

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI SENIORŮ SE SOCIÁLNĚ
AKTIVIZAČNÍMI SLUŽBAMI NA ÚZEMÍ MĚSTA PLZNĚ

Martina Anýžová

Sociální péče, obor Sociální práce

(2011-2014)

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Káňová

Plzeň, 2014

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 15. dubna 2014

.....
Vlastnoruční podpis

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou bych chtěla poděkovat všem, kteří mi pomohli k vytvoření této bakalářské práce. Především bych chtěla poděkovat vedoucí práce Mgr. Šárce Káňové, která mi po celou dobu zpracovávání práce vedla a dávala cenné rady. Dále bych chtěla poděkovat organizacím, které mi umožnily zrealizovat výzkumné šetření, a také samotným respondentů, kteří mi pomohli získat potřebné informace a byli ochotni věnovat mi chvíli svého drahocenného času.

Na závěr patří mé poděkování rodině, která při mně stála během zpracovávání této práce.

Martina Anýžová

Obsah

ÚVOD.....	7
1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	8
2 STÁŘÍ.....	9
2.1 CHARAKTERISTIKA STÁŘÍ A STÁRNUTÍ.....	9
2.2 SENIOR JAKO POJEM A DEFINICE.....	10
2.3 STRATEGICKÉ DOKUMENTY A OPATŘENÍ NA MEZINÁRODNÍ A NÁRODNÍ ÚROVNI ZABÝVAJÍCÍ SE STÁŘÍM.....	10
2.4 STÁRNUTÍ JAKO CELOSVĚTOVÝ FENOMÉN.....	12
2.4.1 <i>Proces stárnutí populace</i>	12
2.5 VYMEZENÍ STÁŘÍ.....	13
2.5.1 <i>Chronologické stáří</i>	13
2.5.2 <i>Sociální stáří</i>	14
2.6 ZNAKY STÁRNUTÍ.....	14
2.6.1 <i>Biologické stárnutí</i>	14
2.6.2 <i>Psychické stárnutí</i>	15
2.7 PŘÍČINY STÁRNUTÍ.....	16
3 ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST SENIORA.....	17
3.1 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE V ŽIVOTĚ SENIORŮ.....	18
3.1.1 <i>Odchod do důchodu</i>	18
3.1.2 <i>Ztráta partnera</i>	19
3.1.3 <i>Osamělost</i>	19
3.1.4 <i>Zdravotní problémy</i>	20
3.2 HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI SENIORŮ JAKO KLIENTŮ SLUŽEB.....	20
4 AKTIVIZACE SENIORŮ.....	22
4.1 AKTIVIZACE V OBECNÉ ROVINĚ.....	22
4.1.1 <i>Aktivace</i>	22
4.1.2 <i>Aktivita</i>	23
4.1.3 <i>Aktivační techniky</i>	23
4.1.4 <i>Význam aktivit pro kvalitu života seniorů</i>	23
4.2 AKTIVIZACE OPTIKOU LEGISLATIVY.....	24
4.3 AKTIVIZACE OPTIKOU SENIORA.....	24
5 FORMY AKTIVIZACE V PLZNI.....	25
5.1 REGIONÁLNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM TOTEM.....	25
5.1.1 <i>Poslání</i>	25

5.1.2	<i>Činnosti pro dobrovolníky a aktivity pro všechny klienty organizace</i>	26
5.1.3	<i>Činnosti pro seniory</i>	27
5.2	CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ PLZEŇSKÉHO KRAJE.....	30
5.2.1	<i>Poslání.....</i>	30
5.2.2	<i>Činnost pro seniory a všechny klienty organizace.....</i>	31
6	METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	34
6.1	VÝZKUMNÁ STRATEGIE	34
6.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	34
6.3	KONCEPTUALIZACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A OPERACIONALIZACE CÍLŮ PRÁCE	35
6.4	VÝZKUMNÁ METODA.....	36
6.5	VÝZKUMNÝ SOUBOR	37
6.6	SBĚR DAT.....	38
6.7	ANALYZOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT	38
6.8	ROLE VÝZKUMNÍKA	39
7	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	40
7.1	VÝSLEDKY ZÍSKANÉ NA ZÁKLADĚ VEDENÝCH ROZHOVORŮ	40
7.1.1	<i>Důvody pro vyhledání a navštívení sociálně aktivizační služby.....</i>	40
7.1.2	<i>Ovlivnění seniora při výběru programů v SAS</i>	41
7.1.3	<i>Spokojenost seniora s nabídkou SAS.....</i>	41
8	SHRnutí VÝSLEDKŮ	44
9	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	46
	ZÁVĚR	47
	RESUMÉ	48
	SUMMARY	49
	POUŽITÉ ZDROJE	50
	PŘÍLOHA.....	I

ÚVOD

V průměru lidské existence se dožíváme stále vyššího věku než všechny generace před námi. Podíl starších osob na celkovém počtu obyvatel se zvyšuje. Roste počet seniorů, kteří jsou až do pokročilého věku relativně zdraví a samostatní. Podle demografické prognózy zpracované Českým statistickým úřadem *“bude v roce 2050 žít v České republice přibližně půl milionu občanů ve věku 85 a více let a téměř tři miliony osob starších 65 let”* (MPSV, 2013). Je zřejmé, že ve společnosti bude neustále přibývat starších osob. Demografické stárnutí je většinou ve společnosti nesprávně považováno za negativní. Je třeba tomuto nesprávnému postoji předcházet a změnit negativní přístup ke stárnutí populace a ke starým lidem. Demografické stárnutí vzbuzuje obavy narušující mezigenerační soudržnost a vytváří podmínky pro věkovou diskriminaci. Stárnutí a stáří nikoho z nás nemine, a proto je třeba se starými lidmi zacházet s respektem a s úctou, zabránit jakékoliv diskriminacím kvůli věku a snažit se o co největší zapojení do společnosti. Zapojení do života komunity a společnosti nebo pocit uznání a užitečnosti, ocenění zkušeností a smysluplné využití volného času jsou důležité pro pozitivní sebepojetí a životní spokojenost člověka v každém věku a ne jen ve stáří. Důležité je podpořit účast seniorů při kulturních a společenských aktivitách. Sociální začlenění a aktivizace předpokládá zachování sociálních vztahů a kontaktů napříč všemi generacemi ve společnosti. Nejen, že se komunita snaží být prospěšná starším osobám ale i samotní senioři mají co nabídnout společnosti a komunitě. Obohacují společnost o své pracovní zkušenosti a dovednosti nabitě v průběhu života. Autorka práce se domnívá, že bychom si všichni měli společně položit otázku, jaké chceme stáří pro sebe a pro své blízké (rodiče) a co je nezbytné učinit k naplnění naší představy. Téma stárnutí populace a kvality života ve stáří se týká nás všech. A je třeba se zamyslet nad tím, co lidem ve stáří chybí, po čem pahnou a co „My“ jako komunita mladých ve 21. století můžeme seniorům nabídnout.

Autorka se v této kapitole zaměřuje na stáří jako životní etapu člověka a s tím spojené životní změny, potřeby a druhy aktivizace ve stáří. Tyto potřeby lze uspokojovat pomocí Sociálně aktivizačních služeb pro seniory (dále jen SAS), které město Plzeň lidem ve starší nabízí a poskytuje prostřednictvím nestátních neziskových organizací. Autorka na tyto organizace zaměřila své výzkumné šetření, které mělo za cíl zjistit spokojenost klientů (seniorů) s poskytovanými SAS.

1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Hlavním tématem této bakalářské práce je zjistit míru spokojenosti seniorů s nabídkou sociálně aktivizačních služeb pro seniory (v dalším textu jen SAS) na území města Plzně. Tyto registrované SAS poskytují v Plzni pouze 2 nestátní neziskové organizace TOTEM - Regionální dobrovolnické centrum, o.s. a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje, o.p.s.. Problematika je zaměřena na seniory a jejich integraci do společnosti. Důraz je kladen především na seniory, kteří z různých důvodů a životních událostí tyto SAS navštěvují. Pozornost bude zaměřena na spokojenost či nespokojenost s nabídkou poskytovaných SAS. Jaké jsou hlavní důvody, které seniora vedou k tomu využívat sociálně aktivizační služby a co seniora při volbě programů ovlivňuje.

V této práci byl stanoven hlavní výzkumný cíl „ *zjistit jaká je spokojenost seniorů se sociálně aktivizačními službami, které jim město Plzeň nabízí pod záštitou nestátních neziskových organizací*“.

K hlavnímu cíli byly stanoveny i tři dílčí výzkumné cíle, které byly rozděleny do 3 kategorií zkoumání, konkrétně pak dílčí cíl 1: *zjistit jaké jsou důvody, které vedou seniora k tomu, aby vyhledal a navštívil SAS*, dílčí cíl 2: *zjistit co při volbě sociálních aktivizačních programů seniora ovlivňuje*, dílčí cíl 3: *zjistit jaká je míra spokojenosti seniorů s nabídkou sociálně aktivizačních služeb*.

Smyslem této bakalářské práce bylo poukázat prostřednictvím výsledků výzkumného šetření na případné nedostatky spojené s aktivizací seniorů do společnosti. Symbolickým cílem bylo zaměřit se na služby, které senioři vnímají jako nedostačující či chybějící. Výsledky zkoumání jsou klíčovým tématem a návrhem pro tvorbu realizačního plánu na rok 2015 a mohou být zařazeny do Střednědobé rozvojové koncepce sociálních služeb ve městě Plzni.

2 STÁŘÍ

*„Do každého
životního období vstupujeme
poprvé, proto nám tak často,
nezávisle na počtu prožitých
let chybí zkušenosti“*

Rochefoucauld

2.1 Charakteristika stáří a stárnutí

Stárnutí má mnoho definic, žádná však není absolutní a definitivní. V encyklopedickém slovníku (1993, s.1037) je stárnutí definované jako „*přirozená degradace organismu po dovršení vývojové fáze (dospělosti, zralosti)*“. Kozáková (2006) se domnívá, že proces stárnutí je geneticky zakódován v buňkách a je nevratný. Může být ovlivněn životním prostředím a okolím na základě životních podmínek, zdravotním stavu a dále také stylem života jedince a jeho genetickou výbavou. Ondrušková (2011) ve své knize uvádí, že stárnutí je zapříčiněno narůstajícím věkem, díky stárnutí a přibývajícimu věku se hromadí škodlivé látek v buňkách a ve tkáních, které jsou zodpovědné za zvýšené riziko onemocnění popř. i úmrtí. Pojem stárnutí vyjadřuje mnoho tělesných, smyslových i psychických pochodů, které se projevují mnohem dříve, nežli lze hovořit o stárnutí. Názory na stáří se různí v souvislosti na individuálnosti a okolnostech průběhu stárnutí. Stárnutí lze nejlépe rozeznat pomocí chronologického hlediska. Ačkoliv každý stárne jinak, podle kalendáře stárneme všichni stejně (Kozáková a Muller, 2006).

Autorka práce se v této části zaměřuje na celkovou problematiku stáří ve světě i na lokální a regionální úrovni. Opírá se o poznatky z politických opatření, legislativních norem, zákonů, vyhlášek a strategických dokumentů, které se v minulosti zabývaly problematikou stáří.

Mlýnková (2011) si představuje stáří jako vyvrcholení celého životního cyklu jedince, stáří a stárnutí je fyziologickou součástí života všech živočichů i rostlin a je jakousi závěrečnou kapitolou jedince.

2.2 Senior jako pojem a definice

Senior je dle názoru autorky této práce člověka v pokročilém věku, jehož osobnost je formována a utvářena prostřednictvím dosavadních životních zkušeností a dovedností získaných v průběhu celého života a prožitků minulých dějů, prostřednictvím kterých obohacují celou naši společnost.

Senior je nejen starý člověk, ale také nejstarší a z pravidla vážený člen společnosti a také rodiny (Kozáková a Muller, 2006). Senior je člověk v důchodovém věku a zahrnuje věkovou skupinu populace na 65 let s převládajícím podílem žen (Všeobecná encyklopedie, 1999).

2.3 Strategické dokumenty a opatření na mezinárodní a národní úrovni zabývající se stářím

Ve světě je všeobecně známo, že stárnoucí lidé dynamicky přibývají, a aby převažoval celoplošný optimismus je důležité se o problematiku stárnutí zajímat a vytvářet podmínky pro lidský život, který bude dlouhý a kvalitní. Na základě tohoto myšlení Evropský parlament a Rada vydala rozhodnutí (č. 940./2011/EU) ze dne 14.9.2010 kdy byl rok 2012 vyhlášen Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Koordinátorem všech aktivit v rámci Evropského roku aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity je MPSV a jmenovaní patroni z řad politiků, známých herců, sportovců, spisovatelů a zpěváků, kteří mají propagovat a podporovat uvedený Evropský rok. Evropské rok stárnutí není zdaleka první a ani poslední projekt, který se snaží s touto problematikou něco udělat. Mezi první projekt se dá považovat Světové zasedání o stárnutí a stáří ve Vídni, které se konalo v roce 1982 pod patronací OSN. Už tehdy se vědělo o demografické revoluci a přibývání starých lidí. Výsledkem zasedání byl vytvořen Mezinárodní akční plán stárnutí, který se v Československu uchytil jako Rok úcty ke starším a později jako Úcta ke stáří, jehož garantem byl Červený kříž (Haškovcová, 2012). Dokument reaguje na aktuální problémy současného stárnutí a stáří. Vymezuje úkoly pro současnost i pro blízkou budoucnost (Klevetová, Dlabalová, 2008).

V roce 1992 byly formulovány Principy Spojených národů pro starší osoby (United National Principles for Older Person), které byly definovány názvem „Zásady OSN pro seniory“ a zdůrazňovali především společenské zapojení, seberealizaci, důstojnost a nezávislost. Dále byla vytvořena Montrealská deklarace s názvem „My

starší celého světa“ a vznik Charty seniorů. K mimořádným aktivitám na celosvětové úrovni přispěl program Světové zdravotnické organizace z roku 1991 pod názvem „Zdraví pro všechny do roku 2000“ a posléze „Zdraví pro všechny ve 21. století“. V roce 2002 se v Madridu konalo shromáždění o stárnutí a stáří a vznikl z toho Madridský plán pro problematiku stárnutí. Těchto podobných programů bylo ještě mnoho a mnoho (Haškovcová, 2012). Světové organizace, charty, nadace, programy a plány usilují o to, aby byla přidána nejen léta života, ale i život létům (Kozáková a Muller, 2006).

V našich evropských podmínkách existuje Národní program přípravy na stárnutí populace v ČR, který vychází z Mezinárodního akčního plánu stárnutí, ze Zásad OSN. Národní program přípravy na stárnutí populace obsahuje 10 základních principů a s nimi související práva zaměřená na oblast etického přístupu ke starým lidem. Mezi tyto principy patří především přirozené sociální prostředí, dobré podmínky pro pracovní aktivity, hmotné zabezpečení, zdravý životní styl a vysoká úroveň kvality života, dobrá zdravotní péče, komplexní nabídka sociálních služeb, společenské aktivity, vzdělání a bydlení. Program zdůrazňuje základní etické principy, které jsou podstatné v jedinečnosti člověka v důstojnosti jedince, respektují nezávislost, právo na soukromí a na vlastní volbu (Kozáková a Muller, 2006). Národní program se obrací na celou společnost starší, střední i mladou generaci. Vychází se skutečnosti, že mladá generace není připravena na stáří a že mladší občané nedostatečně chápou přínos seniorské populace pro moderní společnost (Klvetová, Blabalová, 2008).

Hlavním cílem tohoto programu je podpořit rozvoj společnosti všech věkových skupin obyvatel tak, aby mohli stárnout důstojně a celý život být součástí společnosti jako plnoprávní občané. Je důležité změnit dosavadní pohled na stáří a stárnutí, překonat negativní předsudky o starých lidech, jejich životech a významu postavení ve společnosti. (Kozáková a Muller, 2006) Národní program přípravy na stárnutí populace tvoří podmínky pro aktivní život seniorů. Snaží se potlačovat diskriminaci a sociální vyloučení a pomáhá posilovat mezigenerační solidaritu a soběstačnost. Dále také podporuje postoje k porozumění, toleranci a přínosnost seniorů v rodině či ve společnosti. Program se snaží o nepřehlížení zájmů a potřeb lidí, snaží se potlačit násilné vytlačování ze společnosti a vytvářet pro seniory pracovní možnosti a vylepšovat přístupy pro vzdělávání, kulturu a jiné aktivity (Kozáková a Muller, 2006).

2.4 Stárnutí jako celosvětový fenomén

V důsledku stárnoucí populace se zde vytváří ekonomické a sociální problémy, které předchozí generace řešit nemusely. Zvýšil se podíl ekonomicky neproduktivních osob, kteří nárokují důchodové zabezpečení a kladou větší důraz na zajištění zdravotní péče. Zvyšují se tak státní výdaje na služby určené seniorům. Stárnutí populace je celosvětovým fenoménem, kterému je třeba se dlouhodobě a systematicky věnovat. V předchozí kapitole jsou zmíněny organizace, které se zabývají(li) touto problematikou. Rabušic (1995) tvrdí, že populační stárnutí naší společnosti je sociální fenomén. Samotní senioři vnímají společnost negativně a nepříjemně, z důvodu toho, že mladí lidé vidí ve stáří a v seniorech jen osamělost, chudobu a nemoci. Tyto představy jsou mylné a však opodstatněné. Samotní senioři přispívají svým chování k těmto mylným a negativním domněnkám. Nevytvářejí obraz sebevědomé vitální skupiny, která využívá volný čas pro plnění svých zálib a zájmů, na které v produktivním věku nebyl čas a prostor.

Moderní společnost svými mechanismy, typem bydlení, modernizací technologií ve světě práce vytlačuje seniory s centra sociálního prostoru, které ve tradiční společnosti zaujímal dříve. Společenská opatření by proto měla být vůči seniorskému věku více komplexní, lépe řízená, individuálně cílená a hlavně vycházející z potřeb, přání a cílů seniora (Kozáková a Muller, 2006).

2.4.1 Proces stárnutí populace

Česká i Evropská populace se vyznačuje vysokým stupněm demografického stárnutí. Demografické stárnutí je proces stárnutí populace, v jehož průběhu se mění věková struktura obyvatelstva na určitém území. Zvyšuje se tak podíl osob starších 60, 65 let a snižuje se současně podíl osob mladších 15 let. Demografické stárnutí se hodnotí podílem počtu osob ve věku starším na celkovém počtu obyvatelstva. Pokud podíl lidí ve věku 65 let dosahuje 8% a více je populace považována za starší neboli stárnoucí. Naše obyvatelstvo stárne v důsledku nárůstu počtu starých lidí. S touto skutečností se lidstvo setkává v současné době poprvé. Tato problematika nárůstu starých lidí se liší v jednotlivých světadílech. V Evropě probíhá proces stárnutí nejrychleji (Kozáková a Muller, 2006).

2.5 Vymezení stáří

Tato tematická část práce je zaměřena na celkové tělesné i psychické projevy stáří, které lze pojmut z několika možných směrů. Jsou zde popsány jednotlivé druhy, znaky a příčiny stárnutí, podle kterých je možné stanovit a poznat stárnoucí populaci.

Stáří je považováno za poslední etapu vývoje existence jedince, která uzavírá lidský život. Stáří je poslední fáze ontogeneze v přirozeném průběhu života (Kalvach, 1997). Stáří je spojováno s celou řadou změn, tyto změny nelze řadit do přesného životního období.

2.5.1 Chronologické stáří

Za nejdůležitější ukazatel toho jak je kdo starý se považuje chronologické stáří neboli také stáří kalendářní. Je vymezeno dosažením určitého věku, od něhož se nápadněji projevují involuční změny. Tyto kategorie vymezuje jednoznačnost, jednoduchost a snadné odhalení a klasifikaci stáří (Kozáková a Muller, 2006). Toto stáří je spíše administrativním nástrojem a využívá se především v demografii a různých statistikách.

Mlýnková (2011) Podle světové zdravotnické organizace - World Health Organisation (v dalším textu jen WHO) se stáří rozděluje na tato období.

- 60 – 74 let: rané stáří
- 75 – 89 let: vlastní stáří (osoby pokročilého, vysokého věku)
- 90 a více let: období dlouhověkosti

Věk nad 90 let je označován za dlouhověkost, nicméně v dnešní době díky zvyšování lékařské péče a zvyšování životní úrovně tato věková populace stoupá.

S chronologickým stářím a s věkem souvisí i stáří kalendářní, tedy dané věkem člověka. Tento věk nemusí odpovídat věku biologickému. Každý jedinec se může k závislosti na svém věku cítit lépe nebo hůře.

Václav Příhoda uvádí jednotlivé etapy stáří:

- 60 – 74 let: senescence
- 75 – 89 let: kmetství
- 90 let až smrt: patriarchum

2.5.2 Sociální stáří

Současná společnost klade důraz především na produktivní, mladé, výkonné lidi a příliš se nezajímá o ty, kteří již nejsou společnosti prospěšní. Sociální status člověka závisí na povaze a prestiži profese, podílu moci a dosažení vzdělání. Senior opuštěním profesní role přispívá ke snížení společenské prestiže.

Sociální věk je spojován s určitými sociálními událostmi, je to období, které je plné sociálních změn. Jednou z největších změn je považováno dosažení věku, ve kterém často vzniká nárok na odchod do starobního důchodu. Sociální stáří je dáno změnou životní role a ekonomického zajištění. Člověk by se na tuto událost měl připravovat postupně již od dospělosti a to jak po materiální stránce, tak i po umožněné seberealizace a zkvalitnění života v důchodovém věku (Kozáková a Muller, 2006). V seniorském věku se mění podmínky stylu života. S věkem, se částečně snižuje i životní úroveň, snižuje se aktivní přístup k životu a narůstá potřeba vnější pomoci. V souvislosti s těmito změnami narůstají pocity osamělosti, obavy o bezpečí a složitější jednání s okolím. Staří lidé nejčastěji hledají pomoc u rodinných příslušníků nebo přijímají pomoc od státu, aby s úlevou osvobodili své děti ze závazků a odpovědnosti za své rodiče (Ondrušková, 2011).

2.6 Znaky stárnutí

2.6.1 Biologické stárnutí

Není nikde vymezeno, nebo definováno. Každý jedinec stárne jinak podle geneticky daných programů, podle celoživotního působení zevního prostředí a předcházejícího způsobu života.

Biologickým stárnutím, zle považovat za změny organismu, které probíhají na fyziologické úrovni. Změny mohou postihovat orgány i tělesné tkáně, které neprobíhají u každého jedince stejně (Klevetová a Blabalová, 2008).

Biologické změny se projevují v mnoha směrech. Výška i váha se snižují v důsledku úbytku svalové hmoty, svalstvo zmenšuje svůj objem a ztrácí pružnost. V kostech a kloubech dochází k úbytku kostní hmoty, kůže je suchá, vrásčitá v důsledku úbytku podkožního tuku, vody a pojiva. (Kozáková, 2006) Jedním s dalších znaků biologického stárnutí je šedivění vlasů a respirační potíže, ve kterých dochází k poklesu kapacity plic. Ledviny hůře pracují kvůli snížení filtrační činnosti a snížení funkce štítné

žlázy mají za následek změnu hladiny pohlavních hormonů (Kozáková, 2006). Zdeněk Kalvach (1997) považuje za obecný rys stárnutí atrofii, která celkově postihuje všechny orgány a tkáně v těle. Nejvíce ohrožen biologickým stárnutím je centrální řídicí orgán, tedy mozek, který může být s přibývajícím věkem postižen cévními mozkovými příhodami, neurologickým postižením, či začínající demencí.

Ve stáří se zpomaluje psychomotorické tempo, které se projevuje v zátěžových situacích, kdy senior nemá chuť řešit aktuální problémy. Lidé si v období stáří obtížně vybavují názvy, mají sníženou koncentraci pozornosti, hůře udrží paměť, jsou citlivější a často nedokážou zvládat emoce. Smyslové vnímání se zhoršuje především zrak a sluch, které mají za následek omezení ve čtení a v poslechu, které je omezují v komunikaci s druhými lidmi.

2.6.2 Psychické stárnutí

O psychickém stáří se hovoří, pokud je za starého člověka pokládán ostatními členy společnosti. Posun této hranice se značně posouvá vzhledem k vývoji společnosti. Psychické stáří je podnímáno mnoha faktory. Jarošová (2006) tvrdí, že mezi takové faktory patří osobnostní rysy a vlastnosti jedince a změny v hierarchii potřeb. Do popředí se dostává zájem o vlastní zdraví, potřeba jistoty a bezpečí a touha po uplatnění.

Psychické změny se v průběhu stárnutí mění a s tím jsou spojené i reakce konkrétního člověka na vlastní stáří. Psychické stáří ovlivňuje snížená odolnost vůči nepříznivým vlivům, odvrácení od materiálních hodnot, přechod od extroverze k introverzi, od altruismu k egocentrismu. Staří lidé často čerpají ze svých vzpomínek z minulosti a mají sklon ke konzervatismu (Kozáková a Muller, 2006). Mlýnková (2011) uvádí v knize, že ve stáří se zhoršuje přizpůsobivost k životním změnám. Senioři mají rádi svůj stereotyp a při nedostatku motivace k novým činnostem jej nechtějí příliš měnit.

Důležitým prvkem psychického stáří je i subjektivní věk, tedy věk, na který se člověk sám cítí a jaké je jeho vlastní individuální sebevědomí. Subjektivní věk se projevuje v názorech, činech a postojích jedince a nemusí nutně být v souladu s reálnými možnostmi člověka v seniorském věku (Kozáková a Muller, 2006).

Oblast citového života také nezůstává beze změn. Mlýnková (2011) uvádí, že staří lidé mohou být více plačtiví, emočně labilní a trpící úzkostí a strachem o svůj život

či strachem ze samoty. Ve stáří vzniká velké citové pouto k vlastní rodině, které se prohlubuje s přibývajícím věkem. V širší rodině má starý člověk roli prarodiče, tato role může příznivě ovlivňovat vztah mezi rodičem a dítětem (Kozáková a Muller, 2006).

2.7 Příčiny stárnutí

Příčiny stárnutí populace se vysvětlují různě. Neexistuje jednoznačná definice, která by příčiny stárnutí vysvětlila. Pacovský (1997) vidí příčiny v mnoha aspektech. Příčinami jsou např. růst vzdělanosti a kvalifikaci obyvatel, změny ve výchově dětí, měnící se životní styl a migrace obyvatel z venkova do měst. Kozáková (2006) vysvětluje, že tyto příčiny měly na následek snížení úmrtnosti kojenců, pokroky v lékařství, lepší strava obyvatel a kvalitnější hygienické podmínky. V důsledku stárnoucí populací je třeba se připravit na řadu vážnějších problémů. Může vznikat velká skupina ekonomicky závislé populace, která bude mít specifické životní potřeby. Mezi tyto potřeby patří zvýšená zdravotní péče a speciální vybavení do bytů a domů. V důsledku stárnoucí populace nastane i proměna sociálního klimatu (mentalita) Rabušič (1995). Jednou z dalších možných příčin stárnutí je genetická teorie, která se opírá o vnější faktory prostřednictvím, kterých je proces stárnutí geneticky zakódován v každém jedinci (Ondrušková, 2011).

Jak je zde uvedeno, stáří je doprovázeno řadou fyzických, sociálních a psychických znaků, má svá charakteristická vymezení a příčiny. Všechny tyto charakteristiky ke stáří patří a úzce souvisí i s životní spokojeností seniora. Dalo by se říci, že životní spokojenost je úměrně závislá na tom, jaké má člověk ve stáří potřeby a jak se ve stáří cítí po psychické stránce a po stránce fyzické.

3 ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST SENIORA

*„Člověk je šťastný tehdy,
pokud ho těší život a je s ním spokojen
a považuje ho za cenný a smysluplný“.*

Jiřina Ondrušková

Autorka se v této kapitole zaměřuje na celkovou životní spokojenost seniora. Konkrétněji se dozvíte, co seniorům ke spokojenosti přispívá a naopak co lidem ve stáří brání v tom být šťastný a spokojený. Zaměřuje se na negativní životní situace, které senioři vnímají jako nejvíce závažné a bránící spokojenému životu.

Každá osobnost je formulována odlišně, stejně tak je tomu i u seniorů. Každý senior má jiný žebříček hodnot, jiné potřeby a různé pohledy a požadavky na okolní svět. U každého seniora se dá spokojenost definovat jinak. Žebříček spokojenosti je obrazem přirozeného vývoje osobnosti. Spokojenost života se odráží od toho, jak člověk vnímá své postavení v životě, ve vztahu ke svým cílům a k životnímu očekávání. Životní spokojenost se odvíjí od životního stylu a od zájmů jednotlivce. Spokojenost života je širokým pojmem, který se dá definovat z několika úhlů pohledu a je ovlivňována řadou vnějších a vnitřních faktorů. Souvisí s psychickou a tělesnou pohodou, naplňováním životních požadavků, které se také týkají sociálních a materiálních podmínek. K celkové spokojenosti života je zapotřebí mnoho faktorů. Mimo fyzického a duševního zdraví je zapotřebí také získávání životních hodnot, jako je užitečnost seniora pro jeho okolí, morální a společenský vývoj a pocit smysluplnosti, důležitosti a společenského uznání a sociální úspěšnosti (Ondrušková 2011).

Spokojenost je velice nestálá, může se rychle měnit a značně lišit v různých životních situacích v kontextu s určitou životní etapou a v závislosti na soukromé, rodinné či životní situaci. Za faktory, které spokojenost ovlivňují, je podle Ondruškové (2011) považován dobrý zdravotní stav, stálý životní partner, rodinné zázemí, schopnost vykonávat běžné činnosti, sociální zapojení do společnosti, samostatné bydlení, soběstačnost a nepříjemné problémy vztahující se na deprese nebo finanční a materiální zabezpečení. Ke spokojenosti se také vztahuje možnost rozvíjení koníčků, navazování sociálních kontaktů a dostupnost zdravotních a sociálních služeb. Ondrušková (2011)

uvádí, že životní spokojenost seniora se zvyšuje, pokud je životní styl stejný, jako byl v období ve středním věku.

Životní spokojenost souvisí i s adaptací a přizpůsobivostí na určité podmínky a změny, které v průběhu lidského života přicházejí. Adaptace je schopnost neustále se vyrovnávat s nároky a překážkami, které jsou lidem všeho věku na cestu postaveny. Bez přizpůsobivosti a adaptace na životní změny v seniorském věku by senior nebyl spokojený a nemohl by žít plnohodnotný život (Paulík, 2010). Seniorům s adaptací nových životních ať už tělesných, psychických nebo fyzických změn nejvíce napomáhá nejbližší rodina, kamarádi, popř. Stát prostřednictvím různých poskytovaných sociálních aktivizačních služeb určených seniorské populaci.

K tomu, aby senior mohl být šťastný, spokojený a vést plnohodnotný život ve stáří je zapotřebí se vyrovnat i s určitými životními situacemi, které jsou pro některé jedince nevyhnutelné a pro mnohé seniory ve vysokém věku očekávané.

3.1 Zátěžové situace v životě seniorů

Stáří je součástí našich životů ať se ve stáří již nacházíme, nebo nás stáří teprve čeká. Stáří je životní období, kterým si projde velká většina z nás. Občas se možná přistihneme při přemýšlení o tom, s kým a jak bychom chtěli strávit zbytek života. Dopředu však nedokážeme stanovit, jaké budou naše hodnoty ve stáří a zda bude náš život ve stáří kvalitní. Venglářová (2007) se domnívá, že kvalita života seniorů je vážně ovlivnitelná mnohými změnami. Tyto změny se odehrávají na rovině tělesné (biologické), psychické jak je popisováno výše a také na rovině sociální. Miňhová (1997) uvádí, že změny mají u některých seniorů za následek to, že se snaží rozvíjet vlastní osobnost, protože náročné životní situace podněcují seniora k učení a hledání nových prostředků k dosažení nového cíle. Kvalita života je také ovlivňována různými životními negativními událostmi, které na organismus seniora kladou vyšší nároky a požadavky.

3.1.1 Odchod do důchodu

Jednou z nejčastějších životních zátěží a zásadních životních změn, které čekají na seniora je odchod do starobního důchodu a ukončení produktivního věku. Odchodem do důchodu definitivně končí pracovní činnost, prostřednictvím, které vytvářel hodnoty pro obyvatelstvo a celý stát. Tato změna může pozitivně i negativně ovlivnit seniora. Jarošová (2006) uvádí, že odchodem do starobního důchodu se mění

sociální role seniora. Starý člověk dostává novou životní roli důchodce, který od státu dostává penzi (důchod) a sám do státní pokladny už nijak nepřispívá. Senior se tak může cítit nepotřebný a zbytečný. Může tak dojít ke snížení společenské autority a prestiže. Odchodem do důchodu může vzniknout i řada dalších změn. Mění se ekonomická situace seniora. Důchod není tak velký, jako byl příjem ze zaměstnání. Výše důchodu nedovolí udržet seniora v jeho navyklém dosavadním životním standardu. Změna životního stylu, omezení slasti a přijímání méně okamžiků a zážitků může ovlivňovat náladu a psychický stav seniora (Mlýnková, 2011).

Někteří budoucí senioři se na odchod do důchodu těší a připravují se na něj. Plánují si, jak budou pracovat na zahrádce, jak se budou věnovat více dětem a vnoučatům. Plánují si různé aktivity, na které dosud neměli čas (cestování). Mnozí lidé však s nástupem do důchodu nevědí, co dělat s volným časem. Senioři nejsou schopni sami naplnit volný čas smysluplnou činností a začínají se nudit, přemýšlí o vlastním životě a začínají pociťovat neuspokojení vlastních potřeb a do hlavy se jim kradou negativní emoce a špatná nálada (Mlýnková, 2011).

3.1.2 Ztráta partnera

Ztráta životního partnera či blízkého rodinného příslušníka může být pro seniora psychickou a traumatizující životní změnou. Po odchodu blízké osoby prožívá senior pocit nenahraditelné ztráty, prázdnoty, bezvýznamnosti a opuštění. Patří k nejtěžším životním zkouškám. Někteří lidé se s touto prázdnotou dokážou vypořádat, jiní ovšem tuto emocionálně náročnou situaci neunesou a nesmíří se s odchodem blízké osoby. Tato velká bolestivá ztráta může urychlit jejich vlastní úmrtí a zkrátit tak neúnosné trápení.

3.1.3 Osamělost

Se ztrátou partnera a blízkých osob (sourozenc) se zvyšuje míra osamělosti, která ovlivňuje rodinný stav a s tím související formy rodinného soužití. Osamocení způsobená postupným odchodem vrstevníků a blízkých osob představuje ve stáří velkou psychickou zátěž a ztrátu jistoty. K prohlubování osamělosti přispívá i samotná pasivita seniorů, vystupňování úzkosti a depresí. S osamělostí je velice často spjata i obava o to, aby se starý osamocení člověk nestal zátěží pro svou rodinu a blízké přátele (Ondrušková, 2011).

3.1.4 Zdravotní problémy

Jednou z dalších životních zátěží ve stáří je výskyt nemocí, které mohou bránit ve vykonávání běžných denních činností. Mohou se v důsledku snížené soběstačnosti objevit fyzické závislosti na pomoci druhých osob, převážně pak rodinných příslušníků. Nemohoucí senioři tak často zůstávají doma v sociální izolaci, s nedostatkem společenských kontaktů. Tato situace se dá řešit za pomoci použití různých kompenzačních pomůcek či vozíku, prostřednictvím, kterých se předchází řadě negativních nálad a sociálnímu vyloučení. Reakce na tyto změny jsou ovlivněny samotnou osobností seniora, reakcemi jeho okolí na danou situaci a možnostmi jak získat pomoc v oblasti, kterou senior nedokáže sám řešit. Není pravidlem, že každý senior je závislý na pomoci druhých osob. Mnozí senioři žijí dlouho aktivním životem. Autorka práce může toto pravidlo vyvrátit. Sama má 4 prarodiče ve věku 70 -85 let, kteří žijí poklidným a aktivním životem plným radosti (Mlýnková, 2011).

3.2 Hodnocení spokojenosti seniorů jako klientů služeb

Spokojenost seniora jako klienta určité SAS lze dle Matouška (2007) považovat jako subjektivní ukazatel kvality poskytované SAS. Spokojení klienti (senioři) mají tendence ve službě zůstat a setrvat. Služba, která je seniory dobře hodnocena má tendenci přitahovat nové seniory. Senioři tedy dávají přednost službám, které jsou spolehlivé a prověřené a o kterých mají dostatek informací. Kladou důraz na zdvořilé pracovníky, kteří s nimi jednají přátelsky s porozuměním. Bez prodlení vše dokážou vyřešit a mluví srozumitelným způsobem. Spokojenost seniora se službou je mnohdy jediným kritériem pro hodnocení poskytované služby. Může tak být toho hodnocení zavádějící. Služba může být poskytována podle nastavených pravidel, klient se službami může být spokojen, přesto však nemusí být dosahováno určených cílů, kvůli nimž je služba poskytována. Klientova představa se nemusí ztotožňovat s představou poskytovatelů služeb. Spokojenost seniora s poskytovanou službou může být ovlivňována jeho nereálným přáním, psychickým stavem mimo normu, vlivem farmak či jednáním pod silným emočním tlakem či konfliktem s personálem. Spokojenost seniora s poskytovanou službou je jedním z ukazatelů prostřednictvím, kterého je možné službu vylepšovat, měnit a zlepšovat k seniorskému obrazu (Matoušek, 2007). Zkoumání spokojenosti seniorů se službami není jediným ukazatelem, proto by poskytovatelé SAS výsledky spokojenosti seniorů se službami neměli příliš považovat za parametr největšího významu. Senior svou spokojenost v průběhu hodnocení může

nadhodnocovat, což je možné formulovat jako projev vděčnosti vůči poskytovateli služby. Jiní senioři svoji spokojenost nadhodnocují s důvody obavy, že by jim po vyjádření nespokojenosti SAS již nebyly poskytovány. Senioři, kteří navštěvující SAS vkládají do služeb čas a energii, je tedy logické, že si myslí, že jsou spokojeni. Klienti mohou být spokojeni i s neefektivní službou, nebo jen s některou částí služby (Matoušek, 2008).

Hodnocením spokojenosti seniorů je možné odhalit případy špatného zacházení s klienty nebo špatné dodržování lidských práv klientů (seniorů). Hodnocení odhalí služby, které seniory zatěžují nebo které senioři vnímají za špatné, nesmyslné nebo zbytečné. Pokud se velká většina seniorů shoduje na negativním hodnocení určitého pracovníka, je to podmět k tomu, aby vedení organizace okamžitě prozkoumalo důvody a vyvodilo závěry. Mnoho seniorů hodnotí určité služby jako neatraktivní. Je třeba, aby vedení zvážilo smysl provozu pro seniory neatraktivních služeb. V případě, že je služba v očích poskytovatele viděna za nutnou, je zapotřebí se zabývat tím, jak tuto službu obohatit a vylepšit (Matoušek, 2007).

Hodnocení spokojenosti seniorů se SAS je jedním z ukazatelů prostřednictvím, kterého je možné zjistit, co seniorů vyhovuje, nevyhovuje, co jim chybí a co je možné zlepšit. K lepším a přesnějším výsledkům zkoumání spokojenosti je možné dojít prostřednictvím kvalitativního výzkumného šetření, které umožňuje tázat se otevřenými otázkami, které umožní odhalit sebemenší nespokojenost či drobné nedostatky spojené s poskytovanou službou (Matoušek, 2008).

Autorka práce se shoduje s výše uvedenými názory od Mlýnkové a Ondruškové. Odchodem do důchodu vzniká i řada dalších životních změn a potřeb. Autorka se ztotožňuje i názorem, že spokojenost ve stáří je ovlivňována zdravotním stavem jedince, schopností vykonávat běžné činnosti, možností rozvíjet koníčky, navazovat nové sociální kontakty a zapojovat se do různých aktivit. Tyto názory jak autorky práce tak i výše uvedených spisovatelek dokládá samotný výsledek z výzkumného šetření, který autorka představí v kapitole 8.

4 AKTIVIZACE SENIORŮ

Autorka v této části práce provede čtenáře různými druhy a formami aktivizace, prostřednictvím, kterých se mohou senioři lépe zapojovat a začleňovat do společnosti. Dozvíte se, jaké mají aktivity význam pro kvalitu života seniorů a jak jsou aktivizace stanoveny zákonem.

4.1 Aktivizace v obecné rovině

Aktivizaci lze chápat jako sociální zařazení starého člověka do společnosti za podpory různých státních i nestátních neziskových organizací, spolků, sdružení, center a stacionářů. Prostřednictvím těchto organizací je seniorům nabízeno mnoho programů, kroužků a klubů, které mohou podle vlastního uvážení navštěvovat.

V současné době vznikají různé programy kvalitního stárnutí, které podporují kvalitu života lidem ve stáří. Kladou důraz na samostatnost, nezávislost, seberealizaci a důstojnost. Staří lidé mohou přispívat společnosti svými dlouholetými zkušenostmi a hodnocením různých událostí (Kozáková, 2006). Matoušek a kol. (2005) chápe aktivizaci jako sociální pracovní činnost prostřednictvím, které se podporují senioři při začleňování do komunity s cílem předcházet zdravotním a sociálním potížím. Aktivizace napomáhá podporovat zdravé a aktivní stárnutí a dává možnost seniorům zachovat si a získat takové role, které dávají starým lidem životní smysl.

Významným zdrojem aktivního života jsou aktivizační, vzdělávací, kulturní, zájmové a volnočasové aktivity. Vzdělávání zvyšuje adaptabilitu a přispívá ke zvládnutí sociálních a společenských změn. Vzdělávání také nabízí možnost orientace na nové perspektivy a hodnoty, stimuluje občanské aktivity, má pozitivní vliv na zdraví a zabraňuje sociálnímu vyloučení seniorů. Kultura a kulturní aktivity nabízejí hodnotné využití volného času a jsou zdrojem naplnění sociálních kontaktů a přispívají k prevenci sociálního vyloučení a izolace. Kulturní aktivity jsou příležitostí pro posílení mezigeneračních kontaktů a sounáležitosti. Zájmové a volnočasové aktivity prohlubují schopnosti jedince, působí pozitivně na psychické a fyzické zdraví.

4.1.1 Aktivace

Aktivací si můžeme představit cílené zvyšování činnosti organismu a tělesného výkonu. U mnohých seniorů je aktivita zachována popřípadě i mírně zvýšena. Jsou to ti senioři, kteří zapomínají na svůj vysoký věk a chtějí v 70 letech lézt po žebříku. Na

druhé straně jsou senioři, kteří aktivitou příliš šetří a jsou pasivní. Je zapotřebí pasivní seniory motivovat a promyšleně pečovat o jejich psychickou zdatnost a fyzickou sílu. Je zapotřebí je aktivovat, tak aby byla jejich soběstačnost obnovena (Haškovcová, 2012).

4.1.2 Aktivita

Aktivita znamená v překladu „*činnost, činorodost*“. Aktivita přispívá jak ke zdraví tak i výrazným způsobem přispívá k pocitu spokojenosti ze života. Se stářím jsou spojovány nemoci. I v nemoci může být senior aktivní, pracuje jak na svém uzdravení a zachovává si prostor pro své oblíbené aktivity. V mladém věku je aktivity samozřejmostí, ale ve stáří se jedná spíše o výsledek obdivuhodné píce a snaživosti (Haškovcová, 2012).

4.1.3 Aktivační techniky

Aktivační technika patří mezi volnočasové aktivity, které nemusí patřit pouze seniorům ale i mladým lidem, dětem a mladistvým. Volnočasové aktivity mohou být kulturní, sportovní i společenské a každý senior si může vybrat podle svého zájmu činnost, kterou má ve svém blízkém okolí. Vybere si činnost, která ho bude bavit a na kterou bude mít dostatek síly a odhodlání. Tyto činnosti probíhají opakovaně, pravidelně a senior se na nich setkává s vrstevníky a může při nich poznávat nové lidi (Haškovcová, 2012).

4.1.4 Význam aktivit pro kvalitu života seniorů

Aktivitu vnímáme především jako jednu z nejdůležitějších nástrojů k naplňování kvality života seniorů. Kvalita přispívá k větší životní spokojenosti a ke kladným pozitivním prožitkům, slouží k udržování tělesné a duševní výkonnosti a důležitým faktorem je začlenění a zapojení do společnosti.

Do aktivizace seniorů je možné zapojit mnoho programů, jako jsou třeba rehabilitační péče ve zdravotnictví, podpora rovnosti příležitostí na trhu práce a podpora zaměstnávání seniorů jako prodloužení aktivní fáze jejich života. Nabídka forem vzdělávání seniorů, jako jsou akademie třetího věku, různé kurzy a přednášky organizované v oblasti neziskového a státního sektoru. Nabídka uplatnění zájmových aktivit (četba knih, turistika, ruční práce) a nabídka možností společenského života (kluby důchodců, centra pro seniory, denní stacionáře, divadla, spolky, sdružení) (Oldřich Muller, 2006).

4.2 Aktivizace optikou legislativy

Aktivizaci seniorů upravuje Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách a také vyhláška č.505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tento zákon stanovuje a definuje podmínky poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením (dále jen SAS). Organizace, které chtějí poskytovat tuto sociálně aktivizační službu musí být registrovány v registru poskytovatelů sociálních služeb a musí se řídit ustanovením vyhlášky a zákona. Dle Zákona č.108/6006 Sb. o sociálních službách se řadí SAS do služeb sociální prevence. Tato služba je poskytována formou ambulantní (zařízení, do kterého osoba sama dochází nebo je doprovázena a toto zařízení neposkytuje ubytování) nebo terénní (služba poskytována osobě v jejím sociálním prostředí). SAS jsou poskytovány osobám, které dovršili důchodového věku, a nebo osobám se zdravotním postižením, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Organizace poskytující SAS musejí ze Zákona č.106/2006 Sb. a dle Vyhlášky č.505/6006 Sb. klientům služeb (v našem případě seniorům) zprostředkovat kontakt se společenským prostředím prostřednictvím zájmových, vzdělávacích a volnočasových aktivit. Dále by také měli nabídnout a umožnit klientům sociálně terapeutickou činnost, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení sociálních a osobních schopností a dovedností, které podporují sociální začlenění osob. V neposlední řadě by SAS měli pomoci při uplatňování klientových práv a pomoci při obstarávání osobních záležitostí.

4.3 Aktivizace Optikou seniora

Zkušenosti autorky se shodují s názory Haškovcové, Dlabalové a Klevetové. Mnoho seniorů v dnešní době nemá program pro své stáří, nemají plány na vyplnění volného času v důchodu. Dříve možná snili o odpočinku a volném čase, ale když tento čas nastal, najednou si neví rady, co si s tolika volného času počít.

Registrovanými sociálně aktivizačními službami pro seniory se v Plzni zabývají pouze 2 nestátní neziskové organizace. Tyto organizace se zaměřují svými službami a programy přesně na cílovou skupinu seniorů a cíleně podporují zdravé a aktivní stárnutí.

5 FORMY AKTIVIZACE V PLZNI

V Plzni jsou 2 nestátní neziskové organizace prostřednictvím, kterých jsou poskytovány a nabízeny registrované SAS seniorům a osobám se zdravotním postižením. Mezi tyto organizace patří TOTEM - Regionální dobrovolnické centrum, o.s. a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje, o.p.s.

5.1 Regionální dobrovolnické centrum TOTEM

Regionální dobrovolnické centrum TOTEM (dále jen TOTEM RDC) je občanské sdružení, které vzniklo registrací u Ministerstva vnitra ČR dle zákona č.83/1990 Sb., o sdružování občanů (Standardy kvality TOTEM RDC, 2012).

Od 1.1. 2014 přišel v platnost nový občanský zákoník a s ním přišly i změny týkající se sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Od účinnosti nového občanského zákoníku občanské sdružení TOTEM změní v budoucnu svoji právní formu na spolek.

5.1.1 Poslání

Posláním organizace je *„Vytvářet pozitivní a funkční mezilidské vztahy, jak v rámci rodiny, tak v širším kontextu občanské společnosti“* (Výroční zpráva TOTEM RDC, s. 2, 2010).

Poslání se naplňuje a uskutečňuje prostřednictvím poskytovaných sociálně aktivizačních služeb a různých aktivizačních programů pro seniory, dále také prostřednictvím dobrovolnických projektů, které jsou v souladu se stanovenými dlouhodobými cíli. Cílem TOTEMU RDC je propagovat dobrovolnou pomoc a rozvíjet dobrovolnictví v plzeňském regionu, zapojovat seniory do společnosti a zabraňovat jejich sociální izolaci a následném vyloučení se společností. Rozvíjet seniorské populaci duševní a fyzické síly, dovednosti a schopnosti. Podporovat sebedůvěru a vzbuzovat zájem o nové učení a pátrání po aktuálních informačních zdrojích. TOTEM RDC má dále za cíl pomáhat nejen seniorům ale i dětem a jejich rodinám v řešení jejich obtížných životních situací a tím tak posilovat mezigenerační vztahy a vytvářet tak zdravé a přirozené prostředí pro společnost (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2010).

5.1.2 Činnosti pro dobrovolníky a aktivity pro všechny klienty organizace

Jednou z oblastí činností je zaměřená na *propagaci a šíření myšlenky dobrovolné pomoci*, konkrétněji se snaží o rozvoj a rozšíření dobrovolnictví v Plzeňském kraji. Snaží se přijímat nové dobrovolníky, vysílat a podporovat je. Tito dobrovolníci jsou nápomocní při práci různým jiným organizacím. Podporují mezinárodní výměnu zkušeností v rámci dobrovolné činnosti a také seniorské dobrovolnictví. Smysl činnosti této organizace je především v podpoře a ve vytváření kvalitních mezilidských vztahů. Snažíme se propojit seniorské aktivity, dobrovolnické aktivity a aktivity pro rodiny s dětmi. TOTEM hledá způsob jak podpořit a prohloubit vztahy napříč generacemi (www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm > [cit.26.3.2014]).

TOTEM RDC nabízí aktivitu známou pod názvem „*Management dobrovolnictví v plzeňském regionu*“, která se zabývá vysílání dobrovolníků do sociálních, zdravotnických a vzdělávacích institucí. Pro vzájemnou komunikaci mezi jednotlivými dobrovolníky organizace vytvořila Dobrovolnický klub Klíč, ve kterém se nachází celá skupina dobrovolníků, kteří formou jednorázových akcí podporují nestátní neziskové organizace v plzeňském regionu. Mezi dobrovolnické aktivity patří také Evropská dobrovolná služba, která vysílání dobrovolníky do 30 let do různých států EU a naopak přijímá do ČR dobrovolníky z jiných Evropských zemí.

TOTEM vytváří *Mentoringové programy* pro podporu rodiny vedené pod názvem „Pět P“. Jsou to dobrovolnické programy nabízející podporu dětem, které potřebují pomoc v mezilidských vztazích. Pro veřejnost organizace připravuje každý měsíc TOTEMový rozcestník, na kterém jsou sepsány a zaznamenány jednorázové akce, přednášky, besedy, workshopy pro seniory, které jsou daný měsíc pro veřejnost připraveny. Mezi tyto akce patří „Na kus řeči s ...“ což je cyklus setkávání se zajímavými lidmi z regionu, výstavy a vernisáže v Galerii organizace. Dále TOTEM provozuje Mateřský klub, dětský Bazárek, Klub Kafičko, kde je prostor určený k setkávání klientů i mimo čas pravidelných aktivit. Konají se v organizace pravidelné celoroční kurzy keramiky, jógy, kresby, malby a zpěvu (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2012).

5.1.3 Činnosti pro seniory

Druhou základní činností, kterou se tato organizace zabývá je vzdělávání seniorů a s tím spojenými aktivizačními programy. Mezi tyto aktivizační programy patří terapeutická práce se seniory, která podporuje rozvoj a udržení psychických i fyzických sil. Dále se zaměřuje na zážitkové a komunitně orientované projekty, které zapojují seniory do života místní komunity, podporují klubové a volnočasové seniorské aktivity a různé kulturní projekty. Všechny projekty vznikají na základě potřeb a požadavků klientů přicházejících do organizace a na základě potřeb společnosti. TOTEM RDC se zaměřuje na odlišnosti a rozdíly v seniorské populaci (věk, zdravotní stav, životní zkušenosti a postoj, sociální situaci a rodinné zázemí). Snaží se vytvářet programy, ve kterých může každý senior nalézt uspokojení svých potřeb (sounáležitost, touhy po přátelství a nových informacích, kontaktu s okolím a se společností, společenském uplatnění, potřeby sebedůvěry, pozornosti, respektován a potřeba seberealizace). Nabídkou různých aktivit se organizace snaží předcházet sociálnímu vyloučení seniorů a přispívat k oddálení závislosti seniorů na sociálních a zdravotnických zařízeních.

5.1.3.1 Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Služba je realizována s cílem *„přispět k vyšší míře zapojení seniorů do společenského života a nabízenými aktivitami napomoci k obnově, udržení a rozvoji duševních sil a schopností ve stáří“* (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm [cit.26.3.2014]).

Tato aktivita napomáhá předcházet sociálnímu vyloučení seniorů. Posláním této služby je *„poskytovat programy a projekty s cílem uchovat duševní a fyzické síly klientů, co nejdéle jim umožnit plnohodnotný život v jejich přirozeném prostředí a maximálně oddálit dobu, kdy se stanou zcela závislými na pomoci druhých“* (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm [cit.26.3.2014]). SAS je určena seniorům nad 55 let a osobám se ZP. Kapacita klientů je stanovena na 450. Služba zahrnuje aktivity a úkony, které jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách stanoveny jako základní činnosti služby, tudíž jsou pro uživatele poskytovány zdarma. Dále jsou nabízeny a poskytovány činnosti, které jsou pro uživatele zpoplatněny.

TOTEM - RDC nabízí seniorům mnoho aktivit pomáhající naplnit jejich potřeby a zájmy, které sami nejsou schopni uspokojit. Důvodem proč senior vyhledá a navštíví SAS může být nalezení nových společenských kontaktů, tvůrčí nebo dobrovolnická činnost či řešení obtíží, jejichž příčina může a nemusí souviset s věkem (viz. kap. 2.7.). Při poskytování služby nebo nějaké aktivity pracovník neboli koordinátor služby sepisuje s klientem (seniorem) tzv. individuální plán. Prostřednictvím tohoto plánu se pracovníci organizace dozvědí více informací o klientovi, jeho zájmech, přání, očekávání, představách a potřebách. Samotnému klientovi tento plán pomůže ujasnit svá očekávání, plány do budoucna a pomůže společně objevit novou oblast zájmu, možnosti, jak uplatnit klientovy dovednosti či vědomosti nebo můžeme společně hledat cestu z problému. Individuální plán se v průběhu poskytované služby hodnotí a dochází tak k zjištění, zda se naplňuje klientovo očekávání a uspokojují se dané potřeby nebo ze strany klienta vznikla nová potřeba, kterou je možné dále naplňovat. V důsledku zkoumání a hodnocení individuálního plánování umožňuje poskytované služby zkvalitňovat v souladu se zájmy a potřebami klientů (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm [cit.26.3.2014]).

Dále má TOTEM pro seniory připravenou širokou škálu sociálně vzdělávacích kurzů, mezi tyto kurzy patří Akademie třetího věku, jazykové kurzy různých jazykových mutací, počítačové kurzy, foto kurz a kurzy keramiky. Mimo vzdělávacích kurzů organizace seniorům nabízí zájmové a sociálně terapeutické komunitní kluby, ze kterých si senioři mohou vybrat např. jazykové konverzační kluby – NJ, AJ, FR, ŠP. Senioři mohou navštívit kluby, kde je možné relaxovat v rytmu hudby s bubny nebo tančit s hudbou ve stylu Orientu či si protáhnout tělo pomocí uvolněné jógy, latinsko-amerického tance nebo rehabilitačního cvičení. Dokud klienti nechtějí tančit nebo relaxovat je možno zajít do klubu rukodělných prací, či do kuchyně péct nějaké dobré zákusky nebo si v klubu trénování paměti procvičit šedou kúru mozkovou a uvolnit se pomocí klidové muzikoterapie. Většina kurzů, klubů i aktivit probíhá přímo v organizaci v prostorech občanského sdružení TOTEM - RDC, a to na adrese Kaznějovská 51, Plzeň (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2012).

5.1.3.2 Projekty zaměřené na aktivizaci seniorů

Kromě klubů a kurzů TOTEM provozuje „*Seniorské dobrovolnické projekty*“, které mají jasně daný časový rámeček, jsou krátkodobé nebo jednorázové a nabízejí tak klientům jinou formu rozvoje a seberealizace. Tyto projekty pracují na netradiční formě aktivizace pro seniory a nabízejí jim jinou formu rozvoje a seberealizace.

Grundtvig je program celoživotního vzdělávání vysílání seniorských dobrovolníků v rámci EU. Je to mezinárodní spolupráce dvou dobrovolnických organizací ze zemí zapojených do Programu celoživotního učení. Tento projekt trvá 2 roky, během projektu každá z organizací vyšle a přijme 2-6 dobrovolníků ve věku 50+, dobrovolníci mohou zrealizovat svůj dobrovolnický pobyt v partnerské zemi buď individuálně nebo ve skupinách. Dobrovolník může vykonávat jakoukoliv aktivitu neziskovou činnosti v délce výměnného pobytu 3 až 8 týdnů (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/projekt-grudtvig-program-celozivotniho-vzdelavani-2012-2014.htm [cit.26.3.2014]).

Zeitbank 55+ je projekt na principu sousedské výpomoci, kdy lidé nad 55 let provádějí organizovanou dobrovolnickou sousedskou pomoc tak, aby i ve stáří bylo možné co nejdéle žít v prostředí, na které je člověk zvyklý. Dobrovolníci si vzájemně nabízejí služby, činnosti, vlastnoruční výrobky, či jinou formu pomoci, kterou mohou sami nabídnout a poskytnout jinému dobrovolníkovi, který tuto činnost či službu dělat již nedokáže a tak se stává příjemcem činnosti. Tyto činnosti se shromažďují formou časové banky (ZeitBank). (Př. Já mohu dojít na nákup a donést ho domů jinému dobrovolníkovi, který není schopný dojít si na nákup sám – čas 30 minut, on mi na oplátku zašije díru na kalhotách, protože já šít neumím – čas 30min)

Projekt Impuls je postavený na spolupráci s německým partnerem GmbH Kifas Waldmünchen, který má za cíl přinést nové informace vedoucím klubů seniorů na české straně i na straně německé a vyměňovat si vzájemně KNOW-HOW. (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/projekt-zeitbank55-2012-2014.htm [cit.26.3.2014]).

Třetí festival je projekt konající se již 5 rokem spolu s partnerskou organizací Městskou knihovnou Louny. Festival je určený k setkávání aktivních seniorů, kteří mají na festivalu příležitost podělit se o své úspěchy v uměleckých, kulturních a spolkových činnostech, jimž se dlouhodobě senioři věnují. Prostřednictvím festivalu senioři ukazují

široké veřejnosti výsledky vlastní tvořivé činnosti v oblasti hudební, výtvarné a divadelní. Bohatého programu se účastnili senioři z Plzně, Loun, Domažlic, Klatov, ale i z Weidenu. (www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/303-1028-treti-festival-setkani-aktivnich-senioru.htm) [cit.10.3.2014]).

5.2 Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje

Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje (dále jen CZP PK) je obecně prospěšná společnost, která je nestátní neziskovou organizací. Zabývá se především problematikou osob se zdravotním postižením (dále jen ZP) a seniorů. Podporuje osoby v seniorském věku a přispívá ke zkvalitňování života zdravotně postižených občanů (www.czppk.cz/) [cit. 27.3.2014]). Organizace je členem České rady humanitárních organizací a Rady seniorů, dle registru poskytovatelů sociálních služeb nabízí klientům registrované sociální služby dle zákona 108/2006 Sb. Své sociální služby neposkytuje jen v Plzni, ale CZP PK má i další pobočky v jiných městech plzeňského kraje, jako jsou Domažlice, Rokycany a Tachov. Všechny sociální služby poskytované touto organizací jsou určeny jak seniorům tak zdravotně postiženým a to bez rozdílů.

5.2.1 Poslání

Posláním organizace je „*prostřednictvím poskytování sociálních služeb přispívat ke zkvalitnění života osob se zdravotním postižením a seniorů a jejich inkluzi do společnosti*“ (<http://www.czppk.cz/verejny-zavazek>) [cit.26.3.2014]). Napomáhat ke zlepšování života zdravotně postižených občanů a jejich zapojení do společnosti je jednou z hlavních myšlenek organizace.

CZP PK zprostředkovává poradenské a kontaktní místo pro zdravotně postižené občany, jejich rodiny a blízké, pro seniory nebo pro opatrovníky osob zbavených způsobilosti k právním úkonům. Dále také zprostředkovává kontaktní místo pro právnické osoby, které pracují ve prospěch zdravotně postižených. Organizace působí jako zajišťovatel pomoci při řešení obtížných životních situacích formou spolupráce s příslušnými městskými úřady a jinými subjekty v daném regionu a působí také jako obhájce práv zdravotně postižených. Všem klientům CZP PK je garantována spolehlivost, dobrá dostupnost, odbornost a profesionalita poskytovaných služeb ze strany odborných zaměstnanců. Všechny služby jsou poskytovány bez ohledu na druh nebo rozsah postižení, bez ohledu na životní či sociální situaci klienta, ve které se nachází nebo která klientovi bezprostředně hrozí (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

CZP PK klade důraz na to, aby veškeré provozované sociální služby a formy pomoci zachovávali lidskou důstojnost osob, respektovali jejich individuální potřeby, podporovali samostatnost a pomáhali podporovat motivaci osob k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování jejich nepříznivé životní situace a posilují jejich sociální začleňování do společnosti. Jsou si vědomi lidských práv, a tak je dodržují spolu se základní svobodou osob (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

5.2.2 Činnost pro seniory a všechny klienty organizace

CZP PK je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb a nabízí občanům Odborné sociální poradenství, Osobní asistence a Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

5.2.2.1 Odborné sociální poradenství

CZP PK poskytuje odborného sociálního poradenství (dále jen OSP) ve svém středisku v Rokycanech, Tachově, Domažlicích a v Plzni formou ambulantní a terénní služby (viz. kap. 4.2.). Hlavním cílem OSP je poskytování dobrých rad a užitečných informací, pomáhat a podporovat osoby se zdravotním postižením a seniorům, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo jsou ohrožováni sociálním vyloučením v důsledku neřešitelné životní události. Cílem je pomoci osobám, které nejsou schopni řešit tuto situaci vlastními silami ani za pomoci blízkého okolí (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

Prostřednictvím OSP tato organizace nabízí osobám poradenství týkající se příspěvku na péči, podají osobám informace týkající se postupu při uzavírání smluv s poskytovatelem sociální služby, pomáhá se zpracovávání, podáváním a odvoláním žádostí určených poskytovatelům sociálních služeb a jiným orgánům veřejné správy ve věcech sociálních služeb a sociálního zabezpečení. Součástí OSP je provoz půjčovny kompenzačních pomůcek. Půjčovna neslouží k trvalému a dlouhodobému půjčování. Pomůcky jsou určeny klientům organizace, kteří je potřebují půjčit jen dočasně. Jedná se o klienty po úrazech a operacích, či pro nemocné seniory a osoby se ZP. CZP PK podává informace a rady při výběru a možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek a dále nabízí samotné konzultace při řešení bezbariérovosti bytů pro klienty s omezenou možností pohybu, zprostředkovává externí konzultace, při kterých sociální pracovník navštíví klienty přímo v jejich domově (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

5.2.2.2 Osobní asistence

CZP PK zřizuje ve svém středisku v Rokycanech a Tachově osobní asistenci (dále jen OS). Která je určena seniorům a osobám se ZP v jejich přirozeném sociálním prostředí, ve kterém klient žije a při činnostech, které klient potřebuje. OS je poskytována formou terénní služby bez časového omezení, je tedy poskytována osobě v jejím přirozeném sociálním prostředí v jakémkoliv čase během dne a podle potřeby.

Služba se vztahuje na pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu jako je pomoc při osobní hygieně, zajištění stravy a chodu domácnosti nebo při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. OS napomáhá zprostředkovávat kontakty se společenským prostředím, pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. OS je poskytována za úhradu ve výši 70,-Kč za hodinu dle uzavřené písemné smlouvy o poskytování sociální služby.

Cílem osobní asistence je zajistit osobám zapojení do běžného života ve společnosti a pomoci setrvat v jejich přirozeném sociálním prostředí. OS se týká především osob, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

5.2.2.3 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Tato služba je zřizována pobočkou v Plzni a poskytována osobám v důchodovém věku nebo osobám se ZP ohroženým sociálním vyloučením. K hlavním a důležitým činnostem patří stejně jako u OS zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pomáhá a radí, jak klienti mají hájit a uplatňovat svá práva a zajišťuje jim pomoc při obstarávání osobních záležitostí, ať se jedná o formální věci či věci osobního charakteru.

V rámci SAS jsou CZP PK nabízeny sociálně terapeutické a aktivizační činnosti v různých formách (vzdělávání prostřednictvím kurzů a přednášky, rukodělné práce). CZP PK zprostředkovává pro své klienty počítačové kurzy pro začátečníky i pokročilé. Učebna je bezbariérová se speciálním vybavením pro vozíčkáře a se speciální klávesnicí pro zrakově postižené a pro osoby s poruchou motoriky. Lektor se věnuje max. 5 osobám, což zajišťuje individuální přístup ke každému klientovi. Dále také tato organizace pořádá odborné přednášky pokaždé na jiná témata a umožňuje rozvíjení jemné i hrubé motoriky v ergoterapeutické dílně, kde se uplatňují různé kreativní techniky (šití, malování, pletení, paličkování). Tyto techniky pomáhají udržovat

pohyblivost, ale také mají příznivý vliv na psychiku klienta. Zle tuto činnost chápat jako odreagování od každodenních činností a problémů. Výrobky s dílny jsou prezentovány na výstavách u příležitosti různých významných období (Velikonoce, Vánoce atd). Klienti též dělají výrobky, které jsou posílány na různé dětské nadace, na neonatologické oddělení FN Plzeň nebo do Kojeneckého ústavů v Plzni. Jendou z dalších aktivizačních činností je trénování paměti, kde certifikovaný trenér paměti pracujeme s tématy vztahující se k všednímu životu. Při trénování se využívají jednoduchá cvičení pro koncentraci, pro rozvoj slovní zásoby, pro rozvoj kreativity myšlení. Může se používat i cvičení pro rozvoj fantazie, procvičování smyslů a cvičení na relaxaci (Výroční zpráva CZP PK, 2011).

Autorka této práce si je vědoma toho, že ve formách aktivizace v Plzni je více informací o organizaci TOTEMU – RDC nežli o CZP PK. Není to z důvodu toho, že by autorka upřednostňovala TOTEM - RDC. CZP PK se mimo služby pro seniory zaměřuje i na služby pro zdravotně postižené. Sídla centra pro ZP jsou rozsáhlejší, nenabízí služby pouze v Plzni, ale poskytuje služby i v jiných městech plzeňského kraje. V souvislosti s rozsáhlostí a velkým pokrytým nabízených služeb CPZ PK neposkytuje seniorům služby v takové míře jako organizace TOTEM- RDC, která má jen jedno sídlo ve městě Plzni.

6 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole se autorka zabývá praktickou částí práce a seznámí čtenáře s kompletním výzkumným šetřením, jeho metodami, typy, konkrétními dílčími cíli a v neposlední řadě s výsledky výzkumného šetření.

6.1 Výzkumná strategie

Výzkumné šetření bylo realizováno za pomoci kvalitativního přístupu. O kvalitativním přístupu se zmiňuje ve své knize (Švaříček, 2007, s.17), který v knize uvádí, že kvalitativní přístup je „*Proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu*“. Cílem tohoto přístupu je odhalit za pomoci řady postupů a řady metod jak lidé vnímají, cítí a vytvářejí sociální realitu (Švaříček, 2007). Autorka se domnívá, že zvolením kvalitativního výzkumu dosáhneme nejefektivněji k dosažení výzkumného šetření a výsledků.

Jako výzkumnou strategii kvalitativního výzkumu a způsob analýzy získávání dat si autorka zvolala otevřené kódování. Otevřené kódování je jedna z možností metody analýz zkoumání dat ze zakotvené teorie. Metodou zakotvené teorie se zabývali američtí sociologové B. Glasera a A. Strausse. Smyslem výzkumné práce vycházející ze zakotvené teorie je vytvoření návrhu teorie nové. Návrh vychází ze situace, na kterou je zaměřena pozornost výzkumníka. Výsledná teorie vzniká postupně z dat získaných sběrem studie. V této práci autorka nechce potvrdit nebo vyvrátit nějakou stávající již určenou teorii, nesnaží se však ani o nalezení či vytvoření nové teorie, která bude definovaná přímo na zkoumaná data (Hendl, 2005). Cílem bude využít kvalitativní výzkumnou strategii s náznakem otevřeného kódování.

6.2 Výzkumný problém

Hlavním tématem této bakalářské práce je problematika registrovaných sociálně aktivizačních služeb pro seniory (SAS) na území města Plzně. Tyto služby poskytuje v Plzni Regionální dobrovolnické centrum TOTEM a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje. Problematika je zaměřena na seniory a jejich sociální začlenění. Důraz je kladen především na ty, kteří z různých důvodů na základě rozličných životních událostí sociálně aktivizační služby navštěvují. Zajímáme se o spokojenost či nespokojenost s nabídkou poskytovaných sociálně aktivizačních služeb, dále pak na

důvody, které seniora vedou k tomu využívat sociálně aktivizační služby a co seniora při volbě programů ovlivňuje.

6.3 Konceptualizace výzkumného problému a operacionalizace cílů práce

Proto, aby mohlo být provedeno výzkumné šetření, bylo zapotřebí stanovit si hlavní výzkumný cíl a další dílčí cíle.

Marxwell rozlišuje tři typy výzkumných cílů. Cíle intelektuální, cíle praktické a cíle personální. Cíle intelektuální pro to, jakým způsobem výzkum přispěje k rozšíření praktických poznání. Cíle praktické z toho důvodů, že získané výsledky výzkumné povahy byly praktickým způsobem zužitkovány, tj. aplikovány do praxe. Personální cíle pak pro to, že vždy může dojít k vlastnímu obohacení autora každé takové výzkumné práce. (Marxwell in Švaříček, 2007).

Hlavním výzkumným cílem předpokládané bakalářské práce bylo zjistit *jaká je spokojenost seniorů se sociálně aktivizačními službami, které jim město Plzeň nabízí pod záštitou nestátních neziskových organizací.*

Z hlavního výzkumného cíle bylo odvozeno několik oblastí zkoumání. 1) důvody vedoucí seniora k vyhledání a navštívení SAS, 2) Ovlivnění seniora při výběru programů v SAS a 3) Spokojenost seniora s nabídkou SAS.

Autorka se zaměřila především na důvody, kterým jsou prvotním hnacím krokem k tomu, aby senior vyhledat a navštívit SAS. S přibývajícím věkem a odchodem do důchodu senior může prožívat mnoho životních změn, které jsou důvodem k tomu, aby změnit svůj život k lepšímu prostřednictvím SAS. Těmito důvody může být samotný odchod do důchodu, více volného času, ztráta životního partnera a touha po nalezení nových přátel nebo potřeba zdokonalování se, nové učení a procvičování tělesných i duševních schopností.

Prostřednictvím dalších oblastí zkoumání bylo možné zjistit, co seniora ovlivňuje při výběru SAS, co preferuje a na co bere ohledy. Každý senior je jiný, má jiné zájmy, jiné potřeby a jiný žebříček hodnot. Některé seniory zajímá dostupnost a vzdálenost poskytovaných služeb v závislosti na zdravotním stavu, jiní mohou brát ohledy na samotnou nabídku služeb a jejich financování popř. je ovlivňují kamarádi

a známí, kteří již navštěvují nějaké vybrané služby. Nejdůležitější závěrečnou oblastí zkoumání v návaznosti na hlavní výzkumný cíl je samotná míra spokojenosti seniorů s nabídkou SAS. Autorku zajímalo, co se seniorům na programech líbí a proč, do jaké míry jsou s nabídkou služeb spokojeni a jak jim služby ovlivnili psychické a tělesné zdraví.

Na základě stanovených výzkumných oblastí zkoumání bylo možné stanovit i dílčí výzkumné cíle. **dílčí cíl 1:** zjistit jaké jsou důvody, které vedou seniora k tomu, aby vyhledal a navštívil SAS, **dílčí cíl 2:** zjistit co při volbě sociálních aktivizačních programů seniora ovlivňuje, **dílčí cíl 3:** zjistit jaká je míra spokojenosti seniorů s nabídkou sociálně aktivizačních služeb.

6.4 Výzkumná metoda

Pro sběr dat autorka zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda byla vybrána z důvodu lepšího, efektivnějšího, detailního a komplexního získání informací o názorech dotazovaných.

Polostrukturovaný rozhovor patří mezi metody sběru dat a vyznačuje se dotazováním jednoho účastníka výzkumu jedním tazatelem pomocí několika otevřených a uzavřených otázek (Švaříček, 2007). Smutek (2005) uvádí, že cílem rozhovoru je porozumět tomu jak lidé vidí a rozumí dané problematice, která vychází z účelu poskytovaného rozhovoru. Jak jedinci na danou problematiku nahlíží a pomocí rozhovoru rozkrýt individuální zkušenosti a názory. Kvale (1996, s. 5-6) definuje hluboký rozhovor jako „*metodu pomocí jejímž účelem jde získat vyličení žitého světa dotazovaného a respektem k interpretaci významu popsanych jevů*“. Pomocí tohoto rozhovoru je možné zkoumat členy určitého prostředí i s určitých sociálních skupin. Polostrukturovaný rozhovor je veden z části pomocí předem stanovených otevřených otázek a seznamu témat, prostřednictvím kterých umožňuje zachytit výpovědi v přirozené podobě a z části pomocí uzavřených otázek. (Švaříček, 2007). Na uzavřené otázky bylo možné odpovídat pomocí Lickertovi škály odpovědí „*Naprosto souhlasím, spíše souhlasím, zcela nesouhlasím, zcela souhlasím a nevím*“ (Hayes, 1998, s.112).

Autorka polostrukturovaný rozhovor zvolila proto, aby se vyvarovala možnému neporozumění, či nepochopení položených otázek ve standardizované podobě rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor dává možnost v průběhu rozhovoru otázky zjednodušit, či pozměnit složení slov pro lepší pochopení. Autorka výzkumné šetření prováděla pomocí osobního rozhovoru, a byly použity otevřené otázky pro možnost odpovědi dle vlastní vůle.

6.5 Výzkumný soubor

Stanovení výzkumného souboru je nedílnou součástí kvalitativního výzkumného šetření. Autorka si pro tento výzkumný soubor zvolila metodu prostého záměrného výběru souboru. Je to metoda, která *“na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledává jen ty jedince, kteří toto kritériem splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit“* (Miovský, 2006, s. 135). Tento způsob výběru nevyžaduje další specifické metody či strategie, ale umožňuje vybírat mezi potencionálními účastníky výzkumu. Tito účastníci by měli být pro výzkum vhodní a současně by měli s výzkumem souhlasit.

Nevýhodou tohoto prostého záměrného výběru dat, může být snadná ovlivnitelnost a náklonnost dotazovaných na cíle výzkumného šetření. Autorka si je této problematiky vědoma a snaží se výzkumný soubor stimulovat a eliminovat od případné podjatosti na výzkumné šetření.

Autorka si výzkumným souborem zvolila seniory v důchodovém věku nad 70 let, kteří navštěvují Sociálně aktivizační služby pro seniory (SAS) v plzeňských zařízeních, kterými jsou TOTEM - Regionální dobrovolnické centrum, o.s, a Centrum pro zdravotně postižené Plzeňského kraje o.p.s. Dotazovaní byli vybráni na základě své vlastní volby, vlastního souhlasu a vlastního uvážení k uskutečnění rozhovoru. Výběr respondentů nebyl náhodný. Tazatelka navštívila před uskutečněním výzkumného šetření daná sociální zařízení a seznámila klienty služeb s šetřením, které se chystá v zařízení provádět. Poté položila samotným klientům otázku, kdo by byl ochoten se výzkumnému šetření podrobit. Ti, kteří měli o výzkumné šetření zájem, vypsalí tazatelce do záznamového archu své nacionále, a ona si výzkumný vzorek poté mohla dle vlastního výběru zvolit a oslovit. Na základě výše uvedeného autorka uskutečnila rozhovory se 7 ženami. 4 ženy navštěvují SAS v TOTEMU - RDC a 3 ženy navštěvují SAS v Centru pro zdravotně postižené PK.

6.6 Sběr dat

Nedílnou součástí sběru kvalitativních dat je i audiozáznam. Jeho velkou výhodou je komplexnost a autentičnost záznamu. Tazatel si nemusí zapisovat obsah rozhovoru a může si poznamenat jen zajímavosti týkající se pozorování, která se pomocí záznamu nedají zachytit. Na záznamu je vše jak se odehrálo a jak se řeklo i s intonací hlasu, pomlkami mezi slovy a řečovými vadami. Je možné si tento záznam opakovaně pouštět a poslouchat to, co jsme při rozhovoru neslyšeli, či nepostačili vnímat. Audio zařízení je třeba umístit na takové místo, aby co nejméně narušovalo průběh rozhovoru. Mikrofon by měl být co nejméně vidět, nepřekážet a zároveň kvalitně nahrávat záznam (Miovský, 2006).

Výzkumnou činností byl uskutečněný rozhovor, který byl se svolením dotazovaných nahráván na audiozáznam. Prvním krokem autorky bylo představení sebe a seznámení dotazovaných s účelem setkání a cílem jejich práce, která bude následovat. Po úvodu došlo na jednotlivé rozhovory, které probíhali s účastníky postupně s návazností na sebe. Průběh rozhovorů probíhal na základě připravených otázek a témat. Na každou položenou otázku se účastník mohl vyjádřit dle vlastního uvážení a důležitosti. Jednotlivé dílčí otázky měli i podotázky, které měli dílčí otázky hlouběji doplňovat.

Rozhovory se uskutečnily na předem domluvených místech v předem domluveném čase, který navrhli samotní senioři tedy uživatelé SAS. Rozhovory probíhaly dle předem připravených otázek a seznamu témat.

6.7 Analyzování a vyhodnocování získaných dat

Jako prvním krokem analýzy dat autorka zvolila doslovnou transkripci, což je podle Hendla (2005) „*převod mluveného projevu nebo diskuse do písemné podoby*“. Tedy přepsání rozhovoru do textu. Mluvený projev byl převeden do lineárního přepisu, kde byl zachován dialekt pomocí normální abecedy, bez spisovného jazyka a stylistických úprav. Přepis rozhovorů byl tvořen do 3 kategorií, které byly stanoveny v operacionalizaci výzkumu. Vždy byl na stránce uveden a označen anonymní respondent (R1,2,3) s kterým byl rozhovor dělán. Stránka pokračovala vypsáním otázek z 1, 2, nebo 3. kategorie a pod každou otázkou byla vypsána odpověď dotazujícího. Následovala vyhodnocování dat pomocí otevřeného kódování. Otevřené kódování v datech odhalovalo určitá témata, která vycházela na povrch s hlubším prostupováním

do zkoumaných dat v textu. Kódování textu vedlo k vytvoření seznamu témat, jež pomáhají vidět témata jako celek a stimulují výzkumníka při hledání dalších témat. Vytvořená témata se postupně přetvářela v ucelené kategorie, kterým se říká dimenzionalizace. „*Dimenzionalice upřesňuje vlastnosti, pomocí nichž je možné rozlišit události, spadající do jedné kategorie*“ (Hendl, 2005, s. 247). Cílem kódování bylo navrhovat stále abstraktnější kategorie, protože abstraktní kategorie pomáhají při návrhu výsledné teorie.

Autorka shromáždila a prostudovala všechna data z textu, roztřídila je do stejných kategorií, podle společných znaků v jednotlivých výpovědích respondentů. Po zpracování a vyhodnocení dat autorka vytvořila ucelený závěr a výsledek zkoumaného vzorku respondentů. Navrhla doporučení do praxe a vyjádřila se k nově získaným výsledkům tohoto výzkumného šetření.

6.8 Role výzkumníka

Autorka obě sociální zařízení poskytující SAS velice dobře zná. Tato zařízení navštěvovala při povinných školních odborných praxích a absolvovala práci, která se předpokládala při plnění povinností pracovníka v sociálních službách. Během praxe si autorka udělala přehled o organizaci a jejich nabízejících a poskytujících programech a službách. Při samotném výzkumu autorka nebyla vázána ani spojována s organizacemi žádným pracovním poměrem ani žádnou osobní vazbou. Vztah a postoj k dotazovaným považuje autorka práce víceméně za nestranný.

7 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této části seznamuje autorka práce čtenáře s výsledky výzkumné činnosti, která byla prováděna kvantitativní výzkumnou strategií za pomoci polostrukturovaného rozhovoru se 7 vybranými uživateli SAS starších 70 let. Z těchto 7 uživatelů SAS byli 4 uživatelé služeb organizace TOTEMU – RDC a 3 uživatelé organizace CZP PK. Výsledky dat získaných z rozhovorů byly pomocí transkripce převedeny do písemné podoby a vyhodnoceny otevřeným kódováním, kdy se v textu vytvářely seznamy témat, které se spojily do ucelených tematických celků, ze kterých bylo možné dimenzionalizovat výsledné hodnocení a stanovit tak výsledky zkoumání. Struktura rozhovoru (viz. příloha č.1) se vázala na předem stanovená témata, který byla vymezena v dílčích cílech práce (viz. kapitola 6.3, strana 35)

7.1 Výsledky získané na základě vedených rozhovorů

Výsledky autorka práce představila v rámci 3 okruhů zkoumání, tak jak byly stanoveny v kapitole 6.3 na straně 35.

7.1.1 Důvody pro vyhledání a navštívení sociálně aktivizační služby

V prvním tematickém okruhu otázek autorka zjišťovala, jaké jsou hlavní důvody, které vedou seniora k tomu, aby vyhledal a navštívil SAS pro seniory. Vzniklé situace vedoucí k navštívení a vyhledání SAS mohou být zapříčiněny v důsledku mnoha životních změn přicházejících s přibývajícím věkem seniorů.

Respondenti byli první otázkou dotázáni na to, *co je vedlo k tomu vyhledat a navštívit danou organizaci, která pro seniory zajišťuje SAS, a měli pojmenovat situaci, která předcházela jejich rozhodnutí přijít do programů SAS.* Na tuto otázku se některé odpovědi shodovaly a jiné naopak rozlišovaly. U většiny respondentů byl důvodem vyhledání a navštívení služeb jejich dostatek až **nadmíra volného času**, který nastal v důsledku **odchodu do starobního důchodu**. Odchod do důchodu vzbudil u respondentů **pocit osamělosti** a vzbudil potřebu **nalezení nových přátel**. Důvodem proč chtějí mít respondenti kolem sebe společnost a kolektiv nových lidí je především v touze po **nalezení nového zdroji informací**, po snaze **získání většího životního nadhledu** a obzoru. Jedna z respondentek navštěvuje služby kvůli tomu, že chce jít s dobou a **nezaostávat za moderní společností** tvrdí: „...*chci ukázat mladým, že i staří se umějí učit, zdokonalovat a bavit...*“. Jiná respondentka navštěvuje služby z důvodu **neuspokojení z běžných denních činností**, které mají za následek nashromáždění

přebytečné energie, a tím vzniká potřeba vykonávat aktivní činnosti. Pro udržení tělesných a duševních schopností vyhledává dotazovaná služba nabízející různá cvičení, kroužky a zábavu.

7.1.2 Ovlivnění seniora při výběru programů v SAS

Ve druhém okruhu tematických otázek autorka zjišťovala, co seniora při volbě programů ovlivňuje a na co senioři berou ohledy při výběru programů SAS. Cílem tohoto okruhu je zjistit, co senioři upřednostňují a čím se při výběru programů řídí.

Tato otázka zjišťovala, *co seniory ovlivňuje při volbě nabízených služeb*. Mezi nejčastější odpovědi, které autorka zaznamenala z výpovědí respondentů, patří především **dobré doporučení od svých známých** či kamarádů, kteří již danou službu navštěvují a mají ji vyzkoušenou a prověřenou. Dalším činitelem, který ovlivňuje seniora při výběru služeb je **dostupnost této služby** v rámci, které hledí především na **vzdálenost od bydliště** a s tím související **dostupnost dopravních spojů**. Tyto činitele jsou spojeni především s **tělesnými, duševními schopnostmi** a možnostmi pohyblivosti každého seniora. V neposlední řadě jedna z dotazovaných uvádí, že služby vyhledává a navštěvuje tam, **kde se** v blízkém okolí **vyskytují její přátelé**. „...*po skončení nějaké akce je ještě musím jít navštívit...*“.

Další otázkou autorka zkoumala, *na co senioři berou ohledy při výběru programů SAS*. Autorka práce zaznamenala při této otázce stejné odpovědi u všech 7 dotazovaných. Vypovídali, že je zajímá především **lektor** (koordinátor), který danou službu vede. Měl by mít dobrý přístup k samotným klientům služby a také srozumitelně umět konverzovat a mít porozumění s druhými lidmi. Dále se klienti zaměřují na samotnou **nabídku programů** v závislosti na vlastních schopnostech, preferencích, potřebě a vlastní volbě. Dokládá to výpověď seniorky, která navštěvuje kurz Trénování paměti, Rukodělné práce a zpívá ve sboru Jámáček „...*Něco už dělat nemůžu, zaujalo mě plno programů, ale samozřejmě dělat všechno nejde. Musím si vybírat jen to, na co mám. Nesmím to přehánět...*“.

7.1.3 Spokojenost seniora s nabídkou SAS

Ve třetím okruhu tematických otázek autorka zjišťovala jaká je spokojenost s nabízenými službami. Hodnotila se spokojenost s nabízenými službami a zjišťovaly se klientovi názory s přijatelností nabízených služeb.

První otázka tohoto okruhu byla zaměřena na to, do jaké míry ovlivnilo využívání SAS klientovu psychiku a zdraví. Na tuto otázku respondenti odpovídali pomocí Lickertovi škály (velmi – spíše ano – ani ano/ ani ne – spíše ne – vůbec). Ze 7 dotazovaných byli **3** respondenti, kteří cítí, že jsou **velmi ovlivňováni** službami. Další **3** si myslí, že **jsou spíše ovlivněni, ale ne 100% a 1** dotazovaný se domnívá, že je **z části ovlivněn a z části neovlivněn**.

Další otázka navazovala na otázku předchozí a zjišťovala, *pokud klienty SAS ovlivňují, tak co je tím pro klienta důkazem*. Na tuto položenou otázku zaznívaly pozitivní odpovědi u všech 7 dotazovaných. Nejčastějším důkazem vlivu poskytovaných služeb bylo **zlepšení nálady, pozitivní životní postoj a naučení se novým věcem, dosud neznámým**. Též se v odpovědích vyskytovaly **pocity naplnění, lepší pohyblivost, zručnost a celkově lepší udržování tělesných schopností**. Senioři se v důsledku poskytovaných služeb **cítí uvolnění**, mají větší **pochopení pro ostatní lidi**. Z názorů a situací jiných lidí si **berou ponaučení a cenné rady**. Klienti služeb po aktivitách odchází domů s čistou hlavou. Důkazem je odpověď jedné seniorky, která uvádí „...*tady odsud odcházím s takovým krásným zážitkem a s uvolněnou hlavou...*“.

Třetí otázka byla zaměřená na to, *co se seniorům na programech líbí*. Všem 7 dotazovaným se líbí stejně jako v druhé otázce (kapitole 7.1.2, strana 40) především velice **pěkný přístup zaměstnanců**, kteří jsou v každém směru ochotni pomáhat klientům, a dále se jim také líbí **široký výběr nabízených programů**. 4 respondentům se líbí, že si každý může z nabídky vybrat to, co by ho zajímalo a bavilo. Na programech se jim líbí hlavně nápaditost, programy nejsou stereotypní, jsou zdarma a jsou provozovány v příjemném a dobře dostupném prostředí. Jedna ze seniorek se vyjádřila k otázce takto: „...*Libí se mi, že je to pro seniory, je to zdarma a každý má možnost sem přijít a osobně se tady s tím seznámit...*“.

Předposlední otázka tohoto tematického okruhu byla zaměřena na to, *co by senioři na programech změnili nebo vylepšili*. Na tuto otázku se odpovědi respondentů odlišovaly. Dotazovaná klientka, která měla tělesný handicap v důsledku endoprotézy navrhovala, přidat do programu **rehabilitační cvičení na lůžku** pro staré a nemocné osoby hůře se zvedajících z podložek na zemi. 3 seniorkám chybí **aktivity konající se venku**, navrhují častější procházky po blízkém okolí nebo více výletových akcí. V jiném případě dotazovaná klientka navrhuje udělat **přednášky** o tom, **jak si dávat**

pozor na praktiky obchodníků na předváděcích akcích či zájezdech, kde na seniory čeká ze strany prodejce nátlak, ponižování a agresivní chování. Toto chování je účelově používáno s cílem donutit seniora koupit výrobek za předraženou cenu. Další uživatelka služeb se domnívá, že by bylo vhodné více **využívat všech prostor (sál, klubovna, učebny) v organizaci**. „...zdá se mi, že je plno místností během dne prázdných...“. Poslední dotazovaná by chtěla **zvýšit** pomocí různých sdělovacích prostředků **informovanost o nabízených službách a programech** pro seniory. Dokládá to tato odpověď „...mělo by to vědět ještě více lidí, aby měli dostatečně peněz na provozování činnosti...“.

Poslední otázka zjišťovala samotnou *spokojenost klientů s nabídkou SAS*. Cílem bylo zjistit jaká je míra spokojenosti s nabídkou služeb. Na tuto otázku respondenti odpovídali pomocí Lickertovi škály. Ze 7 dotazovaných odpovědělo 5 respondentů, že jsou s nabízenými službami **velice spokojeni**. 2 klienti jsou **spíše spokojeni**, domnívají se, že je třeba ještě něco zdokonalit a vylepšit jak dokazují slova jedné z klientek, „...vždycky je co zlepšovat...“.

8 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ

V této části práce autorka popisuje kompletní shrnutí výsledků vyplívajících ze všech zkoumaných dílčích výzkumných cílů a posléze vyhodnocuje celkový výsledek hlavního výzkumného cíle.

V prvním tematickém okruhu spadající pod **dílčí výzkumný cíl 1** se autorka práce snažila zjistit, jaké jsou hlavní důvody, které vedou seniora k tomu, aby vyhledal a navštívil SAS pro seniory. Z výpovědí respondentů na tento tematický okruh vyplynulo, že mezi hlavní důvody patří především změna životní role, tedy z pracujícího člověka se stává člověk ve starobním důchodu. Změna životní role se pokládá za důležitou zátěžovou etapu lidského života, tak, jak o tom vypovídá kapitola 2.8. Z výpovědí respondentů dále vyplívá, že na základě odchodu do důchodu a přerušování vazeb mezi spolupracovníky a lidmi kolem sebe pociťují senioři často samotu, která je druhým největším důvodem k navštěvování služeb a programů. Předem stanovený dílčí cíl 1 lze shledat naplněný.

Dílčí výzkumný cíl 2 se zaměřoval na to, co seniora při volbě SAS ovlivňuje. Výsledky rozhovorů poukázala na to, že seniory při výběru programů nejvíce ovlivňují kamarádi a blízcí, kteří již nějaké služby a programy navštěvují a mají je vyzkoušené. Dále bylo zjištěno, že senioři hledí i na dostupnost poskytované služby, v závislosti na tělesných schopnostech a možnostech každého jedince. V neposlední řadě se senioři zajímají o samotnou nabídku služeb, ze které si sami mohou vybrat a zvolit službu, která jim nejvíce vyhovuje a která je podle jejich představ. Míra naplnění druhého dílčího cíle byla stejně jako v prvním případě naplněna. Odpovědi respondentů se ztotožňovali s předem stanoveným dílčím cílem.

Dílčí výzkumný cíl 3 měl za úkol zjistit, do jaké míry jsou senioři spokojeni s nabídkou SAS. Bylo zjištěno, že jsou senioři se službami a programy částečně nebo spíše ovlivňováni. Jako pozitivní ovlivňování v důsledku navštěvování SAS senioři vnímají především zlepšení své nálady. Vlivem služeb pociťují stavy naplnění a uvolnění, mají pozitivní postoj k životu a hlavně se jim zlepšuje celková tělesná schopnost. Na programech se seniorům nejvíce líbí vřelý přístup všech zaměstnanců a různorodost nabízených programů. Opakem toho pozitivního vztahu jsou okolnosti, které senioři vnímají jako nedostačující nebo zcela chybějící. Mezi takové nedostatky dotazovaní poukazují na rozšíření aktivit konajících se ve venkovním prostředí, dále

také navrhnou dělat přednášky pro seniory o tom, jak si dávat pozor na praktiky obchodníků na předváděcích akcích. Důvodem proč senioři chtějí znát informace o těchto praktikách, spočívá v tom, že mají strach z toho, že takovými obchodníkům „naletí“ a nedokážou se jim sami ubránit. Naplnění tohoto výzkumného cíle je možné shledat jako částečné, neboť ne u všech se objevily kladné výpovědi. Na otázku jak jsou senioři spokojeni s nabídkou SAS odpovědělo z celkových 7 dotazovaných 5 tak, že jsou spokojeni velmi a 2, že jsou spíše spokojeni. Z daných výpovědí je patrné, že jsou v nabídce programů ještě nějaké drobné mezery a rezervy, které je možné zlepšit a zdokonalit.

Podstatou hlavního výzkumného cíle bylo zjistit jaká je spokojenost seniorů se SAS, které jim město Plzeň nabízí pod záštitou nestátních neziskových organizací. Na základě zjištění k dílčím výzkumným oblastem s pomocí využití výzkumné metody došla autorka práce k závěru, že jednotlivé dílčí výzkumné cíle byly naplněny. Z tohoto naplnění vyplývá i vyjádření vztahující se k míře naplnění hlavního výzkumného cíle. Celková spokojenost seniorů se SAS ve městě Plzni lze na základě výsledků šetření považovat za uspokojivou.

9 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Autora této práce si je vědoma důležitosti zapojení respondentů do této bakalářské práce. Je si též vědoma toho, že výzkumný soubor, byl stanoven jen na základě vlastní volby a souhlasu klientů služeb s výzkumným šetřením. I přesto se podařilo nasbírat velké množství dat, na základě kterých bylo možné dojít k návrhům a doporučením.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že klienti TOTEM RDC a CZPPK jsou s poskytovanými službami spokojeni. Objevily se však i drobné nedostatky, které je možné ve službách a nabízených programech zlepšit a zdokonalit. Drobné nedostatky se týkaly především vyhraněných potřeb dotazovaných jednotlivců.

Lidé ve stáří příliš nerozumí moderním technologiím a novelám zákonů či jiným formálním záležitostem. Nevědí, na co mají nárok a jaká mají práva. Ve spojení s moderním světem jsou bezbranní a bezmocní. Na základě výše uvedeného formuluje autorka práce doporučení. Konkrétně navrhuje :

1) zařadit více přednášek orientujících se na moderní technologie ve společnosti. Kromě kurzů počítačů by například bylo možné realizovat kurzy manipulace s mobilním telefonem.

2) realizovat besedy na téma finanční gramotnosti, zejména jak se bránit lidem, kteří na seniory naléhají a tlačí při koupi drahých a pro seniory zbytečných věcí.

3) vytvořit přehledné a ucelené letáčky, prospekty či brožury s informacemi, kde se senioři dozvědí na koho se obrátit při řešení právnických sporů či při vyřizování různých záležitostí na úřadech (příspěvky atd.)

U organizací poskytující SAS nebyly zjištěny žádné nedostatky spojené se zaměstnanci či samotným prostředím organizace. Poskytovatelé služeb by však měli více a častěji využívat prostory v organizaci a měli by mít větší zájem o to, aby bylo o nabízených službách ještě větší povědomí u široké veřejnosti

ZÁVĚR

Stáří a stárnutí se týká nás všech. Každý jednou dříve či později zestárne. Staří lidé jsou všude kolem nás, jsou součástí našich životů a naší společnosti, a proto je zapotřebí se o této cílové skupině dozvědět více informací, které nám napomohou k propojenosti mezigeneračních vztahů.

Ve své bakalářské práci jsem se problematikou stáří zabývala především proto, že jednou také budu stará, nemocná, bez práce a bez blízkých přátel. Chtěla jsem se o stáří jako takovém dozvědět co nejvíce informací, které by mi pomohly se na toto období připravit. I když jsem si vědoma, že tato doba zdaleka ještě nenastane, vím že jednou budu stará. Možná budu sama a budu potřebovat pomoc okolí ať blízkého, rodinného či zdravotního nebo sociálního. Chtěla jsem zjistit, jaké mají dnešní senioři nabídky a možnosti seberealizace a jak vypadá přímá aktivizace v praxi. Prostřednictvím výzkumného šetření jsem měla možnost hlouběji nahlédnout do života seniorů a cítit se tak na chvíli samotným seniorem. V teoretické části jsem se zabývala celkovou problematikou stáří, jejími znaky, příčinami, tělesnými, duševními a psychickými změnami, které se stářím přicházejí. Dále mě zajímala životní spokojenost seniora a etapy životních zátěží, které seniorům brání v prožívání plnohodnotného života. Zajímala jsem se o to, jak je možné seniorům v těchto nežádoucích životních etapách pomáhat. Svoji pozornost jsem zaměřila na nestátním neziskové organizace, poskytující v Plzni seniorům sociálně aktivizační služby.

V praktické části bakalářské práce poukazuji na to, jak společnost vnímá seniory a naopak jak senioři vnímají společenské prostředí ve vztahu k nim samotným. Cílem této práce bylo stanovit míru spokojenosti seniorů s nabídkou sociálně aktivizačních služeb pro seniory. Tyto sociální služby byly hodnoceny v organizaci TOTEM - Regionálním dobrovolnickém centru, o.s. a v Centru pro zdravotně postižené Plzeňského kraje, o.p.s.

Hlavním přínosem při zpracovávání bakalářské práce bylo proniknutí do dané problematiky. Považuji tuto práci za velice obohacující. Blíže jsem se seznámila se SAS, vstoupila jsem více do sociální sféry, poznala jsem nové a zajímavé lidi a naučila jsem se pracovat s novými technikami. Práci shledávám za velmi přínosnou a užitečnou, ačkoliv jsem si vědoma, že efektivita by byla větší s delší dobou zkoumání.

RESUMÉ

Bakalářská práce je zaměřena na registrované sociálně aktivizační služby pro seniory poskytované prostřednictvím nestátních neziskových organizací na území města Plzně. Organizacemi realizující tyto SAS jsou TOTEM regionální dobrovolnické centrum, o.s. a Centrum pro zdravotně postižené plzeňského kraje, o.p.s. Cílem práce je zhodnotit celkovou spokojenost s poskytovanými službami z pohledu jak je vnímají uživatelé.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a na část praktickou. Teoretická část zahrnuje informace týkající se celkové charakteristiky stáří. Zabývá se vymezením stáří, příčinami stáří, znaky stáří a životní spokojeností seniora. Dále vymezuje pojem aktivizace a sociálně aktivizační služby v obecné rovině a optikou zákona. Čtenář se seznamuje podrobně s poskytovateli těchto služeb. V praktické části je popsán metodologický výzkum zkoumaný prostřednictvím kvantitativní výzkumné metody a odhaluje, jak jsou uživatelé SAS spokojeni s nabízenými službami. Výsledky šetření vedou k nalezení odpovědi na hlavní výzkumný cíl, který měl za cíl, zjistit do jaké míry jsou senioři jako uživatelé SAS spokojeni s nabízenými a poskytovanými službami.

SUMARRY

This bachelor work is aimed at registered social activating services for seniors which are provided through private non-profit organizations within the area of the city of Plzeň. The organisation providing these SAS are TOTEM regional voluntary centre,o.s. and the Centre for disabled people in Plzeň region,o.s. The aim of the work is to find out how satisfied with the services provided the users are.

The bachelor work is divided into a theoretical and practical part. The theoretical part includes information related to general characteristics of the old age. It deals with the definition of the old age, cause of the old age, old age signs and seniors' feelings of satisfaction. It also defines the notion of „activating“ and „social activating services“ in general and through the law. A leader is informed in detail on providers of these services. Practical part includes the methological research made through a quantitative research method to detect users satisfaction with services provided. The results of the survey lead to answering the main question and aim of the research: Are SAS friendly towards their senior users.

POUŽITÉ ZDROJE

1. Citatyo.cz: Absolutně nejlepší citáty. In: [online]. [cit. 2014-02-02]. Dostupné z: <http://www.citatyo.cz/citatyo/citaty-o-zivote>
2. CZP PK. *Výroční zpráva CZP PK*. Plzeň: CZP PK 2011.
3. CZP PK [online]. © 2014 [cit. 2014-01-03]. Dostupné z: <http://www.czppk.cz/verejny-zavazek>
4. *Encyklopedický slovník*. Praha: Odeon, 1993. ISBN 80-207-0438-8.
5. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.
6. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-198-3. *Kapitola Měření postojů, s. 112. (čeština)*
7. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
8. JAROŠOVÁ, D. *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006, s. 24-29. ISBN 80-7368-110-2
9. JIŘINCOVÁ, Božena a kol. *Vybrané kapitoly s psychologie zdraví*. 1. vyd. Plzeň: ZČU Plzeň - Tiskové středisko, 1997. ISBN 80-7082-308-9.
10. KALVACH, Z. *Úvod do gerontologie a geriatrie*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN - 80-7184-366-0.
11. *Kvalita života ve stáří: Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012*. 2008. Praha: MPSV, ISN 978-80-86878-65-2.
12. KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-2169-9.
13. KOZÁKOVÁ, Zdeňka a Oldřich MULLER. *Aktivizační přístupy k osobám seniorského věku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. Monografie. ISBN 80-244-1552-6.
14. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. 2005. ISBN 80-7367-002-X.
15. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
17. MLÝNKOVÁ, Jana. *Péče o staré občany*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, s. 13-26. ISBN 978-80-247-3872-7.
18. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4.
19. MPSV: Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012. In: [online]. [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5045>
20. ONDRUŠKOVÁ, Jiřina. *Stáří a smysl života*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 987-80-246-1997-2.
21. PACOVSKÝ, V. *Proti věku není léku? Úvahy o stárnutí a stáří*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-486-1.

22. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
23. PŘÍHODA, Václav. *Ontogeneze lidské psychiky IV*. Praha : SPN 1974.
24. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
25. RABUŠIC, L. *Česká společnost stárne*. Brno: Masarykova univerzita, Georgetown, 1995. 192 s. ISBN 80-210-1155-6.
26. SMUTEK, Martin. *Evaluace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-811-7.
27. ŠVARÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ. *Kvantitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
28. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2007.
29. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2008.
30. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2009.
31. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2010.
32. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2011.
33. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2012.
34. TOTEM. *Standardy kvality TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2012.
35. TOTEM RDC [online]. © 2014 [cit. 2014-26-02]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm>
36. TOTEM RDC [online]. © 2014 [cit. 2014-26-02]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm>
37. TOTEM RDC [online]. © 2014 [cit. 2014-26-02]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/projekt-zeitbank55-2012-2014.htm>
38. TOTEM RDC [online]. © 2014 [cit. 2014-26-02]. Dostupné z: www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/projekt-grudtvig-program-celozivotniho-vzdelavani-2012-2014.htm
39. TOTEM RDC [online]. © 2014 [cit. 2014-10-03]. Dostupné z: www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akce-a-projekty/303-1028-treti-festival-setkani-aktivnich-senioru.htm
40. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, s. 11-12. ISBN 978-80-247-2170-5.
41. *Všeobecná encyklopedie: V osmi svazcích*. 1. vyd. Praha, 1999, s. 91. ISBN 80-902555-9-0.
42. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

PŘÍLOHA

Příloha č.1 - Struktura rozhovoru

Výzkumné otázky podle jednotlivých tematických okruhů

Důvody vedoucí seniora k vyhledání a navštívení SAS

- Co Vás vedlo k tomu vyhledat a navštívit organizaci, která zajišťuje SAS? - Pojmenujte situaci, která předcházela Vašemu rozhodnutí přijít do programů SAS?

Ovlivnění seniora při výběru služeb SAS

- Co Vás při volbě služeb ovlivňuje?
- Na co berete ohledy při výběru programů SAS ?

Spokojenost seniora s nabídkou SAS

- Do jaké míry ovlivnilo využívání SAS Vaši psychiku a zdraví?
(Lickertova škála: velmi – spíše ano – ani ano/ ani ne – spíše ne – vůbec)
- Co je důkazem?
- Co se Vám programech (jakých) v SAS líbí a proč?
- Co byste změnil(a) nebo vylepšil(a)?
- Jaká je Vaše spokojenost s nabídkou SAS? Nebo do jaké míry jste spokojen (a)?
(velmi spokojen(a) – spíše spokojen(a) – ani, ano/ani ne – spíše nespokojen(a) – nespokojen(a))