místech kde se ty seniory shlukují a pak už to pomalu nabíralo spád.“*

Druhá podotázka cílila na to, kam daná kontaktní místa do budoucna směřují. Někteří respondenti by si přáli mít více klientů, nebo alespoň setrvat ve své oblíbenosti v takovém stavu jako doposud. *„Asi by bylo fajn mít na některý ty akce víc lidí, ono se to právě nedá odhadnout, kolik jich tam přijde, ale jinak asi směřujem k tomu se udržet*

minimálně tam, kde jsme teď, protože to je rozjetý docela hezky.“ „Byli bysme rádi kdybysme to tu ještě nějakou dobu udrželi, protože si myslím, že to je pro ty lidi dobrý, že to fakt využívaj.“

Další podotázka se týkala toho, co se v kontaktních místech podařilo a jsou na to pyšní. Obecně se dá říci, že jsou kontaktní místa pyšná to, jak fungují a že si je oblíbilo mnoho seniorů, kteří je pravidelně navštěvují. *„Jako celkově se nám tady daří udržovat si ty klienty, hodně se sem vrací a celkově jich je tady hodně.“* Dále jsou kontaktní místa pyšná na prostory, které se jim pro POSEZ podařilo získat. *„No pyšný jsme asi na ty prostory, který jsou úžasný, a všem se to tam líbí.“ „Je to tu moc pěkný ta společenská místnost a myslím, že to se nám povedlo hezky zařídit.“* Respondenti uvedli, že se jim daří reagovat na potřeby v dané lokalitě. *„Pěkně jsme tady ve městě rozvinuli něco, co tu nikdy nebylo – místo kde se pořád něco děje pro ty seniory, maj se kam obrátit, kde se poradit.“ „Máme radost z toho, že se tímhle projektem podařilo dát šanci i těm seniorům, který jsou doma.“* Také klienti kontaktních míst mají dle respondentů kladné recenze. *„Máme pak taky kladný odezvy od těch klientů a to nás těší, že tu děláme něco, co má význam.“*

Čtvrtá podotázka se zaměřila na faktory, které limitují rozvoj kontaktního místa. Zde respondenti uvedli prostory a finanční možnosti. *„Jednoznačně prostor, protože už tak jsme tady na knop.“ „No to místo který tu máme nás taky trochu limituje.“ „Pak jsou to taky finance, kdy si samozřejmě nemůžeme dovolit všechno ale to je asi jasný.“ „No jsou to peníze, ty vládnu světu, i když teda kraj toho taky dost financuje.“* Jeden z respondentů uvedl finanční a prostorovou bariéru. *„Máme jako nějaký cíle, chtěli jsme vybavit nějaký učebny technikou, ale spíš nás teď brzděj finance a taky prostor.“* Další faktor, který se z rozhovoru dal vyzorovat, byl faktor počtu zaměstnanců, kdy s menším množstvím zaměstnanců klesá i počet aktivit v jednotlivých kontaktních místech a také nižší míra inovace a nápadů. *„Vzhledem k tomu, že je tam jen jedna, tak ta aktivita celého místa je asi trochu nižší, tím myslím vůbec počet těch akcí co děláme ale i třeba omezenost nápadů, co s těma lidma dělat.“* Respondenti se zmiňují i o grafickém výkazu posílaném měsíčně na krajský úřad, který jim pomáhá při vyhodnocování návštěvnosti, potažmo tím vlastně i mohou zjistit své slabé a silné stránky. *„My vlastně každěj měsíc posíláme reporting na kraj a tam vlastně krásně*

máme napsaný, kolik klientů nám za ten měsíc na ty jednotlivé aktivity přišlo a vlastně i podle toho hezky poznáme, ty naše slabiny nebo naopak to co nám jde. “

Pátá podotázka se zajímala o to, zda jsou respondenti, jakožto vedoucí kontaktních míst spokojeni s chodem kontaktního místa. Respondenti shodně odpověděli, že jsou spokojeni.

Předposlední otázka byla zaměřena na to, zda by respondenti rádi něco změnili, nebo udělali jinak. Dva respondenti uvedli, že jsou to jen drobnosti, které by změnili, ale jinak se domnívají, že dělají vše, co je v jejich silách. *„No asi takhle, ze začátku jsme vůbec netušili, jak to bude fungovat nejlíp, takže tam se pár nějakých chyb asi udělalo, jestli se tomu vůbec dá tak říkat, ale v podstatě se na tom pořád pracuje, pořád se snažíme ty služby vylepšovat a dělat třeba jinak, děláme, co se dá. “* *„To co by se tu dalo změnit jsou spíš prostorové záležitosti, se kterejma se teď třeba nic dělat nedá, jinak si myslím, že je to všechno tak jak má být. “* Respondenti uvádí, že vždy je něco, co se dá vylepšovat a důležité je neustále vyhodnocovat situaci. *„Vždycky bude něco, co by bývalo mohlo být třeba lepší, u nás jsou to prkotiny snad zatím, vždycky se dá něco zlepšovat, ale na tom s tou pracovníci průběžně děláme, vyhodnocujeme to a pracuje se na tom. “*

Poslední otázka se týká toho, co by již vzniklá zkoumaná kontaktní místa mohla doporučit nově se připojujícím kontaktním místům. Zde se objevuje například trpělivost, vhodné umístění, výběr kvalitního zaměstnance, dobrá propagace a například i včlenění do již vzniklé fungující služby. *„Pro nás tady byl dobřej start a výhoda to, že jsme navázali na něco, co už tu bylo hodně let předtím, takže bylo na čem stavět. “* *Na začátek bych asi doporučila nějakou dobrou propagaci, kvalitní lidi no a asi trpělivost, protože rozjet takovou službu není úplně snadný. “* Důležité je i vhodné umístění kontaktního místa. *„Je dobrý si předtím zmapovat, kde se ty důchodci nejvíc kumulují, aby to neměli třeba daleko, byl poblíž třeba obchod nebo lavičky na sezení a tak. “*

7.4.1 Shrnutí dílčí výzkumné otázky č.4

Počátky projektu POSEZ probíhaly na dvou pracovištích pomalejším tempem a na dalších dvou pracovištích, kde bylo navázáno na již fungující koncept nějaké služby,

probíhal rozjezd projektu poněkud lépe. V prvním případě respondenti uváděli větší rozvoj svých služeb až po třech až pěti měsících od započetí a v druhém případě klientela narůstala plynule během celkem krátké doby. Jako jeden z nejdůležitějších prvků při počátcích projektu uváděli respondenti reklamu a propagaci svých služeb.

Kontaktní místa nejčastěji směřují k tomu, aby i v budoucnu pokračovali minimálně tak jako dnes, nebo o něco lépe. Dále si chtějí udržet svou klientelu a získat případně i klientelu novou.

Respondenti jsou obecně pyšní na to, jak aktuálně kontaktní místa fungují, na to, že si je oblíbilo velké množství seniorů a pravidelně je navštěvují. Dále jsou kontaktní místa pyšná na své prostory a na to, že se jim daří naplňovat potřeby a reagovat na aktuální potřeby seniorů v daných lokalitách. Dále jsou potěšeni i z kladných zpětných vazeb od svých klientů.

To, co limituje jednotlivá kontaktní místa, jsou prostory a finance. Dále také celkově provozní záležitosti, jako je např. počet zaměstnanců, který může limitovat právě výkonnost daného pracoviště v celkových počtech vykazovaných aktivit, ale i v nápadech, který by tým pracovníků měl jistě ve větší míře. Respondenti se zmiňovali o tom, že slabé a silné stránky mohou vyzorovat v reportingu, který měsíčně vyplňují jako zpětnou vazbu krajskému úřadu.

S chodem kontaktního místa jsou všichni respondenti spokojeni.

Respondenti neuvádějí žádné závažné věci, které by chtěli změnit nebo udělat jinak, jedná se spíše o drobnosti. Zároveň uvádí, že na zlepšování neustále pracují. Dále uvedli, že je důležité danou situaci neustále vyhodnocovat, aby na službách mohli pracovat a vylepšovat je.

To, co by respondenti doporučili nově vznikajícím kontaktním místům je trpělivost, vhodné umístění, kvalitní zaměstnanci, dobrá propagace a například i včlenění do nějaké již fungující služby, což by novým místům mohlo pomoci do úplných začátků. Důležité je také vhodné umístění kontaktního místa.

K dílčí výzkumné otázce č. 4 vznikly z rozhovorů tyto trsy:

Počátky projektu: zdlouhavé, rychlejší tempo, výhoda v navázání na již vzniklou službu, propagace.

Budoucnost: udržet minimálně stávající stav, udržet klientelu, zvýšit počet klientů.

Co se podařilo: pravidelní návštěvníci, prostory, kladná odezva, naplňování potřeb seniorů v jednotlivých lokalitách.

Limitující faktory: prostor, finance, zaměstnanci

Spokojenost s chodem kontaktního místa: spokojenost

Podněty ke změně: žádné závažné změny, drobné úpravy, kontinuální vyhodnocování situace, práce na změnách

Doporučení novým kontaktním místům: trpělivost, vhodné umístění, výběr zaměstnance, propagace, připojení k jiné službě

8 Diskuze

Tato část diplomové práce pojednává o komparaci výsledků rozhovorů s odbornou literaturou. Diskuze je pro přehlednost rozčleněna na jednotlivé části dle dílčích výzkumných otázek.

Diskuze k dílčí výzkumné otázce č.1: Jaká jsou specifika provozu jednotlivých kontaktních míst?

Z výzkumu vyplynulo, že jednotlivá kontaktní místa jsou velmi specifická a unikátní, avšak mají společné znaky. Musí splňovat pravidla projektu, aby značku POSEZ mohli užívat. Specifikum jednotlivých kontaktních míst tkví v tom, že projekt je svým způsobem pro své provozovatele značně přizpůsobitelný, a tak každé kontaktní místo pojalo své provozování dle svých možností. Některá kontaktní místa byla připojena k již fungující službě, některá vznikla jako samostatná jednotka pod záštitou nějaké organizace.

Tato kontaktní místa dle respondentů dokážou reagovat na aktuální situaci v dané lokalitě, např. nedostatek služeb pro cílovou skupinu apod. Svůj provoz kontaktní místa považují dle respondentů za úspěšný. Veber a kol. (2012) udává, že jakákoliv podnikatelská aktivita, která chce být úspěšná, musí brát v potaz regionální a lokální podmínky místa, ve kterém vzniká. S tím souvisí i to, že každé kontaktní místo má jinou náplň aktivit.

Na vzdělání jednotlivých zaměstnanců nejsou žádné specifické nároky, neboť se nejedná o registrovanou sociální službu. Respondenti se však shodují, že velkou výhodou pro zaměstnance je sociální vzdělání a osobní propojení s profesí, kterou zastávají. Dle respondentů je kladen důraz na výběr zaměstnance do kontaktního místa. Kociánová (2010) uvádí, že získávání pracovníků by mělo usilovat o to, aby uchazeči, z nichž organizace bude vybírat, byli způsobilí k zastávání pracovní pozice a měli určitý rozvojový potenciál k zajištění budoucích nároků práce v organizaci. Někteří zaměstnanci kontaktních míst jsou průběžně vzděláváni v oblasti sociálních dovedností. Vodák, Kucharčíková (2011) uvádějí, že průběžné vzdělávání má za cíl rozšiřovat a inovovat strukturu a rozsah teoretických poznatků, získat tak specifické dovednosti pro

výkon profese a vytvořit podmínky pro osobní růst, potažmo i růst chodu celé organizace.

Zastupitelnost zaměstnanců je v některých kontaktních místech bezproblémová, některá kontaktní místa však uvádí občasné problémy. Pro bezproblémovou zastupitelnost respondenti uváděli i důležitost předávání informací mezi zaměstnanci. Wöhe, Kislingerová (2007) se domnívají, že v rámci organizace podniku je nutné bezproblémové, nenákladné a nezkreslené předání informací těm, kteří je zrovna potřebují. Filip (2019) se domnívá, že nastavení zastupitelnosti dané pracovní funkce je důležitým prvkem při stanovování odpovědností a pravomocí, a při nedostatečně dobře vyřešené zastupitelnosti se organizace může dostat do potíží.

Dalším důležitým prvkem správného fungování kontaktního místa je i propagace, kterou se jednotlivá kontaktní místa velmi často zabývají, zvláště na počátku uvedení služby do provozu, ale i v jejím průběhu. Snaží se využívat veškerých dostupných zdrojů k propagaci a často zvažují, jakým nejefektivnějším způsobem své služby propagovat. Slavík (2014) uvádí, že propagace ve veřejných službách může informovat nejen o možnostech, které občanovi poskytuje, ale například i o důvodech proč jsou poskytovány touto formou. Dále se Slavík (2014) zmiňuje o tom, že při výběru reklamního média, která naši informanti využívají, je důležité zvážit zvyky cílových příjemců, charakter produktu a sdělení a s tím spojené i náklady na tuto reklamu.

Diskuze k dílčí výzkumné otázce č.2: Jaká jsou specifika v oblasti základních činností projektu?

V oblasti informačních služeb a poradenství se setkáváme na jednotlivých kontaktních místech s relativně vyššími počty klientů. Klienty zajímají nejrůznější témata. Matoušek (2005) tvrdí, že poradenský systém by měl poskytovat hlavně informace a rady týkající se nejzávažnějších problémů, se kterými se senioři potýkají.. Když v kontaktním místě nedostanou klienti odpovědi na své otázky, pracovník kontaktního místa by měl být schopen nasměrovat klienta do jiné vhodné služby, což souvisí i s dobrou orientací zaměstnance v okruhu seniorské problematiky. Často tato poradenská a informační činnost sklouzne k osobnímu rozhovoru s klientem, kdy klientovi často stačí, aby ho pracovník kontaktního místa vyslechl. Hrozenská, Dvořáčková (2013) se domnívají, že v komunikaci se seniory je důležité přizpůsobit se jejich rytmu a požadavkům. Dále

autorky uvádí, že senior si potřebuje povídat, diskutovat a je nutné mu umět naslouchat a brát v potaz také aspekty nonverbální komunikace a jeho případná onemocnění.

Poněkud překvapivé bylo zjištění, že využívání internetu je na kontaktních místech jednou z nejméně využívaných aktivit. Tomczyk (2015) uvádí vzrůstající zájem o IT technologie u starších osob v poslední době. Peacock, Künemund (© 2020 Springer Nature Switzerland) se na základě svého výzkumu domnívají, že rozhodnutí seniorů zůstat offline jsou založena hlavně na možnostech soukromého přístupu, motivační lhostejnosti a také na nedostatečných znalostech.

Naopak jednou z velmi oblíbených základních aktivit projektu je dle rozhovorů s respondenty POSEZení s občerstvením. To potvrzuje také Suchá (2013), která udává, že jídlo a pití je mimo jiné jednou z důležitých složek motivace u seniorů. Dále pak uvádí, že na aktivitách, kde je podáváno občerstvení, je zpravidla vyšší účast. To nahrává i kontaktním místům POSEZ k dosažení vyšší oblíbenosti mezi klienty, neboť POSEZení s občerstvením je jednou ze základních činností kontaktních míst. Respondenti také hovořili o zneužívání této služby některými klienty. To se shoduje i s tvrzením Slavíka (2014), který uvádí, že některé veřejné služby nejsou zpoplatněny, což může navozovat dojem, že jsou zcela zdarma a může docházet k jejich nadužívání, či dokonce zneužívání. Následkem toho vznikají problematické situace, neboť může docházet k odrazení ostatních klientů od využití služeb.

Klienty velmi vítaným článkem mezi základními činnostmi projektu je dle respondentů distribuce I.C.E. seniorských obálek, které mají za úkol pomoci integrovaným záchranným složkám díky základním informacím o pacientovi a zefektivní tak jejich případný zásah. Kelnarová a kol. (2013) uvádí získání informací a odebrání anamnézy pacienta jako jeden z prvotních kroků, které záchranář na místě činí.

Další důležitou činností kontaktních míst ve svém základu je i kooperace s jinými organizacemi. Jak uvádí Malík Holasová (2014), že předpokladem k úspěšnému řešení problematické situace klienta, je zapotřebí kooperace více zainteresovaných subjektů.

Diskuze k dílčí výzkumné otázce č.3: Jaká jsou specifika v oblasti nadstandardních aktivit projektu POSEZ?

Mohli bychom říci, že kontaktní místa jsou komunitním centrem, kam klienti mohou přijít za účelem aktivního trávení volného času. Kontaktní místa nabízejí širokou škálu různých aktivit, které starší občané mohou volně využívat. Matoušek (2005) uvádí, že v některých zemích vznikají podobná komunitní centra s programy volně přístupnými starším občanům. Jak autor tvrdí, sociální práce zde přechází do oblasti sociální pedagogiky či andragogiky.

Nejčastějšími činnostmi kontaktních míst v oblasti nadstandardních služeb jsou různé druhy poradenství, aktivizační činnosti, zájezdy ale například i vzdělávání. Svým způsobem by se některá kontaktní místa dala přirovnat ke klubům seniorů. Špaténková, Smékalová (2015) kluby seniorů charakterizují jako institucionalizovaná kulturně výchovná zařízení umožňující setkávání seniorů podobných zájmů a přispívají tak k aktivnímu trávení volného času. Autorky dále uvádějí, že například edukační aktivity zvyšují kvalitu života seniorů, podporují integraci do společnosti a zlepšují duševní i fyzické zdraví této populace, což potvrzují i respondenti ve svých výpovědích. V kontaktních místech se vzdělávání zaměřuje na rozličná témata, ze kterých si senioři mohou vybrat. Špaténková, Smékalová (2015) to potvrzují výrokem, že vzdělávání v seniorském věku je dobrovolnou činností a senior si sám svobodně volí obsahové zaměření svého vzdělávání.

Velkou oblibu si získaly i aktivizační činnosti, mezi nimi zvláště pohybové, hudební a výtvarné aktivity, trénink kognitivních funkcí a mezigenerační programy. Respondenti potvrdili výrok Suché (2013), která uvádí, že aktivity uspokojují potřebu seberealizace seniorů a plní důležitou společenskou funkci, kdy jde o vytažení seniora z izolace a osamělosti. Z rozhovorů vyplynulo, že využívané aktivizační činnosti jsou hlavně skupinové aktivity, což odporuje tezi Vágnerové (2007), který uvádí, že skupinové aktivity nebývají seniorům příliš příjemné. Suchá (2013) uvádí, že výhodou skupinových aktivit je jejich větší zábavnost, možnost využít skupinové dynamiky k podpoře dobré atmosféry a také využití komunikace ve skupině, což ostatně potvrzují i jednotliví respondenti. Dobrou zkušenost kontaktním místům přinesly i mezigenerační programy ve spolupráci s mateřskými školami. Matoušek (2009) uvádí, že mezigenerační programy, které jsou vytvářeny nestátními organizacemi, mohou spočívat ve spolupráci mezi organizacemi (např. mateřská či základní škola a domov pro seniory). Matoušek (2005) uvádí, že skupinové aktivity a programy na

intergenerační bázi jsou velmi důležité a je prokázán jejich pozitivní vliv i přes narůstající rozdíly ve společnosti, což svými výpověďmi respondenti potvrzují.

V neposlední řadě kontaktní místa spolupracují také s dobrovolníky. Molek (2011) uvádí, že ve službách hraje významnou roli dobrovolnictví a neziskový sektor. Do dobrovolnictví jsou zapojeni lidé různých věkových kategorií, často i z řad samotných klientů kontaktních míst. Dále pak probíhá spolupráce například i s dobrovolnickým centrem.

Výběr nadstandardních aktivit je závislý na poptávce, dostupných možnostech v okolí, finančním a personálním zajištění. Respondenti uvedli, že je důležité své služby řádně plánovat. Vašítková (2008) uvádí, že úlohou strategického plánování je přizpůsobování aktivit organizace měnícím se podmínkám, požadavkům a příležitostem trhu. Dále autorka uvádí, že strategický plán je základem pro funkční plány, jako je např. plán finanční, personální aj, ale také pomáhá stanovit podnikatelské cíle a návrhy rozvojových strategií. Při výběru aktivit hrají dle respondentů i přání a návrhy jednotlivých klientů. Jak píše Malík Holasová (2014), individuální požadavky a spokojenost zákazníků je prioritou v poskytování služeb.

Pro jednotlivé respondenty jsou aktivity zatím časově i personálně zvládnutelné, avšak již dnes se v některých kontaktních místech objevují obtíže se stoprocentním zajištěním provozu této služby, např. při pracovních neschopnostech zaměstnanců. To se týká hlavně kontaktních míst s nižším počtem zaměstnanců.

Diskuze k dílčí výzkumné otázce č.4: Jaká jsou specifika v oblasti rozvoje jednotlivých kontaktních míst?

Počátky vzniku kontaktních míst provázely běžné potíže, někde nebyl např. dostatek klientů. Kontaktní místa se tuto situaci snažila řešit pomocí propagace svých služeb. Zde se respondenti setkávali s finanční stránkou věci, neboť neměli dostatek prostředků na propagaci takovou, jakou by si přáli. I z tohoto důvodu pravděpodobně některým kontaktním místům trvaly počátky služby delší dobu. Finanční faktor zohledňuje i Slavík (2014), který tvrdí, že nedostatek financí ovlivňuje rozsah a dosah propagační činnosti.

Do budoucna chtějí kontaktní místa i nadále poskytovat své služby minimálně ve stejném nebo větším rozsahu než nyní. Cílí na zvyšování kvality odváděné práce, navýšení počtu klientů, navýšení finančních zdrojů, v některých kontaktních místech do budoucna počítají i s navýšením počtu zaměstnanců v závislosti na nárůstu klientely. Důležité je dle respondentů službu pravidelně hodnotit a dle toho reagovat formou případných změn. To potvrzuje i Provazníková (2009), která uvádí důležitost průběžného provádění průzkumu, neboť nám umožňuje srovnání změn ve spokojenosti občanů.

Kontaktní místa uváděla nedostatek aktivit pro seniory z domácností v některých lokalitách. Respondenti uváděli, že sou pyšní např. na fakt, že v jejich městě jsou první institucí tohoto typu a také je těší, že dali příležitost aktivně prožívat stáří i seniorům, kteří jsou v domácnostech. Dle Venglářové (2007) žije v domácnostech za podpory a pomoci svých blízkých většina seniorů. To svědčí o dobrém záměru projektu, který tak cílí na velkou a v některých městech i podceněnou část populace.

Rozvoj jednotlivých kontaktních míst je ovlivněn řadou faktorů. Je to například faktor umístění kontaktního místa, již zmíněná finanční situace, prostor, poptávka po službách, personální zajištění. V neposlední řadě jsou to i faktory politické, neboť krajský úřad na tento projekt svou částí přispívá. Tyto faktory potvrzují i Smejkal, Rais (2013), kteří uvádí faktory politické a zákaznický faktor jako vnější faktory, které jednoznačně ovlivňují rozvoj firmy. Dále autoři podotýkají, že vývoji firmy by měl odpovídat i stupeň specializace zaměstnanců.

Žádné závažné změny, kterých by respondenti v rámci kontaktních míst chtěli dosáhnout, nebyly uváděny. Jednalo se spíše o drobnosti, které zásadně neovlivňují chod kontaktních míst. Respondenti uvedli, že na zlepšování svých služeb neustále pracují, například i pomocí schránky na přání, ale i neustálým sledováním měsíční vykazované činnosti a plánování činnosti pro další období. Holczerová, Dvořáčková (2013) uvádějí, že i v sociálních službách má důležitou úlohu přání klienta, neboť jejich cílem je spokojenost uživatele se službou, respektování individuálních potřeb a přání uživatelů.

9 Závěr

Cílem diplomové práce bylo zmapovat poskytované služby již existujících kontaktních míst POSEZ za účelem uplatnění těchto poznatků v nově vznikajících kontaktních místech, včetně kontaktního místa v Benešově. Součástí práce byl kvalitativní výzkum, kde byla stanovena hlavní výzkumná otázka na zjištění specifik poskytovaných služeb POSEZ ve vybraných kontaktních místech.

Ze závěru výzkumu můžeme vyvodit fakt, že všechna kontaktní místa jsou svým způsobem unikátní. Každá lokalita s sebou nese jinou potřebnost v závislosti na již vzniklé dostupné síti sociálních služeb. Vzhledem k jisté variabilitě projektu POSEZ jednotlivá kontaktní místa přizpůsobila svou činnost potřebám seniorů v daných lokalitách. Některá kontaktní místa vznikla v rámci nějaké již vzniklé organizace zabývající se seniorskou problematikou, jiná kontaktní místa vznikla zcela nezávisle pouze pod záštitou instituce, jako je například pečovatelská služba.

Minimální počet zaměstnanců a provozní doba je dána projektovými pravidly, avšak většina kontaktních míst toto minimum i značně převyšují. Ve vzdělání zaměstnanců kontaktních míst je velkou výhodou sociální vzdělání. Je kladen důraz na výběr vhodných zaměstnanců. Respondenti uváděli důležitost kladného vztahu zaměstnance k cílové skupině osob. Vzhledem k tomu, že se nejedná o registrovanou sociální službu dle zákona 108/2006 Sb., není stanovena kvalifikace pro tyto zaměstnance.

Kontaktní místa slouží jako jakési informační centrum, které v případě potřeby nasměruje klienta do správné služby. V rámci informačních a poradenských služeb klienty zajímá široký rozsah různých oblastí, od nejčastějších dotazů na sociální služby a akce v okolí, po právní záležitosti. Respondenti uváděli, že častými klienty pro poradenství jsou i rodinní příslušníci seniorů. V kontaktních místech dochází i k propojování aktivit s různými organizacemi (dobrovolnické skupiny, neziskové organizace, instituce zajišťující odborné poradenství různého typu). Velmi oblíbenou aktivitou se stalo POSEZení s občerstvením, jedna ze základních aktivit projektu. Na několika kontaktních místech dochází k občasnému zneužívání této aktivity. V neposlední řadě mohou klienti využít internet a pomoc s jeho využitím, dále se POSEZ stal jedním z distributorů I.C.E. seniorských obálek, kterých jednotlivá kontaktní místa distribuují desítky měsíčně.

V nadstandardních aktivitách projektu se nejčastěji objevují aktivizační činnosti, poradenské služby, zájezdy a výlety pro seniory a vzdělávání. Všechny tyto aktivity se staly velmi oblíbenými a všechna jednotlivá kontaktní místa jich v menší nebo větší míře využívají. Tyto nadstandardní aktivity jsou vybírány na základě uvážení jednotlivých kontaktních míst, na jejich finančních či personálních možnostech, ale také na základě potřeb a přání seniorské populace v daných lokalitách a též na dostupné síti sociálních a jiných služeb pro seniory v daných městech.

Ačkoliv jsou jednotliví respondenti spokojeni s provozem kontaktních míst, v oblasti dalšího rozvoje se budou snažit o navýšení počtu svých klientů, vylepšit vlastní propagaci, rozvíjet kontaktní místo po stránce materiální a v neposlední řadě aktivně působit i na zlepšování veškerých svých služeb a vzdělávání zaměstnanců. Limitujícími faktory jsou nejčastěji prostory, finance a provozní záležitosti, jako je například počet a vzdělání zaměstnanců. Jako další limitující faktor bychom sem mohli zařadit i kreativitu jednotlivých zaměstnanců, potažmo i vedoucích pracovníků. Své slabé a silné stránky jednotlivá kontaktní místa pravidelně zhodnocují díky měsíční vykazované činnosti v jednotlivých aktivitách projektu a dostávají tak zpětnou vazbu, na kterou mohou dále reagovat.

Díky projektu POSEZ se podařilo poskytovat služby různého charakteru i seniorům v domácnostech, jenž jsou často opomíjeni, na rozdíl od seniorů ve službách sociální péče. Záměrem celého projektu je poskytnout seniorům místo, kde budou aktivně trávit svůj volný čas, místo, kde se mohou neomezeně scházet a také místo, kam si budou moci přijít pro radu. Tento záměr se kontaktním místům daří naplňovat a stále si získávají větší oblibu mezi klienty. Klienti se do kontaktních míst neustále vrací, a tak je zde i dobrá vyhlídka do budoucnosti projektu, jehož cílem je neustálý růst do jednotlivých okresních měst středočeského kraje.

Stanovené cíle práce se podařilo naplnit. Získané poznatky budou sloužit nejnovějším a budoucím kontaktním místům. Díky této práci si tak mohou udělat představu o celkovém fungování již vzniklých kontaktních míst. Práce jim poslouží i jako dobrý materiál při zakládání nového kontaktního místa, ale i jako inspirativní předloha pro nové či vznikající služby v kontaktních místech. Dále diplomová práce může posloužit jako zpětná vazba pro autora projektu a jednotlivá kontaktní místa, ale může poskytnout i cenné informace studentům a osobám zabývajícím se tímto tématem.

10 Seznam použité literatury a zdrojů

1. AYERS, S. and R. DE VISSER, 2011. *Psychology for Medicine*. 1st edition. Sage Publications Ltd. 552 s. ISBN-13978-1412946919.
2. BRAND, A.L., © 2000. Transition Issues for the Elderly and Their Families. In *www.ec-online.net*. [online]. [cit. 2020-03-14]. Dostupné z: <http://www.ec-online.net/knowledge/articles/brandttransitions.html>
3. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2015. *Senioři ve Středočeském kraji 2015*. In: *Czso.cz* [online]. [cit. 2020-01-22]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20541919/33014115.pdf/44487fae-7cde-4060-aae0-c06a3eab7c92?version=1.11>
4. ČEVELA, R. et al., 2014. *Sociální gerontologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 240 s. ISBN 978-80-247-4544-2.
5. ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDOVÁ, L., 2012. *Sociální gerontologie: Úvod do problematiky*. Praha: Grada. 264 s. ISBN 978-80-247-3901-4.
6. DZIECHCIAZ, M. and R. FILIP, 2014. Biological psychological and social determinants of old age: bio-psycho-social aspects of human aging. *Ann Agric Environ Med*. [online]. [cit. 2020-01-25]. Dostupný z: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25528930>
7. FILIP, L., 2019. *Efektivní řízení kvality*. Praha: Pointa Publishing. 248 s. ISBN: 978-80-907-5308-2.
8. HAŠKOVCOVÁ, H., 1990. *Fenomén stáří*. 1.vyd. Praha: Panorama. 407 s. ISBN: 80-7038-158-2.
9. HAŠKOVCOVÁ, H., 2012. *Sociální gerontologie aneb Senioři mezi námi*. 1.vyd. Praha: Galén. 194 s. ISBN: 978-80-7262-900-8.
10. HAUKE, M., 2014. *Zvládání problémových situací se seniory – nejen v pečovatelských službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 128 s. ISBN 978-80-247-5216-7.
11. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
12. HOLCZROVÁ, V. a D. DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada. 96 s. ISBN 978-80-247-4697-5.

13. Holmerová, I. a kol, 2014. *Průvodce vyšším věkem: Manuál pro seniory a jejich pečovatele*. 1.vyd. Praha: Mladá fronta a.s. 208 s. ISBN: 978-80-204-3119-6
14. HROZENSKÁ, M. a D. DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Grada Publishing: Praha. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
15. KELNAROVÁ, J. et al., 2013. *První pomoc II. pro studenty zdravotnických oborů*. 2. vyd. Praha: Grada publishing. 192 s. ISBN: 978-80-247-4200-7.
16. KISVETROVÁ, H. a P. VALÁŠKOVÁ, 2014. *Pravidelná pohybová aktivita českých a slovenských seniorů – pilotní studie*. Kontakt [online]. [cit. 2019-12-26]. ISSN 1804-7144. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20141215141224446481.pdf>
17. KLEVETOVÁ, D. a I. DLABALOVÁ, 2008. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing. 1 vyd. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
18. KOCIÁNOVÁ, R., 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 224 s. ISBN 978-80-247-2497-3.
19. KOLIBOVÁ, H. et al., 2013. *Kultura aktivního stárnutí*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě. 109 s. ISBN 978-80-7248-884-1.
20. LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ, 2006. *Vývojová psychologie*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing. 368 s. ISBN 80-247-1284-9.
21. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
22. MALÍKOVÁ, E., 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 328 s. ISBN 978-247-3148-3.
23. MATOUŠEK, O. et al., 2005. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
24. MATOUŠEK, O. et al., 2009. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
25. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
26. MLÝNKOVÁ, J., 2011. *Péče o staré občany*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 192 s. ISBN 978-80-247-3872-7.
27. MOLEK, J., 2011. *Řízení organizací sociálních služeb*. Praha: VÚPSV, 1. vyd. 254 s. ISBN: 978-80-247-4315-8.

28. MPSV ČR, 2003. *Bílá kniha v sociálních službách*. In: Mpsv.cz [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251
29. MÜHLPACHR, P., 2004. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 203 s. ISBN: 978-80-210-5029-7.
30. ONDRUŠOVÁ, J., 2011. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum. 168 s. ISBN 978-80-246-1997-2.
31. PEACOCK, S., KÜNEMUND, H., 2007. *Seniors citizens and internet technology* [databáze]. [cit. 2020-05-29]. doi: [org/10.1007/s10433-007-0067-z](https://doi.org/10.1007/s10433-007-0067-z). Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10433-007-0067-z>
32. PLEVOVÁ, I., 2011. *Ošetrovatelství I*. Praha: Grada Publishing, 288 s. ISBN 978- 80-247-3557-3.
33. PROVAZNÍKOVÁ, R., 2009. *Financování měst, obcí a regionů*. 2. vyd. Praha: Grada publishing. 304 s. ISBN:978-80-247-2789-9
34. PRUDKÁ, Š., 2015. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer. 236 s. ISBN: 978-80-7478-839-0.
35. PŘIBYL, H., 2015. *Lidské potřeby ve stáří*. 1. vyd. Praha: Maxdorf. 96 s. ISBN 978-80-7345-437-1.
36. ROBINSON, L., J. SAISAN, M. S. W. and M. WHITE, 2016. *Senior Housing Options*. In HelpGuide.org. [online]. [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <http://www.helpguide.org/articles/senior-housing/senior-housing-options.htm>
37. SAK, P. a K. KOLESÁROVÁ, 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 232 s. ISBN 978-80-247-3850-5.
38. SLAVÍK, J., 2014. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*. 1.vyd. 192 s. ISBN: 978-80-247-4819-1
39. SMEJKAL, V., RAIS, K., *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4. vyd. 483 s. ISBN: 978-80-247-4644-9.
40. SMÉKAL, V., 2009. *Psychologie osobnosti – Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 3.vyd. Brno: Barrister & Principal. 523 s. ISBN: 978-80-87029-62-6.
41. SOCIÁLNÍ SLUŽBY OKRESU BENEŠOV, 2015. *Komunitní plán sociálních služeb na okrese Benešov*. In: ssob.info [online]. [cit. 2020-01-12]. Dostupné z: <http://ssob.info/komunitni-planovani-socialnich-sluzeb/>

42. STŘEDOČESKÝ KRAJ, © 2020. *POSEZ – pomoc seniorům a zdravotně postiženým*. In: kr-stredocesky.cz [online]. [cit. 2020-01-16]. Dostupné z: <https://www.kr-stredocesky.cz/web/socialni-oblast/POSEZ>
43. SUCHÁ, J. et al., 2013. *Hry a činnosti pro aktivní seniory*. Praha: Portál. 173 s. ISBN: 978-80-262-0335-3.
44. ŠAMÁNKOVÁ, M., 2011. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. Praha: Grada Publishing. 136 s. ISBN 978-80-247-3223-7.
45. ŠPATENKOVÁ, N. a L. SMÉKALOVÁ, 2015. *Edukace seniorů: Geragogika a gerontodidaktika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 232 s. ISBN 978-80-247-9917-9.
46. ŠTĚPÁNKOVÁ, H. et al., 2014. *Gerontologie: Současné otázky z pohledu biomedicínských a společenských věd*. 1. vyd. Karolinum: Praha. 278 s. ISBN 978-80-246-2628-4.
47. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEDOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
48. TOMCZYK, L. 2015. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových médií*. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR. 240 s. ISBN: 978-80-904531-9-7.
49. VÁGNEROVÁ, M., 2007. *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*. 1. vydání. Praha: Karolinum. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
50. VAŠTIKOVÁ, M., 2008. *Marketing služeb efektivně a moderně*. 1. Vyd. Praha: Grada publishing. 232 s. ISBN: 978-80-247-2721-9.
51. VEBER, J., SRPOVÁ, J., 2012. *Podnikání malé a střední firmy*. 3. vyd. Praha: Grada publishing. 336 s. ISBN: 978-80-247-4520-6.
52. VENGLÁŘOVÁ, M., 2007. *Problematické situace v péči o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 96 s. ISBN 987-80-247-2170-5.
53. VIDOVIČOVÁ, L. et. al., 2014. *Stáří ve městě, město v životě seniorů*. 1. vyd. Praha: SLON. 371 s. ISBN 978-80-7419-141-1.
54. VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A., 2011. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2.vyd. Praha: Grada Publishing. 237 s. ISBN: 978-80-247-3651-8.
55. WÖHE, G., KISLINGEROVÁ, E. 2007. *Úvod do podnikového hospodářství*, 2.vyd. Praha: C.H.Beck. 928 s. ISBN: 978-80-7179-897-2.

56. ZACHAROVÁ, E., ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J., 2011. *Základy psychologie pro zdravotnické obory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 288 s. ISBN 978-80-247-4062-1.
57. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, 2006. [online]. MPSV. [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf

11 Přílohy

Příloha 1: Scénář pro rozhovor

Příloha 2: Informovaný souhlas s provedením výzkumu pro diplomovou práci - ředitel

Příloha 3: Informovaný souhlas týkající se účasti na výzkumu k diplomové práci - respondenti

Příloha 1

DVO1 Jaká jsou specifika provozu jednotlivých kontaktních míst?

- Jak dlouho vaše kontaktní místo funguje?
- Jaký je počet zaměstnanců a jejich úvazek ve vašem kontaktním místě?
- Jaká je pracovní doba kontaktního místa?
- Jaké požadavky na vzdělání máte u vašich zaměstnanců?
- Jakým způsobem je řešena zastupitelnost pracovníka POSEZ v případě jeho nepřítomnosti?
- Jakým způsobem probíhá propagace vaší činnosti?
- Čím je vaše kontaktní místo unikátní?

DVO2 Jaká jsou specifika v oblasti základních činností projektu?

- Co klienty nejčastěji zajímá v oblasti informačních služeb a základního poradenství?
- Jak často je u vás využíván internet a pomoc s jeho využitím?
- Jakým způsobem propojujete aktivity s ostatními partnery projektu?
- Jak moc oblíbenou aktivitou se stalo posezení s občerstvením?
- Jak klienti vnímají vaši distribuci I.C.E. karet?

DVO3 Jaká jsou specifika v oblasti nadstandardních aktivit projektu POSEZ?

- Jaké nadstandardní aktivity poskytujete?
- Podle čeho se řídí výběr těchto aktivit?
- Je provozování těchto aktivit pro vás časově i personálně zvládnutelné?

DVO4 Jaká jsou specifika v oblasti rozvoje jednotlivých kontaktních míst?

- Jak probíhaly začátky POSEZ u vás?
- Kam vaše kontaktní místo do budoucna směřuje?
- Co se vám podařilo a jste na to pyšní?
- Limituje nějaký faktor rozvoj vašeho kontaktního místa?
- Jste celkově spokojeni s chodem kontaktního místa?
- Je něco, co byste rádi změnili, nebo udělali jinak?
- Co byste doporučili nově se připojujícím kontaktním místům POSEZ?

Příloha 2

Informovaný souhlas s provedením výzkumu pro diplomovou práci

Udělují tímto souhlas Bc. Ivaně Plačkové, DiS., studentce navazujícího magisterského studia Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, zdravotně sociální fakulty, oboru Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory, s provedením kvalitativního výzkumu pro diplomovou práci s názvem „Kontaktní centrum pro seniory a osoby se zdravotním postižením POSEZ Benešov“ v našem zařízení.

V dne

Podpis

Příloha 3

**Informovaný souhlas týkající se účasti na výzkumu k diplomové práci na téma
„Kontaktní centrum pro seniory a osoby se zdravotním postižením POSEZ
Benešov“**

Škola: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích

Student: Bc. Ivana Plačková, DiS.

Tímto souhlasem prohlašuji, že jsem byl/a pečlivě seznámen/a s průběhem a podmínkami výzkumu. Byl/a jsem srozuměna s tím, že výsledky jsou zcela anonymní a budou použity pouze k interpretaci výsledků v této diplomové práci. Rovněž prohlašuji, že se daného výzkumu zúčastňuji dobrovolně a je mi známo, že z něj mohu kdykoliv dle potřeby vystoupit. Současně také souhlasím s použitím záznamového zařízení v průběhu rozhovoru výhradně za účelem zpracování výsledků výzkumu

Vdne

Podpis