

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav jazyků a komunikace neslyšících

Bakalářská práce

Barbora Veselá

Dostupnost sociálních služeb pro neslyšící seniory v České republice

Accessibility of Social Services for Deaf Seniors in the Czech republic

Poděkování:

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. Andree Hudákové, PhD. za trpělivé vedení, cenné rady a připomínky, které mi v průběhu psaní bakalářské práce poskytovala. Chtěla bych vyjádřit také poděkování všem respondentům, kteří byli ochotni podílet se na výzkumné části mé bakalářské práce. Bez nich by tato práce nevznikla. Poděkovat bych chtěla také svému konzultantovi, Mgr. Milanu Fritzovi, který mi poskytnul cenné informace a odkazoval mě k dalším zdrojům a kontaktům.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 31. července 2023

Barbora Veselá

Abstrakt:

Tato bakalářská práce se zabývá tématem poskytování sociálních služeb neslyšícím seniorům – uživatelům českého znakového jazyka, zejména v oblasti Prahy. Cílem výzkumu je zmapovat možnosti poskytování těchto služeb a zjistit jejich využitelnost, kvalitu, spokojenost a součinnost rodinných příslušníků při jejich zařizování. Práce vychází z faktu, že téma dostupnosti sociálních služeb a výzkum četnosti neslyšících klientů ve službách sociální péče nejsou dosud řádně probádané, problémem je i nedostatek odborných pramenů. Teoretická část práce vychází ze zdrojů legislativní povahy a z odborných zdrojů hovořících o poskytovaných sociálních službách v obecném rozsahu. Taktéž jsou zde popsány jednotlivé organizace poskytující terénní a ambulantní sociální služby neslyšícím a dále vybrané pobytové služby pro neslyšící seniory v zahraničí. Ve výzkumné části se na základě rozhovorů s různými skupinami respondentů zjišťuje zastoupení sociálních služeb pro neslyšící seniory v Praze, zastoupení neslyšících klientů v běžných domovech pro seniory a možné způsoby komunikace mezi klientem a poskytovatelem služeb.

Klíčová slova: senior, sociální služby, domov pro seniory, sociálně-aktivizační služby, sociální pracovník, Tichý dům neslyšících, český znakový jazyk

Abstract:

This bachelor thesis deals with the topic of the provision of social services to the deaf elderly – users of Czech sign language, especially within the Prague area. The aim of the research is to map the possibilities of providing these services and to find out their usability, quality, satisfaction as well as the cooperation of family members while arranging them. The thesis is based on the fact that the topic of the accessibility of social services and the research on the frequency of deaf clients in social care services have not been properly researched yet. The problem is also the lack of professional sources. The theoretical part of this thesis is based on sources of a legislative nature as well as professional sources talking about the provision of social services in general. Later on, it also describes individual organisations providing outreach and ambulatory social services to deaf people and chosen residential services providing such services for the deaf elderly abroad are described here too. The research part of the thesis, which is based on interviews with various groups of respondents, investigates the presence of social services for the deaf elderly in Prague, the representation of deaf clients in regular homes for the elderly and possible methods of communication between the client and the service provider.

Key Words: senior, social services, retirement home, social activation services, social worker, the Quiet House of the Deaf, Czech Sign Language

Obsah

ÚVOD	9
1 STÁRNUTÍ A STÁŘÍ	11
1.1 DEFINICE.....	11
1.2 FYZICKÉ A PSYCHICKÉ ZMĚNY SPOJENÉ SE STÁRNUTÍM A STÁŘÍM.....	12
1.3 POTŘEBY SENIORŮ	14
1.4 PŘÍPRAVA NA STÁŘÍ	18
2 NESLYŠÍCÍ JAKO JAZYKOVÁ A KULTURNÍ MENŠINA.....	20
2.1 KOMUNITA NESLYŠÍCÍCH.....	20
2.2 ČESKÝ ZNAKOVÝ JAZYK	21
2.3 KULTURA NESLYŠÍCÍCH	22
2.4 ODLÍŠNOSTI V JAZYCE A KULTUŘE NESLYŠÍCÍCH SENIORŮ	24
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE VS. V ZAHRANIČÍ.....	27
3.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR	27
3.1.1 <i>Definice sociálních služeb.....</i>	<i>27</i>
3.1.2 <i>Legislativa spojená s poskytováním sociálních služeb.....</i>	<i>27</i>
3.1.3 <i>Druhy sociálních služeb</i>	<i>28</i>
3.1.4 <i>Kvalita sociálních služeb</i>	<i>32</i>
3.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ZAHRANIČÍ.....	34
3.2.1 <i>Švédská legislativa</i>	<i>34</i>
4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO NESLYŠÍCÍ SENIORY – UŽIVATELE ZNAKOVÉHO JAZYKA V ČESKÉ REPUBLICE VS. V ZAHRANIČÍ.....	35
4.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR.....	35
4.1.1 <i>Česká legislativa</i>	<i>35</i>
4.1.2 <i>Tichý dům neslyšících</i>	<i>36</i>
4.1.3 <i>Česká unie neslyšících</i>	<i>38</i>

4.1.4	<i>Komunitní centrum MoJA</i>	39
4.1.5	<i>Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR</i>	39
4.1.6	<i>Tichý svět</i>	40
4.2	SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ZAHRANIČÍ.....	42
4.2.1	<i>De Gelderhorst</i>	43
4.2.2	<i>Das Hermann-Gocht-Haus</i>	44
4.2.3	<i>Stockholm</i>	45
5	DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO NESLYŠÍCÍ SENIORY – UŽIVATELE ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA V PRAZE	46
5.1	HYPOTÉZY	46
5.2	CÍL VÝZKUMU	46
5.3	METODOLOGIE VÝZKUMU	47
5.4	VÝZKUMNÝ VZOREK A ORGANIZACE SBĚRU DAT	47
5.5	ROZHOVORY	49
5.5.1	<i>Rozhovory se sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby neslyšícím seniorům-uživatelům znakového jazyka (ČUN, Tichý svět, MoJA, SNN)</i>	49
5.5.2	<i>Rozhovory s neslyšícími seniory</i>	49
5.5.3	<i>Rozhovory se zaměstnanci pražských domovů pro seniory</i>	50
5.5.4	<i>Rozhovory s rodinnými příslušníky neslyšícího klienta domova pro seniory</i>	51
5.6	ANALÝZA VÝSLEDKŮ ZÍSKANÝCH DAT	52
5.7	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	56
	ZÁVĚR	58
	POUŽITÁ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE	61
	SEZNAM OBRÁZKŮ	70
	PŘÍLOHY – PŘEPIS ROZHOVORŮ	I
	PŘÍLOHA Č. 1 RESPONDENT I (ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH).....	I

PŘÍLOHA Č. 2 RESPONENT II (TICHÝ SVĚT)	VII
PŘÍLOHA Č. 3 RESPONENT III (KOMUNITNÍ CENTRUM MOJA)	XIII
PŘÍLOHA Č. 4 RESPONENT IV (SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH OSOB V ČR)	XIX
PŘÍLOHA Č. V RESPONENT V (NESLYŠÍCÍ SENIOR)	XXI
PŘÍLOHA Č. 6 RESPONENT VI (PEČOVATELKA DOMOVA PRO SENIORY CHODOV).....	XXV
PŘÍLOHA Č. 7 RESPONENT VII (RODINNÝ PŘÍSLUŠNÍK NESLYŠÍCÍHO KLIENTA V DOMOVĚ PRO SENIORY CHODOV)	XXVIII

Úvod

Bakalářská práce se věnuje dostupnosti sociálních služeb poskytovaných neslyšícím seniorům – uživatelům českého znakového jazyka. Kromě popisu vybraných organizací poskytujících sociální služby v České republice zmiňuji také vybraná evropská zařízení nabízející pobytové sociální služby. Empirická část je pak zaměřena na výzkum v oblasti Prahy, kdy oslovuji respondenty z pražských zařízení a organizací a snažím se potvrdit nebo vyvrátit hypotézy, zda a v jakém množství jsou neslyšící senioři umisťováni do běžných domovů pro seniory, s čímž souvisí i jejich ne/zájem o umístění do domova pro seniory. Dále zkoumám, zda mají při užívání sociálních služeb možnost používat ke komunikaci český znakový jazyk (zda jsou služby přizpůsobeny komunikačním preferencím), nebo jestli cítí neslyšící senioři pocit samoty.

Úvod teoretické práce je věnován definici termínů stárnutí a stáří, které souvisí s tématem celé práce. Proces stárnutí a stáří doprovází různé změny organismu (Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 17), proto pokračuji popisem těchto fyzických, psychických a sociálních změn. Stárnutí je pro mnohé jedince stresujícím životním obdobím (Hátlová, 2023), proto odborníci hovoří o etapách přípravy na stárnutí, aby později došlo ke snazší adaptaci. Mluví ale také o různých způsobech vyrovnávání se se stářím (např. Poláchová, 2007). To vše zmiňuji v první kapitole teoretické části práce.

V následující kapitole se zaměřuji na uvedení do jazyka a kultury komunity Neslyšících. V první řadě definuji termíny N/neslyšící a následně popisuji jazyk neslyšících, český znakový jazyk. V krátkosti se zmiňuji o kultuře neslyšících a na základě výpovědí několika respondentů popisuji odlišné rysy jazyka a kultury neslyšících seniorů.

Následující dvě kapitoly se zabývají sociálními službami. Nejdříve jsou definovány na základě Zákona o sociálních službách, následuje výčet a detailnější popis jednotlivých sociálních služeb se zaměřením na seniory. Přidána je krátká pasáž o kvalitě sociálních služeb. Popisu organizací poskytujících sociální služby pro neslyšící se věnuje další kapitola, v níž je prostor také pro popis vybraných zařízení v dalších evropských státech nabízejících trvalé ubytování neslyšícím seniorům. Kapitoly o sociálních službách slouží jako informační základ pro empirickou část práce.

Pro výzkumnou část práce jsem si stanovila několik hypotéz ověřovaných kvalitativní metodou prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumný vzorek byl složen ze 4 různých skupin respondentů. Prvními respondenty byli sociální pracovníci organizací, které poskytují terénní a ambulantní sociální služby neslyšícím. Stanovila jsem si hypotézu, že služby jsou poskytovány obecně neslyšícím, nikoliv však speciálně neslyšícím seniorům. Dále předpokládám, že si klienti těchto služeb mohou zvolit komunikaci v českém znakovém jazyce. Původně jsem nepočítala s přímým oslovováním neslyšících klientů umístěných v domovech pro seniory, nicméně s ohledem na další skupiny respondentů, jejichž zaměstnání nebo blízký vztah úzce souvisí právě se neslyšícími seniory, zařadila jsem do práce také respondenta z řady seniorů. Nicméně, jak jsem na základě výzkumu zjistila, v pražských ubytovacích zařízeních je ubytován pouze jeden neslyšící klient, nebylo tedy možné zrealizovat více rozhovorů. U skupiny neslyšících seniorů předpokládám, že nemají příliš velký zájem o umístění do domova pro seniory kvůli obavám z nepřizpůsobených podmínek komunikace se slyšícím personálem, jejímž výsledkem by mohla být izolace a samota. Předpokládám, že pokud však jsou umístěni do ubytovacího zařízení, jedná se o běžný domov pro seniory. Hypotézy vycházející z rozhovorů s neslyšícími seniory se opírají o elektronický příspěvek Spěvákové (2016), která zmiňuje, že neproškolený personál často neví, jak s klientem komunikovat, takže se senioři uchylují do samoty a tím cítí i pocit izolace. Vhodné by podle ní bylo zařídit v domově nějaký klub se zájmovými činnostmi pro neslyšící seniory, kteří by mohli komunikovat ve znakovém jazyce (Spěváková, 2016). Hypotéza týkající se nepřizpůsobených podmínek komunikace se opírá také o další skupinu respondentů, zaměstnanců ubytovacích zařízení sociálních služeb. Poslední skupinou respondentů jsou rodinní příslušníci neslyšících seniorů. Předpokladem je, že jsou to právě oni, kdo se angažuje v zařizování pobytových rezidenčních služeb pro své neslyšící příbuzné. Figurují zde jako prostředníci snadnější komunikace skrz mluvený jazyk.

Po analýze výsledků výzkumu následuje krátké nahlédnutí do problematiky osvěty a doporučení pro praxi, které vyplývá z propojení teoretických poznatků s vlastním výzkumem, připojen je také zajímavý podnět ze strany jedné respondentky. Závěr zahrnuje nejprve shrnutí teoretické části práce, včetně několika získaných poznatků důležitých pro empirickou část práce. Následně se zde objeví shrnutí získaných dat z výzkumu.

1 Stárnutí a stáří

První kapitola se věnuje obecné charakteristice a přiblížení termínů stárnutí a stáří a jevů s nimi souvisejících, jako jsou konkrétní tělesné, duševní a společenské změny organismu, dále způsoby přípravy na stáří, formy vyrovnávání se se stářím a lidské potřeby, které jsou zaměřené na potřeby seniorů.

1.1 Definice

Stárnutí a stáří neoddelitelně patří nejen k životu člověka, ale také rostlin a zvířat (Mlýnková, 2011, s. 13).

Stárnutí vnímáme jako proces degenerativních změn organismu, které začínají již od 30 let věku (Mlýnková, 2011, s. 13). K nevratným změnám v oblasti biologických, psychických a sociálních změn (Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 17) dochází již během předchozích životních etap, ovšem podle individuální rychlosti (Mlýnková, 2011, s. 13). Rychlost stárnutí závisí nejen na genetické informaci každého jedince, ale také na individuálním životním stylu, životním prostředí, práci nebo množství stresu (Mlýnková, 2011, s. 13).

Existuje několik teorií, které vysvětlují důvody stárnutí buněk (Mlýnková, 2011, s. 13). Mezi takové teorie patří např. teorie o působení zevních vlivů, která uvádí, že životní styl a působení mikroorganismů a chemických látek mají vliv na rychlejší stárnutí organismu (Mlýnková, 2011, s. 14). Podle genetické teorie je délka života předurčena geneticky, tudíž pokud rodiče žijí déle, existuje větší šance, že také děti budou déle žít (Mlýnková, 2011, s. 14). V imunologické teorii stárnutí dochází k vytváření organismem neodhalitelných chyb, které se po dlouhodobém nerozpoznávání již nedají odstranit, výsledkem je pak destrukce vlastních buněk (Mlýnková, 2011, s. 14). V teorii volných radikálů ničí velké množství škodlivých radikálů membrány buněk (Mlýnková, 2011, s. 14).

Stáří (senium) je vrcholnou etapou procesu stárnutí a závěrečným vývojovým stadiem, po němž přichází smrt jedince (Mlýnková, 2011, s. 13). Mlýnková (2011, s. 14) uvádí, že „*Světová zdravotnická organizace rozděluje stáří na 3 etapy: rané stáří (probíhající mezi 60-74 lety), vlastní stáří (charakteristické pro věk 75-89 let) a dlouhověkost (nad 90 let).*“ V pojmovém systému se rozlišuje také kalendářní stáří,

kteřé je opřeno o skutečný věk, a biologické stáří, jež se určuje podle vitality a zdraví jedince (Mlýnková, 2011, s. 14).

1.2 Fyzické a psychické změny spojené se stárnutím a stářím

Jak bylo zmíněno výše v subkapitole „Definice,“ člověk v průběhu života prochází biologickými, psychickými a sociálními procesy (Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 17), obecně tedy strukturálními a funkčními změnami organismu, které natrvalo ovlivňují kvalitu života jedince (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202). Člověk se postupně přibližuje stáří, poslednímu vývojovému stadiu, jež končí smrtí (srov. Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 17, Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202). Podle Kalvacha, Zadáka, Jiráka, Zavázalové, Sucharda (2004, s. 99) se fyzické (viditelné) změny stárnoucího a starého člověka označují jako fenotyp stáří.

Biologické aspekty stárnutí se projevují ve vnitřní a vnější struktuře těla (srov. např. Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 33, Horváthová, 2018, s. 32). Projevy stárnutí jsou pozorovány ve všech orgánových soustavách, v nichž dochází k degenerativním změnám organismu a celkového metabolismu (Čevela, Čeledová, Kalvach, Holčík, Kubů, 2014, s. 33).

Se stárnutím se objevuje fyzická křehkost, která může způsobovat větší závislost na okolí z důvodu snížení soběstačnosti (Mlýnková, 2011, s. 14). Fyzická křehkost se může projevovat ve snížené imunitě, fyzické vytrvalosti a výkonnosti, snížené pohyblivosti, úbytku kostní hmoty a minerálů, snížené svalové síle, ale také v oblasti psychiky (Mlýnková, 2011, s. 15).

Významné změny jsou znatelné např. v endokrinní a nervové soustavě člověka (Horváthová, 2018, s. 32) kvůli nimž postupně nastává hormonální nerovnováha (Horváthová, 2018, s. 32). Proces stárnutí zapříčiňuje změny v mozku projevující se úbytkem neuronů (Horváthová, 2018, s. 32), což má následek mimo jiné zpomalení psychomotorického tempa (Ondrušová, 2017, s. 11). To se projevuje v prodlužování reakčního času na podněty (Mlýnková, 2011, s. 23). S vyšším věkem a změnami v nervové soustavě člověka roste pravděpodobnost vzniku neurodegenerativních onemocnění mozku, jako např. Alzheimerovy choroby, demence, nebo Parkinsonovy choroby (Co je to neurodegenerativní onemocnění? 2019), jedním z důvodů může být zmenšování objemu mozku (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202).

S úbytkem mozkových buněk souvisí postupné zhoršování paměti, zejména krátkodobé (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 204). Dlouhodobá paměť naopak v pozdějším věku vystupuje do popředí, neboť je velmi často dobře zachovalá, dochází ale k částečnému zkreslení vzpomínek (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 204).

Imunita těla v období senia klesá, proto se zvyšuje pravděpodobnost výskytu infekčních nebo nádorových onemocnění (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202). Objevují se problémy trávicího systému doprovázené zvýšeným rizikem ztráty chrupu (Horváthová, 2018, s. 32) a zpomalenou peristaltikou projevující se zácpou (Mlýnková, 2011, s. 22). Změny jsou znatelné v dýchacím systému, výjimkou v tomto období nejsou respirační onemocnění (Horváthová, 2018, s. 32). Zmenšuje se objem hrudníku a vitální kapacita plic, typické je v této fázi zadýchávání (Mlýnková, 2011, s. 22).

Celková pružnost těla se snižuje (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202), vaziva přibývá (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202). Změny jsou patrné také na celkovém držení těla (Horváthová, 2018, s. 32). Objevuje se zakřivení páteře a dochází ke zkracování kostí, což způsobuje celkové zmenšení výšky a shrbení těla, zpomaluje se také tempo chůze (Horváthová, 2018, s. 32). Dochází k řidnutí a větší křehkosti kostí, proto hrozí více úrazů (Mlýnková, 2011, s. 21). Ubývá kloubní chrupavka, což doprovází bolestivost kloubů a snížená možnost pohybu (Mlýnková, 2011, s. 21).

Projevy stárnutí a stáří jsou vnímány v ochablosti kůže, dochází ke změnám pokožky projevujícím se zejména nárůstem vrásek a pigmentových skvrn (Ondrušová, 2017, s. 10), svoji strukturu mění i nehty, jež nabývají na tloušťce a rýhovaném vzhledu (Horváthová, 2018, s. 32). Ubývá mazových žláz, které ovlivňují zadržování vody, kůže má tedy tendenci vysychat (Mlýnková, 2011, s. 21). Vlasy přirozeně mění barvu na šedou až bílou v důsledku úbytku pigmentu, mají také větší tendenci k vypadávání a lámavosti (Horváthová, 2018, s. 32).

K dalším změnám dochází také na rovině smyslového vnímání (Ondrušová, 2017, s. 11), u zraku konkrétně v menší pružnosti čočky, což má za následek např. zhoršenou adaptabilitu zraku v závislosti na světelných podmínkách (Ondrušová, 2017, s. 11). Neméně častým příznakem je také přítomnost šedého zákalu, který způsobuje sníženou ostrost nebo zúžení zorného pole (Mlýnková, 2011, s. 23). Vnímání sluchu se zhoršuje, objevuje se tzv. presbyakuze (Ondrušová, 2017, s. 11) projevující se sníženým vnímáním vysokých tónů, které jsou typické např. pro zvonek, televizi, pískání, vyzvánění telefonu

nebo vysoký tón hlasu (Čevelová, 2020, s. 21). Kromě presbyakuze může být zhoršení sluchu doprovázeno často také tinnitem, tj. různě se projevujícími ušními šelesty (Čevelová, 2020, s. 21). Kromě zraku a sluchu klesá také vnímavost chutě a čichu (Horváthová, 2018, s. 32).

Pro stáří je typická polymorbidita, která se vyznačuje hromaděním nemocí (Mlýnková, 2011, s. 15). Může docházet k řetězení nemocí, tedy že jedna nemoc vyvolá druhou (Mlýnková, 2011, s. 15). Počet chorob narůstá a nedaří se je stoprocentně vyléčit (Mlýnková, 2011, s. 15).

Jedinec se v období presenia a senia nemění pouze po tělesné stránce, ale též po stránce **psychosociální** (Ondrušová, 2017, s. 10). V životě nastává mnoho změn, např. ukončení pracovní činnosti a odchod do důchodu, což je pravděpodobně největší sociální změnou (srov. Ondrušová, 2017, s. 11, Kácová, 2017, s. 13). Mění se sociální role z pracujícího člena společnosti na důchodce, který je často vnímán jako přítěž a nepotřebný člen společnosti (srov. Mlýnková, 2011, s. 25, Janečková, 2010, s. 163), proto může docházet také ke změně autority a respektu ke starým lidem (Mlýnková, 2011, s. 25). Psychosociální změny se projevují mimo jiné v závislosti na změnách biologických, vystupují do popředí např. z důvodu častější nemocnosti (Ondrušová, 2017, s. 11).

Velký vliv má ztráta partnera, zvýšená potřeba být zapojen do rodinného dění, navázání vztahů s vnoučaty (Ondrušová, 2017, s. 11). Negativní rysy osobnosti vystupují do popředí (Kácová, 2017, s. 13). Psychické změny zahrnují také například větší potřebu citové jistoty, bezpečí, přijetí rodinou, respekt, informovanost, seberealizaci či zachování práva na svobodné rozhodování (Ondrušová, 2017, s. 11).

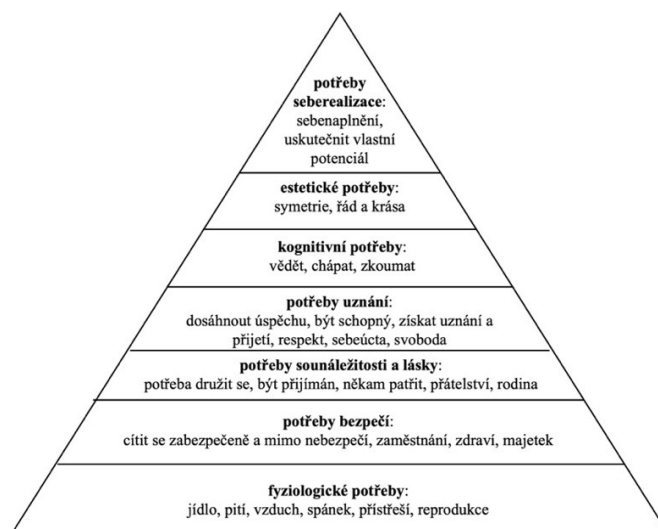
Potřeby se shodují s potřebami ostatních lidí, ale s rostoucím věkem se potřeby prohlubují (Ondrušová, 2017, s. 11). Zhoršuje se přizpůsobování se životním změnám (Mlýnková, 2011, s. 24). Nálada může být nestabilní, senioři mohou být více náchylní k pláči, úzkosti a strachu (Mlýnková, 2011, s. 25).

1.3 Potřeby seniorů

Potřeba je popisována jako chybějící nebo přebývající aspekt v životě člověka (Mlýnková, 2011, s. 47). Nadbytek nebo nedostatek nás nutí k činnostem, jež mají k naplnění potřeb směřovat (Mlýnková, 2011, s. 48). Neuspokojení potřeb negativně

ovlivňuje psychickou stabilitu člověka, proto je vždy záměrem tyto potřeby naplnit (Mlýnková, 2011, s. 47). Mlýnková (2011, 47) uvádí příklad času seniorského páru stráveného s příbuznými, kdy celá skupina ráda společně „navštěvuje kulturní akce, chodí na výlety a vaří, protože pár potřebuje společenský kontakt, přesto se však po nějaké době těší na svůj zavedený klidnější režim. Ke spokojenosti je tedy nutné přizpůsobit se svým potřebám (Mlýnková, 2011, s. 47).

V polovině 20. století vytvořil americký psycholog Abraham Maslow hierarchii lidských potřeb, známou jako Maslowova pyramida potřeb (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565). Na obrázku 1 je klasifikováno původních 7 stupňů pyramidy (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565).¹



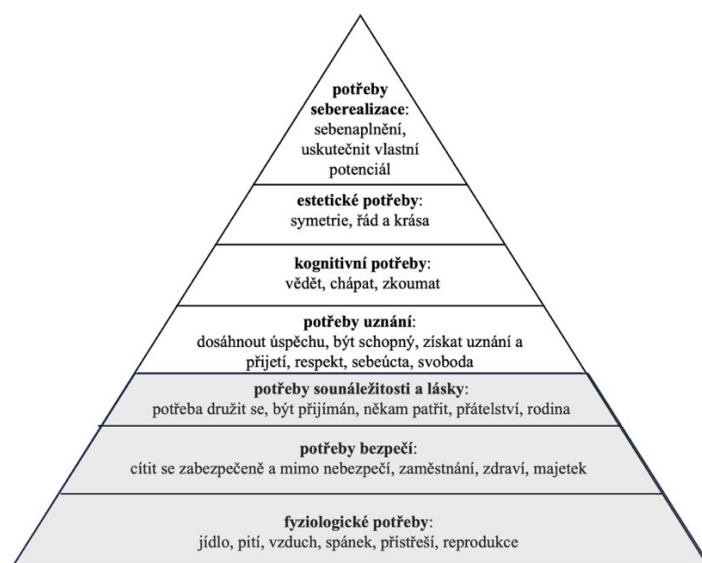
Obrázek 1 Maslowova pyramida potřeb (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565, Mcleod, 2023)

Podle Maslowovy teorie (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565) jsou první patra tvořena biologickými potřebami, vyšší patra složitějšími psychologickými potřebami, přičemž nejdříve musí dojít alespoň k částečnému uspokojení nižších stupňů, než mohou začít být uspokojovány potřeby z vyšších pater (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565). Maslow to zdůvodňuje tím, že nelze dosáhnout vyšších potřeb, pokud člověk nemá dostatek energie a prostředků na zabezpečení základních potřeb (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565). Nejvyšší patro, potřebu seberealizace, lze naplnit teprve až po uspokojení

¹ Během let se struktura Maslowovy pyramidy proměňovala, došlo k odstranění dvou pater, konkrétně patra kognitivních a estetických potřeb (srov. např. Mcleod, 2023). Docházelo také k různým úpravám uvnitř jednotlivých pater, přidávaly nebo ubíraly se různé potřeby (srov. např. Mcleod, 2023).

všech předchozích stupňů (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565).

Jak uvádí Mlýnková (2011, s. 48), potřeby se mění v průběhu ontogenetického vývoje člověka. Seniorům se tedy též mění hodnoty a dochází k fenoménu, kdy v Maslowově pyramidě potřebují uspokojovat nižší patra (zejména první tři odspodu), do popředí se dostává „*potřeba zdraví, klidu, bezpečí, komunikace, spokojenosti, jistoty, lásky a sounáležitosti*“ (Mlýnková, 2011, s. 48), jako je vidět na obrázku 2. Potřeby z vyšších pater, konkrétně seberealizace a sebe naplnění, nejsou tak významné, jako v předchozích životních obdobích, proto i v grafickém znázornění bývá dům životních potřeb nižší s méně „místnostmi“ (Mlýnková, 2011, 48). Neznamená to však, že vyšší potřeby není důležité naplňovat, jen se pozornost soustředí v první řadě na nižší, biologické potřeby (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565).



Obrázek 2 Maslowova pyramida potřeb upravená pro seniory (srov. Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565, Mcleod, 2023)

Nejnižším patrem Maslowovy pyramidy, jak je naznačeno výše, jsou fyziologické potřeby (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565). V subkapitole *Fyzické a psychické změny spojené se stárnutím a stářím* jsou detailněji popsány strukturální změny, které se objevují s přibývajícím věkem (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202). U seniorů fyziologickými potřebami rozumíme zvýšenou potřebu vyprazdňování, potřebu žít bez bolesti, potřebu pohodlí a tepla, nebo zvýšeného spánku a odpočinku

(Mlýnková, 2011, s. 48). Spánek často probíhá i během dne, označuje se jako polyfázický² (Mlýnková, 2011, s. 48). Senioři si také potrpí na chutné jídlo, což není vždy jednoduché zajistit z důvodu postupného úbytku chuťových pohárků (Mlýnková, 2011, s. 48). Některé fyziologické potřeby již nejsou prioritní, jako např. potřeba pít, sexuální potřeby, hygienická péče o vlastní osobu a s tím související péče o svůj zevněšek (Mlýnková, 2011, s. 48).

U seniorů je důležité uspokojovat také vyšší potřeby, z nichž významnou roli hraje potřeba jistoty a bezpečí (Mlýnková, 2011, s. 49). S ubývajícími přáteli či ztrátou životního partnera vzniká **nedostatek komunikace a společenského začlenění** (Mlýnková, 2011, s. 49). Potřebu komunikace můžou sice částečně nahradit sociální služby jako ubytování v domově pro seniory, v domovech s pečovatelskou službou, nicméně množství společenského propojení je značně omezeno (Mlýnková, 2011, s. 49). Senioři mají také strach z onemocnění, z ekonomického nedostatku či ze závislosti na druhé osobě (Mlýnková, 2011, s. 49). Významný problém nastává také v nedostatečné informovanosti o zdravotním stavu, o potřebných vyšetřeních a úkonech (Mlýnková, 2011, s. 49).

Pro seniory je tedy důležité v první řadě naplnit základní potřeby, nevyklučuje se však, že uspokojují také potřeby z vrcholu Maslowovy pyramidy, potřeby sebenaplnění a seberealizace (Mlýnková, 2011, s. 49). Narazíme tak na pracující seniory, na seniory prosazující myšlenku, že musí dohnat to, co nestihli během produktivního věku, seniory navštěvující společenské akce, kluby seniorů, filmové projekce určené pro seniory, univerzity třetího věku, které mimo jiné pomáhají udržovat paměť a pozornost (Mlýnková, 2011, s. 49). Mohou se také účastnit speciálních projektů Evropské unie, které nabízejí možnost celoživotního vzdělávání a zahraničních stáží, konkrétně např. program Grundwig (Mlýnková, 2011, s. 49). Různé webové stránky podporované kraji České republiky nabízejí aktivity pro seniory za snížené ceny, snížené ceny se mohou dotýkat také ubytování nebo cestování (Mlýnková, 2011, s. 50).

² Většina lidí praktikuje monofázický spánek, tedy takový, kdy se pravidelně večer uchýlí ke spánku, ve kterém setrvávají až do rána (Polyfázický spánek – o co jde? Vyspi se). Polyfázický režim je rozdělen do více spánkových intervalů během dne a noci (Polyfázický spánek – o co jde? Vyspi se). Existuje více variant, např. varianta tří-čtyřhodinového spánku v noci se dvěma-třemi 20minutovými zdřimnutími (Polyfázický spánek – o co jde? Vyspi se). Člověk se pak ve výsledku může cítit víc odpočatý (Polyfázický spánek – o co jde? Vyspi se). Nezbytným předpokladem však je pravidelnost (Polyfázický spánek – o co jde? Vyspi se).

Častým jevem během stáří a umírání je potřeba srovnat si vzpomínky na svůj život a zhodnotit jeho smysl (Mlýnková, 2011, s. 50). Objevuje se potřeba svěřit se někomu o svých chybách, nenaplněných cílech, proto je též důležité uspokojit duchovní potřeby (Mlýnková, 2011, s. 50).

1.4 Příprava na stáří

Každá životní změna s sebou přináší riziko vzniku duševní nerovnováhy (Mlýnková, 2011, s. 16). Některé změny s sebou ale přináší i fyzické omezení, jako je tomu u stárnutí a závěrečné životní etapy, stáří (Mlýnková, 2011, s. 16). Téma stárnutí a smrti se tabuizuje, neboť lidé se bojí neznámého, bolesti, utrpení, ztráty blízkého (srov. Prošková, 2014, Hátlová, 2023) či ztráty soběstačnosti a odloučení od blízkých (Prošková, 2014).

Aby mohlo dojít ke snazší adaptaci na stáří, existují tři formy přípravy na vyrovnání se se stářím, které probíhají během celého života (Poláchová, 2007).

Kořeny **dlohodobé přípravy** začínají už v dětství, kdy se vysvětluje dětem vhodné chování ke starým lidem, učí se vyvolávat úcta ke stáří, například také ukázkou komunikace rodiče dítěte se svými rodiči, a jejich chováním k nim (Poláchová, 2007).

Během **středně dlouhé přípravy** má docházet k již cílené přípravě na stáří, kdy jedinec přizpůsobuje svoji životosprávu, pohybové cvičení, přemýšlí nad finančním zajištěním a možnostmi bydlení a budoucí péče (Poláchová, 2007).

Krátkodobá příprava přichází v období kolem tří lety před odchodem do důchodu a je charakteristická praktickými změnami, jako úpravami bytu a vyměňováním elektrospotřebičů za nové, zároveň jedinci přemýšlí nad svým volným časem, možnostmi jeho využití, přemýšlí i nad zdravým životním stylem (Poláchová, 2007).

Po přípravě přichází stáří v plné síle a následně se objevují možnosti adaptace, jak je jedinec schopen se se stářím vyrovnat (Mlýnková, 2011, s. 17). Reakce na stárnutí a stáří je individuální, stěžejním hlediskem je osobnost člověka a jeho životní zkušenosti (Mlýnková, 2011, s. 16).

Mezi způsoby, jak se vyrovnat se stárnutím a stářím, patří pozitivní postoj, tzv. **konstruktivní způsob** vyrovnávání se se stářím (Mlýnková, 2011, s. 17). Senioři

vnímají stárnutí jako přirozenou součást života a snaží se využít svůj čas maximálně aktivně (Mlýnková, 2011, s. 17). Příliš aktivní jedinci během života, kteří působili na vysokých pozicích a kteří nyní vnímají ztrátu sil a větší závislost na okolí, zaujímají **obranný postoj** (Mlýnková, 2011, s. 17). Senioři, kteří se během produktivního věku nechali vést druhými, mají sklon k **závislosti** (Mlýnková, 2011, s. 17). Hádky, svalování viny na druhé osoby, izolaci od okolního prostředí a své rodiny, agresí a zlomyslnost doprovází **nepřátelský postoj** ke stáří (Mlýnková, 2011, s. 17). V těchto případech se obrací zloba na okolní prostředí, v opačném postoji **sebenávisti** však senioři obrací svůj smutek a zlobu na sebe (Mlýnková, 2011, s. 17). Tito senioři jsou nejohroženější a hrozí jejich sebestrukce, neboť trpí myšlenkami nedostatečného naplnění svých potřeb během života (Mlýnková, 2011, s. 17).

2 Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina

V celé práci se budou objevovat termíny n/Neslyšící, proto je nejprve vhodné si termíny definovat a odlišit je od sebe. Terminologie dále souvisí s jazykem, kulturou a komunitou Neslyšících, což v kapitole následně zacílím konkrétně na jazyk a kulturu neslyšících seniorů.

2.1 Komunita Neslyšících

V první řadě je třeba si na začátku kapitoly vymezit pojmy, které budu pro účely práce používat. Termín **neslyšící** se používá pro označení všech lidí, kteří mají v jakékoliv míře poškozený sluch, jedná se tedy o nedoslýchavé, ohluchlé, prelingválně i postlingválně neslyšící³ (Redlich, 2003, s. 78). V české terminologii se používá další termín, i když mezi širokou veřejností stále příliš nezažitý (Strnadová, 1998, s. 52), termín **Neslyšící** (Redlich, 2003, s. 78). Termín se zprvu objevil v zahraničních kruzích pod názvem Deaf, kdy Paddy Ladd popsal rozdílnost D/deaf (Komárková, 2006, s. 10). Neslyšící se dají posuzovat podle míry sluchového postižení, ale termín Neslyšící se o velikost sluchové ztráty nezajímá, popisuje Neslyšící jako příslušníky jazykové a kulturní menšiny (Strnadová, 1998, s. 53). Jazyková a kulturní menšina Neslyšících se vyznačuje určitými rysy, konkrétně „*společným jazykem, jímž je český znakový jazyk, uzavíráním sňatků mezi členy menšiny, vnímáním sebe sama jako člena jazykové a kulturní menšiny, neuznáváním diskriminace znakového jazyka, vytvářením vlastních organizací a spolků, nebo vlastní publikační činností*“ (Redlich, 2003, s. 78).

Neslyšící vytváří vlastní komunitu a sdílí potřebu vzájemně se scházet, mají vlastní tradice, zvyky a humor odlišný od slyšících (Jechová, 2022, s. 36). Definuje je vlastní jazyk nebo společná kultura a historie (Jechová, 2022, s. 36). Členové komunity Neslyšících jsou hrdými uživateli českého znakového jazyka, který často považují za první, mateřský jazyk (Redlich, 2003, s. 83), nepovažují sluchové znevýhodnění

³ Určit, kdo je prelingválně neslyšící, není snadné, neboť se odborníci nemohou shodnout, kdy je ukončen vývoj mluveného jazyka a jaká je hranice pro hluchotu (Hudáková, 2008, s. 8). Někteří autoři považují za prelingválně neslyšící ty děti, které se jako neslyšící narodily, nebo přišly o sluch do osmnáctého věku, jiní autoři mluví o ztrátě sluchu do tří let věku atd. (Hudáková, 2008, s. 8). Hranice sluchové ztráty je vnímána také odlišně, někteří autoři hovoří o 70 dB, jiní o 90 dB (Hudáková, 2008, s. 8). Obecně lze ale říci, že se jedná o děti, které „*od narození nebo raného dětství nedokážou ani s kompenzačními pomůckami vnímat lidskou řeč*“ (Hudáková, 2008, s. 8). Naopak postlingválně neslyšící jsou ti, kteří přišli o sluch až po ukončení vývoje mluvené řeči (Hudáková, 2008, s. 8).

za handicap (srov. Macurová, 2001; Langer, Kučera, 2012, s. 27). Do komunity mohou patřit nejen prelingválně neslyšící, kteří často považují znakový jazyk za svůj první, mateřský jazyk, nýbrž také nedoslýchaví, nebo ohluchlí, jež ke komunikaci používají znakový jazyk (Redlich, 2003, s. 79). Jde tudíž o individuální postoj každého neslyšícího (Redlich, 2003, 79).

Pro slyšícího člověka je bez přímého kontaktu s daným neslyšícím v podstatě nemožné zařadit jej do jakési škatulky, např. zda se konkrétní neslyšící cítí být členem komunity Neslyšících. Navíc také podle mě takové zařazování slyšícím nenáleží. I když sdílím jazykově-kulturní pohled na hluchotu,⁴ budu pro účely práce používat obecný termín neslyšící / neslyšící senior, avšak s tím ohledem, že se zaměřuji na seniory, jejichž mateřským jazykem je český znakový jazyk. Zda se cítí být členy komunity Neslyšících, nechávám v této práci za nepodstatnou informaci. Termín Neslyšící budu používat pouze v souvislosti s informací o komunitě Neslyšících a pouze tehdy, zda budu potřebovat zdůraznit důležitost sdílených hodnot v komunitě a identitu Neslyšícího.

2.2 Český znakový jazyk

Historický vývoj českého znakového jazyka se opírá o dlouhou tradici (Redlich, 2003, s. 81). Český znakový jazyk se dlouho nevnímal jako plnohodnotný jazyk, ale od 60. let 20. století jsou díky výzkumu Williama Stokoeho znakové jazyky považovány za jazyky přirozené, které mají gramatiku a slovník (Macurová, 1994, s. 121–122).

Český jazyk a český znakový jazyk nejsou totožné jazyky, nacházíme charakteristické rozdíly (Macurová, 1994, s. 121). Nejvýraznější rozdíl je ve způsobu existence obou jazyků (Macurová, 1994, s. 121). Český jazyk je audio-orální, informace přijímáme sluchem a produkujeme hlasem (Macurová, 2001, s. 70). Český znakový jazyk je verbální nevokální systém (Macurová, 2001, s. 70), který není založený na zvuku, jedná

⁴ Na neslyšící lze nahlížet dvěma pohledy, buď medicínským pohledem, nebo jazykově-kulturním (Strnadová, 1998, s. 52). Medicínský pohled vnímá hluchotu jako postižení, jako znevýhodnění, které je třeba napravit, nejlépe odstranit (Strnadová, 1998, s. 52). Pokud se vada sluchu nedá vyléčit, všemi prostředky se usiluje o to, aby se neslyšící jedinec zapojil do slyšící společnosti a sdílel jejich hodnoty (Strnadová, 1998, s. 52). Důraz se klade na mluvenou řeč, nápravu řeči pomocí logopedie, nápravu sluchu pomocí sluchadel nebo kochleárního implantátu (Langer, Kučera, 2012, s. 36–39). Jazykově-kulturní pohled pohlíží na neslyšící jako na menšinu s vlastní kulturou, historií a plnohodnotným přirozeným jazykem (Redlich, 2003, s. 79).

se o vizuálně-motorický jazyk, informace získáváme zrakem a produkujeme díky parametrům znaku⁵ ve znakovacím prostoru⁶ (Macurová, 1994, s. 122).

Stejně jako je morfémem, nejmenší analyzovatelnou jednotkou nesoucí vlastní význam, slovo v mluvených jazycích, tak je za morfém ve znakových jazycích považován znak (Macurová, 1994, s. 122). Význam je ve znakových jazycích nesen dvěma nosiči, manuální složkou, jíž jsou již zmíněné parametry znaku, a nemanuální složkou, kterou rozumíme pohyby úst a rtů, obočí, hlavy, trupu nebo výraz obličeje (Macurová, 1994, s. 124).

Dalším rozdílem je ne/existence psané formy obou jazyků. Český znakový jazyk nemá psanou formu, dá se však zaznamenat díky notačnímu systému,⁷ zápisy jsou ale zdlouhavé a náročné (Okrouhlíková, 2012, s. 10).

V roce 1998 nabyt účinnosti Zákon o znakové řeči, který neslyšícím přiznává právo na komunikaci a vzdělávání ve znakovém jazyce (Macurová, 2001, s. 69).

2.3 Kultura neslyšících

Každý jazyk je spojený s kulturou daného společenství (Macurová, 2001, s. 71). Podle Ladda (2003, s. XVII) se „*termín kultura neslyšících objevuje v 70. letech 20. století z toho důvodu, aby potvrdil existenci vlastního způsobu života neslyšících,*

⁵ Mezi základní parametry znaku patří tvary rukou tvořící znak (DEZ – designator), pohyby rukou (SIG – signator) a místo, kde je znak ve znakovacím prostoru tvořen (TAB – tabula) (Macurová, 1994, s. 122). Tyto parametry (také jinak aspekty nebo komponenty) jsou produkovány simultánně (tedy současně) (Macurová, 1994, s. 122). Jednotlivé tvary, pohyby a umístění jsou vnímány jako fonémy, které nenesou vlastní význam, mohou ho však rozlišovat (Macurová, 1994, s. 123). Postupně byly vymezeny další parametry znaku, konkrétně kontakt rukou, orientace dlaně a prstů a vzájemná poloha rukou (Macurová, 1994, s. 123).

⁶ Trojrozměrný znakovací prostor (Macurová, 2001, s. 72), v němž dochází k artikulaci znaků, je ohraničen temenem hlavy, upaženými lokty a křivkami boků (Macurová, 1994, s. 125). Také díky vymezení znakovacího prostoru se znakový jazyk odlišuje od pantomimy (Macurová, 1994, s. 125).

⁷ William Stokoe zavedl první notační systém znaků (Stokoe's Notation System), který se používá dodnes a slouží mimo jiné k fonologické analýze (Macurová, 1994, s. 123). Macurová (1994, s. 123) upřesňuje, že do notačního systému by bylo vhodné zahrnout konkrétní postup, tedy zapsat nejdříve místo artikulace následované tvarem ruky/ou, orientace dlaní a prstů, vzájemný vztah rukou, a nakonec pohyb (Macurová, 1994, s. 123). Macurová tak vytváří systém pro fonetickou notaci (Macurová, 1994, s. 123). Dalším notačním systémem je Hamburský notační systém vytvořený v roce 1987, který vychází ze Stokoeho notačního systému, jeho využití ale má být univerzální pro všechny národní znakové jazyky (Okrouhlíková, 2012, s. 203). Okrouhlíková (2012, s. 7) uvádí, že se jedná o druhý nejpoužívanější notační systém. Posledním zmíněným systémem zápisu je systém SignWriting, který využívá „*symboly k reprezentaci částí těla a pohybů, jež jsou převedeny do kreslených obrázků*“ (Okrouhlíková, 2012, s. 60).

kteří komunikují znakovým jazykem.“ Kultura a jazyk neslyšících úzce souvisí s komunitou, neboť kultura se přenáší prostřednictvím jazyka právě uvnitř komunity Neslyšících (Komárková, 2006, s. 28). Komárková uvádí (2006, s. 28), že předávání kultury uvnitř komunity patrně dříve souviselo s tím, že znakový jazyk nemá psanou podobu a neexistovaly jiné způsoby, jak kulturu předat než osobním kontaktem neslyšících.

Několik autorů se zabývá tím, jak se stát členem komunity Neslyšících (Komárková, 2006, s. 29). Ladd (2003, s. 42) představuje tři základní cesty, jak získat členství v komunitě. První cestou jsou neslyšící děti narozené Neslyšícím rodičům, nebo předávání hluchoty v rámci mnoha generací (Ladd, 2003, s. 42). Druhou možností je absolvování školy pro neslyšící, třetím částečným způsobem jsou slyšící děti Neslyšících rodičů, které cíleně používají znakový jazyk a pohybují se v prostředí Neslyšících (Ladd, 2003, s. 42). Zřídka se podle Ladda (2003, s. 42) také může stát, že stávající členové komunity přijmou za nového člena slyšícího člověka, který uzavře sňatek s Neslyšícím, dále slyšícího rodiče neslyšících dětí, člověka pracujícího v komunitě mnoho let nebo člověka, jež přišel o sluch v produktivním věku. Podle Komárkové (2006, s. 31) však někteří autoři tvrdí, že se slyšící nemohou stát plnohodnotnými členy komunity, neboť nikdy nezažili pocit být neslyšící. V komunitě českých Neslyšících se nejvíce uznává člen, který výrazně přispěl k „*prosazení kultury neslyšících ve slyšící společnosti*“ (Komárková, 2006, s. 32). Kultura může být předávána např. v klubech nebo spolcích pro neslyšící (Komárková, 2006, s. 35). Prvkem kultury neslyšících je umění (Komárková, 2006, s. 37).

Výrazné prvky kultury neslyšících tvoří **umění**, např. speciální umělecký styl De'VIA (De'Via: Deaf View / Image Art, Museum of Deaf History, Arts & Culture), který v sobě odráží životní zkušenosti neslyšících, výrazné je také použití barev, jež znázorňují emoce (Lukášová, 2019, s. 29).

Neméně důležitá je **divadelní tvorba**, jejímiž zástupci jsou Divadlo Neslyším seskupen z absolventů JAMU, Divadelní spolek OUKEJ, Divadlo beze slov (Lukášová, 2019, s. 22–23) nebo např. Studiu Marta v Brně, kde jsou hrána představení neslyšících studentů bakalářského oboru Divadlo a výchova pro neslyšící na Janáčkově akademii múzických umění (Divadlo a výchova pro neslyšící, JAMU). Typické je pro kulturu neslyšících ale také umělecké tlumočení jak divadelních představení, tak písní (Lukášová, 2019, s. 20, 24). Uměleckým tlumočením se zabývají např. spolky Hands Dance

nebo Tiché rytmy (Lukášová, 2019, s. 26). Pro kulturu je důležitý také vlastní humor, (Komárková, 2006, s. 41), literární tvorba, národní znakový jazyk, významné dny, např. Mezinárodní týden neslyšících připadající na poslední zářijový týden a Mezinárodní den znakových jazyků oslavující se 23.9. (Mezinárodní týden neslyšících, 2021).

Stejně jako u jiných kultur fungují jisté zvyky a tradice, v kultuře neslyšících tomu není jinak. Existují různá pravidla chování při získávání pozornosti nebo vstupování do hovoru (Komárková, 2006, s. 53). Podle Komárkové (2006, s. 54) může loučení mezi neslyšícími trvat i hodinu, neboť nechtějí loučení uspěchat. Existují zvyky, které se používají zejména v neslyšící kultuře, např. vizuální forma tleskání, kdy se „*zvednou ruce nad hlavu a třepotá se s nimi*“, nebo přání dobrého chutnání klepáním pěsti do stolu až poté, co všichni dostanou jídlo (Komárková, 2006, s. 55).

2.4 Odlišnosti v jazyce a kultuře neslyšících seniorů

V této podkapitole se budu snažit nastínit kulturu neslyšících seniorů. Zdroje k této podkapitole jsou podloženy pouze na základě výpovědí zkušeností člena komunity Neslyšících, jež se více oblastí neslyšících seniorů zabývá a přichází s touto skupinou více do kontaktu (Fritz, 2023, soukr. kom.), ale také se slyšícími sociálními pracovníky a tlumočníky, kteří ovládají český znakový jazyk a se skupinou neslyšících seniorů mají mnoho zkušeností (viz. Příloha č. 1, 2 a 3).

Slyšící respondenti ovládající český znakový jazyk, se kterými jsem při výzkumné části práce přišla do kontaktu, a dotázaný člen komunity Neslyšících se shodli na tom, že český znakový jazyk neslyšících seniorů se odlišuje od českého znakového jazyka, který používají všichni ostatní neslyšící, tedy procházející předchozími vývojovými životními stadii.

Změny jsou patrné například v **tempu produkce**. Neslyšící senioři mohou znakovat pomaleji z důvodu zhoršené motoriky v důsledku fyzických změn organismu provázejících stárnutí. Ze stejného důvodu se objevují charakteristické změny také v **nedotaženosti parametrů** znaku, např. ve tvaru ruky, pohybu či místě artikulace. Podle respondentky III si senioři občas stěžují na to, že mladí neslyšící znakují příliš rychle.

Na stávající generaci neslyšících seniorů má vliv také systém vzdělávání v období, kdy vzdělávání získávali. Vzdělávání neslyšících dětí bylo už od roku 1880 kvůli nařízení

Milánského kongresu zaměřeno na mluvený jazyk (Hudáková, 2008, s. 44–45). Hluchota se vnímala z medicínského pohledu, při němž se dbá na správnou artikulaci, logopedii a odezírání (srov. Hudáková, 2008, 14, 18, 31–32, Týden ve filmu 4 1957 titulky, YouTube, Výprava do světa ticha – titulky, YouTube). Komunikace prostřednictvím znakového jazyka nebyla podporována, důraz se kladl na mluvený jazyk, který býval podpořen např. taktilním systémem pomocných artikulačních znaků (Hudáková, 2008, s. 31–32). Proto je u neslyšících seniorů viditelné také zvýšené používání **mluvních komponentů**.

Změny ve vzdělávacím systému dětí nastávají ve větším měřítku se Zákonem č. 155/1998 o znakové řeči a s nadcházejícím bilingválním přístupem, kdy se znakový jazyk učí jako první, mateřský jazyk neslyšících a čeština jako druhý, cizí jazyk (srov. Macurová, 1994, s. 130, Macurová, 2001, s. 69). Na informace, jaké změny ve znakovém jazyce neslyšících seniorů to přinese, si budeme muset prozatím počkat na následující generace seniorů, kteří si již bilingválním systémem vzdělávání prošli. Zatím však můžeme pozorovat, že někteří neslyšící senioři používají znakovanou češtinu, nepovažují ji za méněcenný komunikační systém, nýbrž za důležitý systém, a znakový jazyk pak nechtějí používat.

Před začátkem tlumočení některých pořadů si neslyšící senioři stěžovali na uniklé informace, neboť nerozuměli titulcům a mluvenému projevu. Nabyli tak mnohdy mylné informace.

Rozdíly jsou patrné mezi jazykem mladých a starších neslyšících. Mladá generace používá novější znaky, jež považují senioři za vulgární a nevhodné. Mnoho dnes používaných znaků u seniorů nenajdeme. Souvisí to také s používáním **mimiky**. Používají ji, nicméně omezeně. Pripadá jim, že mladá generace neslyšících používá mimiku až příliš výrazně a nevhodně. Senioři také po mladších neslyšících vyžadují používání **starých znaků**, neboť nerozumí vývoji znakového jazyka. Některým seniorům se nelíbí používání mezinárodních znaků mladšími neslyšícími. Respondentka II má takové zkušenosti, že senioři používají spíše dvouruční prstovou abecedu, ti mladší spíše jednoruční.

Rozdílem v kultuře mladých neslyšících a seniorů mohou být **místa setkávání**. Senioři se ještě za minulého režimu rádi scházeli v klubech, což přetrvává dodnes, mladší neslyšící se více schází na akcích nebo v kavárnách. Dnešní generace neslyšících seniorů se také, co se týče politického přesvědčení, často přiklání k levicové straně,

nebo bývalému prezidentovi, Miloši Zemanovi, nebo obecně k bývalému režimu, mimo jiné i kvůli sociálním výhodám. Z několika zkušeností se objevuje, že jsou senioři mnohem **více otevření** než ostatní neslyšící. Nemají problém bavit se s cizím neslyšícím o velmi osobních tématech.

3 Sociální služby pro seniory v České republice vs. v zahraničí

Kapitola je rozdělena do dvou částí. První část se zabývá poskytováním sociálních služeb se zaměřením na seniory v České republice. V první řadě je třeba definovat si sociální služby a spojit je s platnou legislativou. Následně budou dle zákona rozděleny a popsány druhy sociálních služeb a zmíněné ty, které mohou využít senioři. Nakonec se zmíním o standardech kvality sociálních služeb. V druhé části krátce shrnu legislativu sociálních služeb ve Švédsku. Původním záměrem bylo popsat také německou a nizozemskou legislativu, neboť v následující kapitole popisují zahraniční domovy pro neslyšící seniory, které se nachází ve Švédsku, Německu a Nizozemsku, bohužel jsem však i přes oslovení ambasád daných států nenašla relevantní zdroje k německé a nizozemské legislativě.

3.1 Sociální služby v ČR

3.1.1 Definice sociálních služeb

Zákon o sociálních službách definuje **sociální služby** jako „*činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo jako prevenci sociálního vyloučení*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). Sociální služby tedy dopomáhají osobám naplňovat a zachovat kvalitní život, který je pro většinovou společnost považován za samozřejmý a běžný (Sociální služby, MPSV). „*Jsou poskytovány jednotlivcům i skupinám*“ (Sociální služby, MPSV). Mezi nejběžnější příjemce sociálních služeb patří „*skupina seniorů, lidé se zdravotním postižením a rodiny s dětmi*“ (Sociální služby, MPSV). Aby měl příjemce sociálních služeb nárok na poskytnutí sociální pomoci a podpory, musí splňovat určité podmínky podle Zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.).⁸

3.1.2 Legislativa spojená s poskytováním sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb upravuje **Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách** účinný od 1.1.2007 (dále jen Zákon č. 108/2006 Sb.). V oblasti poskytování

⁸ Kritéria hovoří např. o trvalém pobytu příjemce sociální služby, o cizinci s občanstvím členského státu Evropské unie, o rodinných příslušnících příjemce sociální služby, který má trvalý pobyt v České republice (Zákon č. 108/2006 Sb.). Podmínky jsou také detailně definovány pro pobírání sociální služby cizincem (Zákon č. 108/2006 Sb.).

sociálních služeb se jedná se o stěžejní dokument v české legislativě (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Jako doplněk k Zákonu č. 108/2006 Sb. vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí **Registr poskytovatelů sociálních služeb** vedený krajským úřadem (Zákon č. 108/2006 Sb.), kde se kromě kontaktních údajů o poskytovateli služby⁹ uvádí také detailnější informace o cílové skupině příjemců sociálních služeb, dále o místě a kapacitním i časovém rozsahu poskytované služby, včetně data jejího zahájení, o druhu poskytované služby a způsobu jejího naplnění (srov. Zákon č. 108/2006 Sb., Holečková, 2019, s. 62). Registr rovněž poskytuje informace o žadatelích, kterým sociální službu nebylo možné poskytnout (Zákon č. 108/2006 Sb.). Registr funguje ve dvou formách, v papírové a elektronické verzi (Zákon č. 108/2006 Sb.). Správcem listinné verze je krajský úřad, správcem elektronické verze je Ministerstvo práce a sociálních věcí (Zákon č. 108/2006 Sb.).

3.1.3 Druhy sociálních služeb

Forma a míra pomoci a podpory se vždy upravuje podle individuálních potřeb jedince (Zákon č. 108/2006 Sb.). Cílem poskytovaných služeb je podpora jedinců takovým způsobem, aby dané služby pozitivně ovlivňovaly nepříznivou situaci klienta sociálních služeb, podporovaly jeho samostatnost a motivovanost k aktivnímu způsobu života a začleňování se do společnosti, jež zahrnuje příležitosti účastnit se běžného ekonomického, sociálního a kulturního života většinové společnosti (Zákon č. 108/2006 Sb.). Poskytované služby dbají na zachování lidské důstojnosti, respektují lidská práva a základní svobody (Zákon č. 108/2006 Sb.) a jsou poskytovány v náležitě kvalitě (Sociální služby, MPSV).

Jak bylo zmíněno výše, ke každé osobě, jíž se poskytuje sociální služba, se přistupuje individuálně (Zákon č. 108/2006 Sb.), je proto nezbytné vybrat sociální službu adekvátní dané situaci a danému jedinci (Holečková, 2019, s. 61), např. ze zmíněného Registru poskytovatelů sociálních služeb (Holečková, 2019, s. 61).

⁹ Poskytovatelem sociální služby se rozumí právnická nebo fyzická osoba, která je oprávněná poskytovat služby na základě Zákonu č. 108/2006 Sb., tj. musí být zaregistrována jako poskytovatel sociálních služeb (Sociální služby, MPSV). Mezi takové poskytovatele sociálních služeb patří krajské a obecní úřady (srov. Holečková, 2019, s. 61, Sociální služby, MPSV, Zákon č. 108/2006 Sb.), Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské a obecní úřady a nestátní neziskové organizace (Sociální služby, MPSV).

Podle paragrafu 32 Zákona č. 108/2006 Sb. obsahují sociální služby **sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence**, přičemž je možné poskytovat služby různou formou, konkrétně pobytovou, ambulantní nebo terénní (Zákon č. 108/2006 Sb). K lepšímu porozumění formy těchto služeb nyní více definuji, vycházím přitom ze struktury popisu Holečkové (2019, s. 63).

Pobytové sociální služby se poskytují přímo v konkrétním ubytovacím zařízení sociálních služeb¹⁰ (srov. Zákon č. 108/2006 Sb., Holečková, 2019, s. 63). Zajímáme-li se o sociální služby pro seniory, Holečková (2019, s. 63) již uvádí konkrétní sociální služby ze seznamu definovaného Zákonem č. 108/2006 Sb., a to „*domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, týdenní stacionář, chráněné bydlení, odlehčovací služby a služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.*“

Ambulantní sociální služby fungují na pracovištích, kde jsou služby poskytované, tzn. neposkytují ubytování a klient sociálních služeb dojíždí na tato pracoviště (Zákon č. 108/2006 Sb.). Podle Holečkové (2019, s. 63) se pro seniory v rámci ambulantních služeb nabízí „*odlehčovací služby, centrum denních služeb, denní stacionář, sociálně-aktivizační služby a odborné sociální poradenství – poradny pro seniory.*“

Dá se říci, že opakem ambulantních služeb jsou **terénní sociální služby**, které se poskytují přímo v přirozeném prostředí klienta, tzn. zaměstnanci poskytovatelů těchto služeb dojíždí za klientem (Zákon č. 108/2006). Pro seniory jsou v oblasti terénních sociálních služeb využitelná zejména „*osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová, péče, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby a sociálně-aktivizační služby*“ (Holečková, 2019, s. 64).

Některé služby je podle konkrétních situací možné naplnit distanční formou, např. elektronicky nebo prostřednictvím zásilky (Zákon č. 108/2006 Sb.).

¹⁰ Zařízení sociálních služeb přesně definuje zákon a popisuje 21 zařízení (Zákon č. 108/2006 Sb.). Mezi zřízená zařízení spadá např. „*denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením nebo domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení nebo azylové domy, nízkoprahová denní centra nebo nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické poradny, sociální poradny, sociálně-terapeutické dílny, centra sociálně-rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče nebo centra duševního zdraví*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

V Zákoně č. 108/2006 Sb. jsou popsány základní činnosti, které se plní při poskytování sociálních služeb. Mezi ně patří „*pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a nácvik těchto dovedností a soběstačnosti, podpora při zlepšování základních praktických návyků, pomoc při vykonávání osobní hygieny, poskytnutí stravy a pomoc při jejím zajištění, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, základní sociální poradenství, vzdělávací, aktivizační a sociálně-terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv nebo při obstarávání osobních záležitostí, a dále telefonická pomoc*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). Při poskytování služeb však mohou být současně zajištěny i další činnosti (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Cílem poskytování služeb **sociální péče** je podpořit život jedince v přirozeném prostředí, zprostředkovat společenský kontakt a zajistit důstojný a kvalitní život (Zákon č. 108/2006 Sb.). U skupiny seniorů zmíním služby, jež jsou v zákoně popisovány jako služby poskytované klientům se sníženou soběstačností z důvodu věku, konkrétně služby *osobní asistence, pečovatelskou službu, průvodcovskou a předčitatelskou službu, odlehčovací službu, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče* (Zákon č. 108/2006 Sb.). Výše zmíněné ambulantní a pobytové služby sociální péče jsou zpoplatněné (Sociální služby, MPSV). Nyní jednotlivé služby detailněji popíšu.

Služby osobní asistence se poskytují v přirozeném prostředí klienta, nabízejí se tedy jako terénní a jsou naplňovány v neomezené míře podle individuálních potřeb jedince (Zákon č. 108/2006 Sb.). Klient tak může mít požadavek pomoci při hygieně, zajištění stravy, chodu domácnosti a vlastní péče (Zákon č. 108/2006 Sb.). Pečovatelská služba zajišťuje stejné úkony jako služby osobní asistence, je též poskytována jako terénní, ale může být využita také ambulantně v zařízení sociálních služeb, a to v konkrétně vymezeném čase (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Pro vyřizování osobních záležitostí seniorů, jež trpí komunikačním nebo orientačním omezením, je vhodné využít průvodcovské a předčitatelské služby, jež nabývají ambulantní, nebo terénní formu (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Odlehčovací služby se ambulantní, terénní nebo pobytovou formou postarají o seniora, který běžně žije v domácím prostředí, v době, kdy si pečující osoba potřebuje

odpočinout nebo zařídit vlastní osobní záležitosti (Zákon č. 108/2006 Sb.). Služba opět nabízí stejné základní činnosti zmíněné v předchozích výše uvedených službách sociální péče (Zákon č. 108/2006 Sb.). Totéž platí o centrech denních služeb, do kterých klient může dojíždět, nebo o denních stacionářích poskytujících služby seniorům, jež potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby, a zároveň stejně jako u týdenních stacionářů, si pečující osoba musí zařídit své záležitosti (Zákon č. 108/2006 Sb.). Týdenní stacionáře oproti denním nabízí kromě již zmiňovaných služeb také služby ubytovací (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem nabízí seniorům, kteří jsou odkázáni na pomoc jiné osoby, dlouhodobé ubytování a další zahrnuté služby, tedy stravování, sociálně-terapeutické činnosti nebo aktivizační činnosti (Zákon č. 108/2006 Sb.). Domovy se zvláštním režimem jsou v klientele specifitější, tyto služby využívají senioři s Alzheimerovou chorobou a různými formami demence (Zákon č. 108/2006 Sb.). Ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče se poskytuje seniorům přechodné ubytování na dobu, než se zajistí potřebné sociální služby nebo pomoc pečující osoby (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Dle paragrafu 37 odstavce 2 má „každá osoba právo na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, které se týká možného řešení nepříznivé sociální situace, případně předcházení tohoto stavu“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). **Sociální poradenství** je poskytováno bezplatně (Sociální služby, MPSV), buď v základní, nebo odborné formě (Zákon č. 108/2006 Sb.). Povinností poskytovatelů sociálních služeb je poskytovat základní sociální poradenství, které spočívá v informování o možném řešení situace, do které se klient dostal (Zákon č. 108/2006 Sb.). Základní poradenství se poskytuje ve všech oblastech sociálních služeb (Sociální služby, MPSV). Odborné sociální poradenství se vždy individuálně zaměřuje na konkrétní cílovou skupinu, které je služba poskytována (Zákon č. 108/2006 Sb.). Pro skupinu seniorů, která nás v této práci zajímá, se tedy jedná zejména o poradny pro seniory a o zdravotnická zařízení hospicového typu (Zákon č. 108/2006 Sb.). Poradenská služba zajišťuje tři základní činnosti, konkrétně pomoc při uplatňování práv a při zařizování osobních záležitostí, sociálně-terapeutické činnosti a také poskytnutí možnosti navázat kontakt s okolním prostředím (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Sociální prevence se snaží zamezit vzniku krizové situace, do které by se mohl klient dostat, rozumí se tím také následné překonání tíživé situace (Zákon č. 108/2006

Sb.). Takovou situací může být například ohrožení životních návyků nebo vyloučení ze společenského života (Zákon č. 108/2006 Sb.). Sociální prevence nabízí více služeb, pro cílovou skupinu seniorů zmíním například telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, sociálně-aktivizační služby pro seniory nebo sociální rehabilitaci (Zákon č. 108/2006 Sb.). Tlumočnické služby jsou poskytovány osobám s poruchou komunikace, využít ji mohou tedy také neslyšící senioři (Zákon č. 108/2006 Sb.). Sociálně-aktivizační služby jsou poskytovány v ambulantní či terénní formě a zajišťují sociálně-terapeutickou činnost, kontakt se společenským prostředím a podporu při vyřizování osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb.). Služby sociální rehabilitace nabízí různé činnosti vedoucí ke zvyšování soběstačnosti a samostatného života osob, jež služby využívají (Zákon č. 108/2006 Sb.). Činnosti zahrnují nácvik dovedností při péči o vlastní osobu a posilování schopností a dovedností podle individuality každého jedince (Zákon č. 108/2006 Sb.). Služby sociální rehabilitace jsou poskytovány ambulantní, terénní nebo pobytovou službou (Zákon č. 108/2006 Sb.).

3.1.4 Kvalita sociálních služeb

Ze statistik vyplývá, že se průměrný věk dožití v České republice nadále mírně zvyšuje a populace stárne (Senioři a politika stárnutí, MPSV), tudíž je třeba pozorovat změny a přizpůsobovat podmínky kvalitnímu životu seniorů (Boček, 2019).

V roce 2006 byla vládou zřízena **Rada vlády pro seniory a stárnutí populace**, která pracuje na zkvalitňování podmínek pro důstojné a aktivní stárnutí a stáří občanů České republiky (Rada vlády pro seniory a stárnutí populace, MPSV). Aktivním stárnutím a stářím se rozumí snaha zapojit seniory do společenského a ekonomického chodu společnosti (Rada vlády pro seniory a stárnutí populace, MPSV). Schůze Rady se konají minimálně třikrát během roku a záznamy ze schůzí a činnosti Rady jsou veřejně dostupné na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí (Rada vlády pro seniory a stárnutí populace, MPSV).

Ministerstvo práce a sociálních věcí se též věnuje problematice stárnutí populace a vytvořilo tak Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období 2013 až 2017 (Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí, MPSV), na nějž navazuje **Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021-2025** (ESF projekt Politika stárnutí na krajích, MPSV). Těmto dokumentům původně předcházela Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí z Madridu z roku 2002 a Zásady OSN pro seniory přijaté roku

1991 (srov. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí, MPSV, Zásady OSN pro seniory, MPSV). Stěžejní témata zásad se týkají nezávislosti, péče, zařazení do společnosti, seberealizace a důstojnosti (Zásady OSN pro seniory, MPSV). Mluví se například o „*odpovídajícímu přístupu ke stravě, ubytování a zdravotní péči, o pracovních příležitostech a zapojení se do aktivního dění ve společnosti, včetně přístupu ke vzdělávacím či kulturním aktivitám, o rozvoji svých schopností, o důstojném životě a bezpečí bez souzení jejich závislosti na pomoci okolního prostředí a bez porovnávání jejich ekonomického přínosu společnosti*“ (Zásady OSN pro seniory, MPSV). Podle zásad mají senioři právo také na rozhodování o kvalitě jejich života a péče o jejich osobu, což zahrnuje také využití pobytové péče, která poskytne seniorům různé služby, jež umožňují stabilizovat nebo zvýšit kvalitu života (Zásady OSN pro seniory, MPSV).

Zákon o sociálních službách definuje požadavky na kvalitu sociálních služeb (Holečková, 2019, s. 73). Poskytovatelé služeb jsou povinni splňovat tyto požadavky a řídit se standardy kvality sociálních služeb (Holečková, 2019, s. 73). Poskytovatelé sociálních služeb musí plnit tyto povinnosti: „*zajistit dostupnost informací o poskytované službě, informovat zájemce o vybrané sociální službě, vytvářet podmínky při poskytování sociálních služeb a zajišťovat tak naplnění lidských a občanských práv, vytvořit pravidla pro poskytování služeb a pro podávání a vyřizování stížností, naplánovat konkrétní průběh u individuálně poskytovaných služeb, vést evidenci o odmítnutých žadatelích, uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby a dodržovat standardy kvality sociálních služeb*“ (Holečková, 2019, s. 73).

Standard kvality sociálních služeb stanovuje kritéria, podle nichž se bodově hodnotí „*úroveň kvality sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a klienty*“ (Holečková, 2019, s. 73). Existuje celkem 15 kritérií pro standardy kvality sociálních služeb (Holečková, 2019, s. 74). Mezi ně patří např. „*ochrana práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby, cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentace o poskytování sociální služby, stížnost na kvalitu sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost poskytované služby, informovanost o poskytované sociální službě, nouzová a havarijní situace, nebo zvyšování kvality sociálních služeb*“ (Holečková, 2019, s. 74). Pro kontrolu naplňování služeb je ustanovena kontrolní inspekce (Holečková, 2019, s. 74).

3.2 Sociální služby v zahraničí

3.2.1 Švédská legislativa

V roce 2001 vydal švédský parlament Zákon o sociálních službách, který spadá pod Švédskou sbírku zákonů (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 1). Cíly sociálních služeb poskytovaných ve Švédsku je „*podpořit ekonomickou a sociální bezpečnost lidí, podpořit rovnost životních podmínek a aktivní účast života ve společnosti*“ (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 1).

Sociální služby mají podporovat emancipaci a sebezvoje jednotlivců a skupin, služby jsou zaměřené na respekt k právu lidí a na jejich integritu (Wija, 2018). Senioři mají mít právo zvolit si, kdy a jaké služby potřebují a kdy pomoc, např. v domácnosti, získají (Wija, 2018).

Obce hrají nezastupitelnou roli v péči o seniory (Wija, 2018). Senioři, kteří se chtějí přestěhovat do jiné obce, ale neobešli by se zde bez pečovatelských služeb v důsledku stáří nebo zdravotního postižení, mohou od obce tyto služby požadovat (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 2).

Sociální komise (Socialnämnd) má podporovat bydlení seniorů v bezpečném prostředí a ve vedení smysluplného, nezávislého a aktivního života ve společnosti (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 5). Podporuje také kvalitní bydlení a zřízení speciálních forem bydlení pro seniory, kteří potřebují zvláštní péči (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Zajišťuje potřebným seniorům pomoc v domácnosti a jiné služby (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Zjišťuje si životní podmínky seniorů v dané obci a informuje je o dostupných sociálních službách (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Obecní orgán sociální komise zajišťuje obecně fungování sociálních služeb (Wija, 2018). Sociální služby jsou zpoplatněny, ale existuje maximální limit poplatků, který chrání klienty před vysokými náklady (Wija, 2018). Existují tak maximální platby za péči o seniory, za zdravotní péči, za léky, senioři mají také právo nechat si minimální částku na nájem (Wija, 2018). Švédský zákon obsahuje národní standardy kvality péče o seniory s demencí (Wija, 2018). Švédsko vykazovalo za rok 2018 nejlepší služby v péči o seniory v celé Evropské unii (Wija, 2018).

4 Sociální služby pro neslyšící seniory – uživatele znakového jazyka v České republice vs. v zahraničí

Kapitola je též, stejně jako předchozí kapitola, rozdělena do dvou částí. První část pojednává o sociálních službách pro neslyšící seniory v České republice. Nejprve je vymezeno legislativní ukotvení služeb pro neslyšící seniory, následně jsou detailněji popsány organizace poskytující sociální služby všem neslyšícím. Druhá část kapitoly je věnována zahraniční situaci domovům pro neslyšící seniory. Oproti České republice se totiž v několika evropských zemích nachází domovy pro neslyšící seniory, v nichž personál ovládá znakový jazyk, komunikační bariéra je tedy odstraněna, zároveň se senioři necítí izolovaně, protože mohou komunikovat s dalšími seniory prostřednictvím znakového jazyka. Domovy, které jsem našla, jsou ve Švédsku, Německu a Nizozemsku. Na úvod popisu jednotlivých domovů jsem zahrнула legislativní část o službách pro osoby s určitým znevýhodněním pouze pro situaci ve Švédsku, neboť německou a nizozemskou legislativu pojednávají o neslyšících seniorech, se mi i přes kontaktování různých politických orgánů nepodařilo nalézt. Vzhledem k tomu, že neovládám ani jeden z jazyků států, ve kterých se domovy nacházejí, bylo poměrně obtížné vyhledávat zahraniční legislativu. Odkazy k možnému hledání jsem čerpala z informací od ambasad jednotlivých států a dále rodilých příslušníků těchto států. Nicméně, na základě vlastního překladu a dohledávání jsem nebyla schopna zjistit všechny potřebné informace, proto je tato část pouze ilustrační, nezacházím do větších detailů.

4.1 Sociální služby v ČR

4.1.1 Česká legislativa

V roce 1998 nabyt účinnosti Zákon č. 155 o znakové řeči, který neslyšícím přiznává právo na komunikaci a vzdělávání ve znakovém jazyce (Macurová, 2001, s. 69). V roce 2008 byl zákon novelizován (Zákon č. 384/2008 Sb.). První změna byla provedena v názvu zákona, novelizovaný zákon zní „*Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepych osob*“ (Zákon č. 384/2008 Sb.).

Zákon předepisuje, že neslyšící mají právo zvolit si takový dorozumivací prostředek, který vyhovuje jejich potřebám (Zákon č. 384/2008 Sb.). Jejich volba se musí respektovat, musí se dosahovat rovnoprávnosti a možnosti na rovné příležitosti, stejně jako všem ostatním občanům (Zákon č. 384/2008 Sb.). Neslyšící mají právo používat

jim vyhovující komunikační prostředky, mělo by jim být umožněno vzdělání v tomto jazyce a dále výuka vybraného komunikačního systému (Zákon č. 384/2008 Sb.). Při schůzce s lékařem nebo úředníkem vzniká nárok na využití tlumočnických služeb (Zákon č. 384/2008 Sb.).

Český znakový jazyk se v zákoně považuje za „základní komunikační systém neslyšících,“ kteří jej považují za mateřský jazyk (Zákon č. 384/2008 Sb.). Zákon z roku 1998 popsal český znakový jazyk jako „přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu“ (Zákon č. 155/1998 Sb.). Novelizovaný zákon dále přidává část o taktilní formě znakového jazyka, který mohou používat hluchoslepé osoby (Zákon č. 384/2008 Sb.). Neslyšící mají kromě znakového jazyka právo na komunikaci také v jiných komunikačních systémech vycházejících z češtiny, mezi něž patří „znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, taktilní forma Braillova písma, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma“ (Zákon č. 384/2008 Sb.).

Spěváková (2020, s. 26) také např. zmiňuje dodržování Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením a právo na rovný přístup k osobám se zdravotním postižením, také co se týče poskytování důchodových dávek.

4.1.2 Tichý dům neslyšících

Nezisková organizace Tichý dům neslyšících (dále jen TDN) vznikla 24. října 2012 (Tichý dům, ČT) rukou Kamily Spěvákové (Tichý dům, ČT) s cílem podporovat neslyšící seniory v České republice (srov. Tichý dům neslyšících, z.s., Tichý dům, ČT). TDN zpočátku spolupracoval se soukromým domovem pro seniory v Rychvaldu u Ostravy, který nabízel ubytování mimo jiné neslyšícím seniorům, vzhledem k vysoké ceně služeb však neslyšící zájemci od ubytování v domově postupně ustoupili (Tichý dům, ČT).

Podle webových stránek se TDN konkrétně zasazuje o aktivní a kvalitní prožití stáří neslyšících seniorů zprostředkováním sociálně-aktivizačních činností a poskytováním sociálních služeb pro nabývání větší soběstačnosti a utužování dovedností, což má napomáhat větší integraci neslyšících do společnosti a díky tomu zabránění jejich sociálního vyloučení (Tichý dům neslyšících, z.s.). Stálým cílem TDN

je vytvoření samostatného domova pro neslyšící seniory, neboť v současné době žádný domov pro neslyšící seniory v České republice neexistuje (Tichý dům neslyšících, z.s.). Jana Hanzlíková z Ministerstva práce a sociálních věcí se při snaze založit domov pro neslyšící seniory doporučuje obrátit na kraj, který by vznik takového domova buď podpořil, nebo zamítl (Tichý dům, ČT).

Nicméně, Chlumský (2018, s. 58) na základě vlastního výzkumu zjistil, že sociální služby, které TDN na svých stránkách prezentuje, neodpovídají skutečné nabídce služeb, neboť se jedná pouze o spolek, který může nabízet určité činnosti a aktivity, nikoliv však sociální služby. TDN v případě poskytování služeb spolupracuje s Českou unií neslyšících a Českomoravskou unií neslyšících, jimž jsou služby umožněny poskytovat (Chlumský, 2018, s. 58). Mezi poskytované činnosti spolku patří pořádání výletů, výstav, přednášek, nebo letních táborů (Chlumský, 2018, s. 58).

Letní tábory pro neslyšící seniory pořádá TDN od roku 2017 (Tichý dům neslyšících, z.s.). Tábory se staly mezi neslyšícími seniory populární, mohla tomu dopomoci i reportáž v Tichých zprávách o táboře konaném v roce 2019 v Jizerských horách, ve které se objevily informace o bohatém programu a o netradičních zážitcích se sibiřskými psy (Neslyšící senioři z Tichého domu v Jizerských horách, 2019). Na přelomu srpna a září v roce 2021 se pod záštitou spolku Tábory v Beskydech konal tábor, na němž se ve spolupráci s TDN potkali slyšící senioři se skupinou 14 neslyšících seniorů (Tichý dům neslyšících, z.s.). Aktivity byly zvolené takovým způsobem, aby se zástupci většinové i menšinové společnosti vzájemně propojovali a poznávali (Tichý dům neslyšících, z.s.). Podle slov Ivany Zelinové, koordinátorky tábora pro seniory, byla spolupráce s TDN velkým přínosem, neboť podle ní *„měli mnozí senioři vůbec poprvé možnost setkat se v tak blízkém kontaktu s neslyšícími a poznat jejich svět, což obě skupiny ohromně duševně obohatilo“* (Tichý dům neslyšících, z.s.).

TDN rovněž odkazuje na zákon č. 384/2008 Sb. a apeluje na právo komunikovat takovým systémem, který každému jedinci nejvíce vyhovuje (Tichý dům neslyšících, z.s.). Tato myšlenka se projevila i během výše zmíněného tábora pro seniory, neboť aktivity byly pro uživatele českého znakového jazyka tlumočeny a pro neslyšící seniory používající ke komunikaci český jazyk, byly aktivity simultánně přepisovány (Tichý dům neslyšících, z.s.).

Mezi další projekty TDN patří nabídka dobrovolnictví u neslyšících seniorů v domovech pro seniory, kdy dobrovolníci tráví s neslyšícím seniorem čas různými způsoby, můžou provozovat také dlouhodobější zájmové aktivity nebo se účastnit pořádaných výletů (Tichý dům neslyšících, z.s.). Další možností je terénní dobrovolnictví u neslyšících seniorů, kdy během společných aktivit mohou dobrovolníci seniory doprovázet na různé akce a pomáhat jim při vyřizování osobních záležitostí (Tichý dům neslyšících, z.s.).

4.1.3 Česká unie neslyšících

TDN spolupracuje s Českou unií neslyšících (dále jen ČUN), která má registrované sociální služby, jež může neslyšícím (nejen) seniorům poskytovat (Tichý dům neslyšících, z.s.). ČUN působí v Praze, Brně, Karlových Varech, v Ostravě, Liberci, Kroměříži a Zlíně (Pobočky, Česká unie neslyšících, z.ú.). Pobočky byly zakládány během první poloviny 90. let 20. století (Pobočky, Česká unie neslyšících, z.ú.). Ústředím organizace je pražská pobočka (Pobočky, Česká unie neslyšících, z.ú.).

Mezi poskytované služby patří tlumočnické služby, simultánní přepis a sociálně-aktivizační služby (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). Pořádají se vzdělávací, aktivizační a sociálně-terapeutické činnosti, konkrétně mohou senioři navštěvovat například skupinové aktivity jako kurz ovládnutí počítače, kurz základů anglického jazyka, cvičení pro seniory, různé přednášky, výstavy a výlety (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). Nabízeny jsou také individuální konzultace se sociálním pracovníkem v oblasti pomoci při uplatňování práv a při zařizování osobních záležitostí (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). V pobočce Českomoravské unie neslyšících sídlí Klub turistů, který je velmi oblíbený u starších neslyšících seniorů (Oslovy 25 let Klubu turistů, UNIE).

Cílem poskytovaných sociálních služeb je zabránění sociálního vyloučení a rozvoj dovedností, které vedou k naplnění seberealizace, tudíž pozitivně pomáhají řešit krizovou životní situaci (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). Vzhledem k tomu, že poskytované služby nejsou omezené věkem, splňují služby další účel, tedy to, že se při jednotlivých aktivitách mohou potkávat senioři s lidmi v produktivním věku a zůstat tedy stále součástí společenského dění (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). Služby jsou podle preferencí klientů poskytovány ambulantní nebo terénní formou (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.). Webové

stránky uvádí, že služby jsou poskytovány zdarma (O CSS ČUN Praha SAS, Česká unie neslyšících, z.ú.).

4.1.4 Komunitní centrum MoJA

Pod záštitou ČUN bylo v březnu 2022 otevřeno Komunitní centrum MoJA (dále jen MoJA), což je projekt dotovaný Evropskou unií (srov. Komunitní centrum MoJA, YouTube, Projekt MoJA článek 1, Česká unie neslyšících, z.ú.). MoJA si svými aktivitami klade za cíl předcházet sociálnímu vyloučení osob se sluchovým a kombinovaným postižením, z nichž jedna z vad je sluchová (Komunitní centrum MoJA, penizeproprahu.cz) a zároveň vytvořit prostor pro setkávání a sdílení aktivit, které budou vedeny v českém znakovém jazyce (srov. Komunitní centrum MoJA, YouTube, Projekt MoJA článek 1, Česká unie neslyšících, z.ú.). Věk klientů není nijak limitován (Projekt MoJA článek 1, Česká unie neslyšících, z.ú.). Aktivita jsou různorodé, od kreativních dílen, základů počítačové grafiky, dílny šití (Projekt MoJA článek 1, Česká unie neslyšících, z.ú.), kurzů českého jazyka s porozuměním (Jarní program v KC MoJA, UNIE), až po lekce jógy, pravidelné komentované prohlídky Prahy, občasné víkendové turistické výlety (Projekt MoJA článek 1, Česká unie neslyšících, z.ú.) a přednášky, které se týkají různých témat, např. „*Jak být fit v důchodovém věku*“ (Komunitní centrum MoJA, Facebook).

4.1.5 Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob (dále jen SNN) je největší neziskovou organizací poskytující služby osobám se sluchovým postižením (O nás, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Svými desítkami poboček působí v celé České republice (O nás, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Pobočky SNN poskytují buď samostatně sociální služby, samostatně vedou spolkovou činnost, většina poboček však vede oboje služby (Kontakty, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Samostatně poskytují sociální služby pobočky v Karlových Varech, Lounech, Kladnu, Semilech, Hodoníně, Kyjově, v Uherském Hradišti a v Přerově (Kontakty, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Další 28 poboček, mezi něž patří i pražská a brněnská pobočka, nabízí sociální služby i spolkovou činnost, 12 poboček pouze spolkovou činnost (Kontakty, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.).

SNN poskytuje základní i odborné poradenství, součástí čehož je i zapůjčování kompenzačních pomůcek (Sociální poradenství, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.), dále tlumočnické služby a služby sociální rehabilitace (O nás, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Pořádá vzdělávací, kulturní a společenské aktivity (O nás, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Mimo jiné pomáhá *„zajišťovat rekvalifikaci osob se sluchovým postižením a pomáhá při zajišťování pracovních příležitostí pro osoby se sluchovým postižením“* (O nás, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.).

Sociálně-aktivizační služby jsou poskytovány ambulantní i terénní formou (Sociálně-aktivizační služby, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Součástí služby jsou *„sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu s okolím a pomoc při uplatňování práv a při vyřizování osobních záležitostí“* (Sociálně-aktivizační služby, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.). Stejně tak tlumočnické služby jsou poskytovány ambulantně i terénně (Tlumočnické služby, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.).

4.1.6 Tichý svět

Tichý svět funguje od roku 2006 na deseti pobočkách (Kde nás najdete? Tichý svět) a poskytuje tři druhy služeb: sociální rehabilitaci, sociální a právní poradenství a Tichou linku, která nabízí tlumočení a přepis (O nás, Tichý svět). Pobočky Tichého světa jsou v Praze, Brně, Ostravě, Plzni, Českých Budějovicích, Pardubicích, v Kladně, v Hradci Králové, Liberci a v Ústí nad Labem (Kde nás najdete? Tichý svět). Cíly Tichého světa je provádět osvětovou činnost o jazyce a kultuře neslyšících, přispívat k začleňování neslyšících do společnosti, snažit se tak o rovnocenné příležitosti a bourat komunikační a kulturní bariéry, včetně bariér souvisejících s návštěvou lékaře, úřadu, nemocnice nebo policie (O nás, Tichý svět).

Jak bylo zmíněno v subkapitole *Druhy sociálních služeb*, sociální rehabilitace pomáhá vést k soběstačnosti a integraci do společnosti díky zvyšování individuálních návyků, dovedností a znalostí u jednotlivých uživatelů služeb (Sociální rehabilitace, Tichý svět). Služby jsou určeny osobám ve věku od 11 let se sluchovým nebo kombinovaným postižením (Sociální rehabilitace, Tichý svět). Jako konkrétní služby jsou nabízeny *„podpora při jednání s úřady, při dohledávání informací, při jednání v krizových situacích, v kontaktu s jinými lidmi, pomoc s vytvořením životopisu a motivačního dopisu,*

pomoc s přípravou na pohovor a výběrové řízení, podpora při každodenních činnostech jako při práci s telefonem, domácími spotřebiči, s počítačem, dále s přípravou inzerátu na bydlení, s vyhledáním spoje hromadného dopravního prostředku nebo při seznámení s právy a povinnostmi vůči zaměstnavateli nebo úřadům“ (Sociální rehabilitace, Tichý svět).

Sociálně-právní poradna pomáhá osobám se sluchovým nebo kombinovaným postižením se snadnější orientací v nepříznivé životní situaci a následně při jejím řešení (Odborné sociální poradenství, Tichý svět). Cílem je nasměrovat klienta k samostatnému a efektivnímu vyrovnání se se situací (Odborné sociální poradenství, Tichý svět). Služby sociální poradny jsou bezplatné a jsou nabízeny i v anonymní formě (Odborné sociální poradenství, Tichý svět). Tento typ poradenství nabízí služby při „*vyřizování sociálních dávek, poradenství v oblasti dluhů, pomoc při vyřizování invalidních důchodů a průkazů OZP, pomoc neslyšícím cizincům nebo pomoc při vytváření bezbariérového přístupu a rovného zacházení“* (Odborné sociální poradenství, Tichý svět). První konzultace právního poradenství je bezplatná, další konzultace jsou však zpoplatněné (Odborné sociální poradenství, Tichý svět). Právní poradenství napomáhá v několika oblastech: v oblasti trestního práva, obchodního, insolvenčního, občanského práva, nebo v pracovní oblasti, kdy se řeší např. věci související s pracovním poměrem (Odborné sociální poradenství, Tichý svět).

Služba Tiché linky tlumočí online přes videohovor (Tlumočnické služby, Tichý svět) do znakového jazyka a online přepisuje mluvenou řeč (O nás, Tichý svět). Služba je bezplatná a je možné ji využít 24 hodin denně (O nás, Tichý svět) anonymně (Tlumočnické služby, Tichý svět). Služba přepisu a tlumočení je nabízena ale také osobní formou (Tlumočnické služby, Tichý svět). Tlumočnická služba je určena pro osoby se zdravotním znevýhodněním a pro osoby s kombinovaným postižením, které ovládají znakový jazyk (Tlumočnické služby, Tichý svět). Tlumočnický také může upravit text, aby odpovídal gramatické správnosti češtiny, nebo přeložit text mezi češtinou a českým znakovým jazykem (Tlumočnické služby, Tichý svět). Služba přepisu zahrnuje kromě přepisu v reálném čase také přepis audionahrávek a korekturu textu (Tlumočnické služby, Tichý svět). Klienti využívající tuto službu by měli ovládat český jazyk (Tlumočnické služby, Tichý svět).

4.2 Sociální služby v zahraničí

Služby pro osoby se zdravotním postižením regulují ve Švédsku 3 zákony: Zákon o podpoře a poskytování služeb osobám s určitým funkčním postižením, Zákon o sociálních službách a Zákon o sociálním pojištění (Government Offices of Sweden, Permanent Mission of Sweden). Švédské zákony nabízejí osobní asistenci, bezplatnou odlehčovací službu, poradenství, ale také podporu komunikace (Government Offices of Sweden, Permanent Mission of Sweden). Legislativa se také zajímá o počet tlumočnicků znakového jazyka (Government Offices of Sweden, Permanent Mission of Sweden).

Cílem již dříve zmíněné sociální komise je umožnit lidem se znevýhodněním účastnit se života ve společnosti (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Obec má povinnost zřídit bydlení se speciálními službami pro ty, kteří v důsledku postižení bydlení potřebují (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Lidé s postižením mají „*právo na smysluplnou životní náplň a způsob života přizpůsobený jejich potřebám,*“ sociální komise aktivně přispívá k této skutečnosti (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6). Komise podává dostatečné informace potencionálním klientům (Švédská sbírka zákonů, 2001, s. 6).

Se službami pro znevýhodněné občany souvisí také zákony o podpoře a službách pro osoby s funkčním postižením, nebo zákon o svobodné volbě (Wija, 2018). Zákon o svobodné volbě zajišťuje seniorům právo na „*vlastní rozhodnutí o domácí péči a pobytových službách*“ (Wija, 2018).

27. května 1993 nabyl účinnosti švédský zákon o podpoře a poskytování služeb osobám s určitým funkčním postižením (Act concerning Support and Service for Persons with Certain Funtional Impairments. 1993). Zákon dbá na rovné životní podmínky a stejný život, jako vede většinová společnost (Act concerning Support and Service for Persons with Certain Funtional Impairments. 1993). Pro osoby uvedené v zákoně vzniká nárok na opatření ve formě zvláštní podpory a speciálních služeb, pokud jsou služby potřebné při každodenních činnostech (Act concerning Support and Service for Persons with Certain Funtional Impairments. 1993). Služby zahrnují poradenství, pomoc asistenta, finanční podporu, terénní službu v domácnosti nebo speciálně upravená pobytová zařízení vyhovující požadavkům klientů (Act concerning Support and Service for Persons with Certain Funtional Impairments. 1993).

Zákony v **Německu** nefungují na národní úrovni, nýbrž na úrovni jednotlivých spolkových zemí (Krämer, 2023, soukr. kom.). V Sasku např. neslyšící prezident Národní asociace pro neslyšící spolupracuje na vylepšení s vládou, se zemskými politiky a ministry (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Může klást připomínky vládě k úpravám v oblasti vzdělávání, školství i legislativy (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Neslyšící, jež mají kompletní ztrátu sluchu, mohou dostávat příspěvky v různé výši (Gesetz über das Landesgehörlosengeld, 2021). Příspěvky jsou v jednotlivých spolkových zemích různě vysoké, každá spolková země se však touto problematikou zabývá (Krämer, 2023, soukr. kom.). Služby pro seniory upravuje Spolkové ministerstvo pro rodinu, seniory, ženy a mládež (Federal Ministry of Justice).

4.2.1 De Gelderhorst

Národní centrum pro neslyšící seniory v Nizozemsku „De Gelderhorst“ nabízí ubytovací služby, pečovatelskou službu a specializované služby pro neslyšící seniory (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023). Zařízení zahrnuje také tři oddělené jednotky budovy, které nabízí samostatné bydlení neslyšícím seniorům s možností pečovatelské služby (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023). Rezidenční ubytování nabízí 64 apartmánů, které jsou určeny pro neslyšící seniory s potřebou každodenní péče (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023). Pečovatelský dům nabízí 13 ubytovacích míst pro neslyšící seniory trpící demencí (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023).

Zároveň zařízení nabízí 80 samostatných ubytovacích jednotek pro všechny neslyšící od 50 let věku (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023). Na základě vzájemné smlouvy mají obyvatelé nárok na nezbytnou péči, včetně pomoci v domácnosti, osobní péči a individuální poradenství (srov. Welcome to „De Gelderhorst,“ Zelfstandig wonen). Využití tlumočnické služby je zaručeno, obyvatelé mohou využít společné kuchyně, pomoci sociálního pracovníka, pomoci z recepce a administrativní kanceláře, využít mohou úklidovou službu a centrum denního odpočinku (Welcome to „De Gelderhorst,“ © 2023). Nájemníci si byt a stěhování zařizují sami, stejně jako plyn, vodu, elektřinu a pojištění (Zelfstandig wonen, © 2023). V případě nouze mohou použít nájemníci videotelefon nebo světelné zařízení (Zelfstandig wonen, © 2023). Samozřejmostí je světelný zvonek a videokamera na zjištění na vzájemnou komunikaci u zvonku (Zelfstandig wonen, © 2023).

Dbá se na možnost komunikovat v jazyce, jaký je klientům nejbližší, proto personál ovládá znakový jazyk (srov. Welcome to „De Gelderhorst,“ Zorghuis). Centrum nabízí také denní centrum aktivit „De Tulp“ a „De Jasmijn“, kde se mohou neslyšící účastnit různých aktivit, manuálně tvořit, hrát hry, nebo jen trávit čas v komunitě neslyšících seniorů (srov. Welcome to „De Gelderhorst,“ Zelfstandig wonen). Iniciativa Jasmijn je určená pro klienty trpící demencí nebo lehkým mentálním postižením (Zelfstandig wonen, © 2023). Existují iniciativy v domě s pečovatelskou službou, iniciativa „De Kameleon“ a „De Vlinder,“ které nabízí extra péči pro psychiatrické klienty a klienty s problémovým chováním (Zorghuis, © 2023). Zařízení nabízí také paliativní péči pro klienty na konci života (Zorghuis, © 2023).

Po prohlédnutí webových stránek jsem zjistila, že k jednotlivým informacím existují videa ve znakovém jazyce. Když jsem se podívala na obrázky exteriéru i interiéru, usoudila jsem, že se jedná o moderní budovu splňující kritéria Deaf Space.¹¹ Reprezentační videa na YouTube jsou také opatřené titulky (De GelderhorstEngels, YouTube).

4.2.2 Das Hermann-Gocht-Haus

Ve Zwickau v Německu byl v roce 1913 založen domov pro neslyšící a hluchoslepé seniory (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Iniciativu vznesl neslyšící Friedrich Falk ze Zwickau, který na pozemek a stavbu věnoval peníze (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Původně se uvažovalo postavit domov s pečovatelskou službou pro neslyšící seniory buď ve Zwickau, v Lipsku, nebo v Drážďanech (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Nakonec zvítězilo Zwickau právě kvůli penězům Friedricha Falka (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Až do roku 2002 fungovalo zařízení jako dům s pečovatelskou strukturou pro 40 lidí (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

V roce 2015 zde pracovalo 5 neslyšících zaměstnanců a zhruba 50 slyšících zaměstnanců (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Co se týče klientely, žilo zde 61 klientů se sluchovým a kombinovaným postižením, někteří pouze přechodně (Hermann-Gocht-

¹¹ Myšlenka Deaf Space je založena na úpravě prostoru, který by vyhovoval požadavkům neslyšících (DeafSpace, Gallaudet University). Prostory jsou otevřené, vzdušné a prosklené, např. z jednoho patra je vidět do přízemí, neslyšící tedy mezi sebou mohou komunikovat (Leight, Morere, Pezzarossi, 2014, s. 358). Stoly jsou většinou kruhového tvaru, aby na sebe neslyšící mohli vzájemně dobře vidět (DeafSpace, Gallaudet University). Kromě toho se dbá na nastavení vhodných světelných podmínek, aby se oči namáhaly co nejméně (DeafSpace, Gallaudet University).

Haus, ČT). Domov se vyznačuje tím, že všichni zaměstnanci ovládají znakový jazyk, slyšící zaměstnanci podstoupili kurz znakového jazyka v rozsahu 80 vyučovacích hodin, které se věnovaly základním tématům (Hermann-Gocht-Haus, ČT). S hluchoslepými se zaměstnanci mohou domluvit také díky taktilnímu znakovému jazyku nebo Lormově abecedě (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Ke komunikaci s některými klienty se používá znakovaná němčina (Hermann-Gocht-Haus, ČT). S klienty s těžkým duševním postižením se používají jednoduchá gesta (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Mimoto ke komunikaci dopomáhají gesta, mimika, psaná forma (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

Klienti zde žijí v osmičlenných jednotkách většinou po osmi lidech (Diakonie, Westsachsen, © 2023), mohou si sami vařit, ale když nechtějí, je jim jídlo dováženo (Hermann-Gocht-Haus, ČT). To ale neznamená, že když nechtějí být s přípravou jídla nebo stolu nápomocní, že se nemohou přípravy účastnit (Hermann-Gocht-Haus, ČT). Stejně tak mohou pomáhat na zahradě nebo se zapojit do každodenních činností jako praní a úklid prádla, úklid po jídle (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

Protože v domově žijí lidé s kombinovaným postižením ještě v produktivním věku, chodí pracovat do tzv. „Lukasovy dílny,“ kde se setkávají s dalšími neslyšícími a lidmi s jiným znevýhodněním (Diakonie, Westsachsen, © 2023). Domov nabízí také služby terénní péče (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

Domov je financován z finančních prostředků spolkové země Sasko a také z poskytovaných prostředků jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

4.2.3 Stockholm

V roce 1998 vznikla iniciativa založit domov pro neslyšící a hluchoslepé seniory s pečovatelskou službou ve Švédsku (Nový domov důchodců pro neslyšící a hluchoslepé, 2013). Projekt však nebyl několik let schválen a finančně podpořen (Nový domov důchodců pro neslyšící a hluchoslepé, 2013). S pomocí Švédské národní asociace neslyšících a hluchoslepých byl však v roce 2013 projekt nakonec schválen a vznikl domov ve Stockholmu pro neslyšící a hluchoslepé seniory nad 55 let (Nový domov důchodců pro neslyšící a hluchoslepé, 2013). Webové stránky domova, ani jiné informace o domově se mi však nepodařilo najít.

5 Dostupnost sociálních služeb pro neslyšící seniory – uživatele českého znakového jazyka v Praze

Empirická část práce se zabývá mapováním dostupnosti sociálních služeb pro neslyšící seniory, uživatele českého znakového jazyka. Výzkum je zaměřen na oblast Prahy. Popis této kapitoly budu směřovat od stanovených hypotéz, vyjádřím cíl výzkumu, použitou formu získávání informací, představím jednotlivé skupiny respondentů a způsob postupu při práci. Následně nabídnu k nahlédnutí připravené otázky pro jednotlivé skupiny respondentů. Kompletní přepis rozhovorů je v sekci *Přílohy*. Po ukázce připravené kostry rozhovorů začnu s analýzou výsledků výzkumu a potvrdím či vyvrátím stanovené hypotézy. Na konci kapitoly nabídnu krátké doporučení vycházející z výsledků této práce.

5.1 Hypotézy

- a) Neslyšící senioři jsou umisťováni do běžných domovů pro seniory.
- b) Neslyšící senioři nemají zájem o umístování do domovů pro seniory z důvodu obav z komunikace se slyšícím personálem.
- c) Pobytové služby pro neslyšící seniory nejsou přizpůsobeny komunikaci v českém znakovém jazyce.
- d) Neslyšící senioři se cítí osaměle.
- e) Rodinní příslušníci pomáhají při zařizování sociálních služeb svým neslyšícím příbuzným z důvodu usnadnění komunikace.
- f) Různé organizace poskytující terénní a ambulantní služby pro neslyšící nenabízí služby konkrétně pro seniory.
- g) Organizace pro neslyšící, nabízející ambulantní a terénní služby, umožňují klientům komunikaci ve znakovém jazyce.

5.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit, jaké služby jsou nabízeny konkrétně neslyšícím seniorům, zda jsou služby nabízeny v českém znakovém jazyce, který uživatelé sociálních služeb v komunikaci preferují, zda jsou služby neslyšícím seniorům v pobytových zařízeních přizpůsobeny, tj. v jaké kvalitě jsou služby poskytovány, zda cítí senioři pocit samoty, zda mají senioři o umístování do domova pro seniory zájem a zda příbuzní neslyšících seniorů pomáhají se zařizováním služeb kvůli snadnější komunikaci.

Výzkum vycházel z faktických informací z teoretické části, že v České republice neexistuje domov pro neslyšící seniory. Proto mě zajímalo, zda existují sociální služby poskytované přímo neslyšícím seniorům a v jakém jazyce.

5.3 Metodologie výzkumu

Kvalitativní výzkum probíhal ve formě **polostrukurovaných rozhovorů**. U tohoto typu rozhovoru hraje roli jakási kostra připravených otázek nebo témat, který si tazatel klade za cíl zjistit (Reichel, 2009, s. 111). Otázky či témata jsou probrány všechny, pořadí však není závazné (Reichel, 2009, s. 111). Záleží na výzkumníkovi, zda položí doplňující otázky (Reichel, 2009, s. 111). Výhodou polostrukurovaných rozhovorů je volnost odpovědí, získání více informací a možnost navození přirozenějšího klimatu při rozhovoru (Reichel, 2009, s. 112). Hlavní nevýhodou je pravděpodobně formální úprava rozhovorů, která může trvat v závislosti na délce rozhovorů i několik hodin (Reichel, 2009, s. 112). Rozhovory byly vedeny v mluvené formě českého jazyka. S neslyšícím seniorem jsem komunikovala prostřednictvím znakového jazyka, respondentovy odpovědi jsem si ale pro větší jistotu porozumění a lepší plynulost rozhovoru nechala tlumočit.

5.4 Výzkumný vzorek a organizace sběru dat

Výzkumná část práce byla zaměřena na čtyři skupiny respondentů. Jedněmi z nich byli **sociální pracovníci organizací**, které se věnují poskytování sociálních služeb neslyšícím seniorům – uživatelům českého znakového jazyka. Cílem bylo oslovit jednoho sociálního pracovníka z každé z organizací České unie neslyšících (respondent 1), Tichého světa (respondent 2), komunitního centra MoJA (respondent 3) a ze Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice (respondent 4). Naplánovány a uskutečněny byly 4 rozhovory.

Druhou skupinou respondentů byli **neslyšící klienti** využívající pobytové a terénní sociální služby. Pro tuto část bakalářské práce jsem oslovila 57 pražských zařízení poskytujících pobytové a terénní sociální služby pro seniory. V dotazovaných organizacích byly domovy pro seniory, domy s pečovatelskou službou, ale také organizace poskytující terénní sociální služby. Cílem bylo oslovit neslyšící seniory ze tří pražských zařízení. Ze všech těchto oslovených zařízení se však v současné době nachází v ubytovacím zařízení Chodov pouze jeden neslyšící senior preferující ke komunikaci

český znakový jazyk (respondent 5). V zařízeních žije mnoho seniorů s presbyakuzií a různými formami sluchového znevýhodnění souvisejících s věkem, tyto klienty jsem však do práce nezahrnovala, soustředila jsem se pouze na uživatele znakového jazyka. Kontaktovala mě také jedna organizace nabízející terénní sociální služby, která v současné chvíli dochází do domácnosti jednoho neslyšícího seniora, přímý kontakt s klientem se mi však nepodařilo zprostředkovat z důvodu fyzické imobility klienta. Získala jsem však několik informací z organizace, která mu služby poskytuje. Z původně plánovaných 3 rozhovorů se uskutečnil pouze jeden.

Následujícími respondenty byli **pečovatelé** v ubytovacích a terénních sociálních službách přicházející do kontaktu s neslyšícími klienty. Cílem bylo získat rozhovory ze tří pražských domovů pro seniory, kvůli nedostatku ubytovaných neslyšících seniorů v pražských zařízeních jsem zprostředkovala však pouze jeden rozhovor s pečovatelkou v domově pro seniory Chodov (respondent 6). Namísto dalších ubytovacích zařízení jsem však měla rozhovor také s pečovatelkou v terénních sociálních službách, která je současně také zaměstnankyní v organizaci MoJA (respondent 3). Celkem jsem z této skupiny, skupiny pečovatelů ubytovacích a terénních sociálních služeb, uskutečnila 2 rozhovory. V předchozích letech žila podle jedné pečovatelky, která v minulosti pracovala v domově pro seniory Sue Ryder, jedna neslyšící klientka, kterou pečovatelka popisovala jako nešťastnou, protože tam žila sama a neměla s kým komunikovat (Hermann-Gocht-Haus, ČT).

Poslední skupinou výzkumné části byli **rodinní příslušníci neslyšících klientů** domovů pro seniory, kteří byli nápomocní při vyřizování žádosti o ubytování. Měly být osloveny rodiny třech neslyšících klientů, kteří by byli umístěni v rezidenčních zařízeních, oslovena byla však pouze jedna respondentka (respondent 7) z důvodu nízkého počtu ubytovaných neslyšících klientů.

V první fázi výzkumu jsem shromáždila kontakty na jednotlivé organizace nabízející sociální služby pro neslyšící seniory – pobytové a terénní sociální služby. Následně jsem odeslala e-mail 57 pražským zařízením nabízejícím pobytové a terénní služby a 5 organizacím nabízejícím služby pro neslyšící. Na e-mail odpovědělo 29 pražských domovů pro seniory a organizací poskytujících pečovatelské služby a všichni 4 sociální pracovníci z organizací pro neslyšící. Následně jsem získala také kontakt na rodinného příslušníka neslyšícího klienta v domově pro seniory. V další fázi jsem

na základě stanovených hypotéz připravila otázky rozhovorů. Doplňující otázky byly vymyšleny a pokládány během rozhovorů.

5.5 Rozhovory

V následující části představuji předem připravené otázky, které byly sestaveny pro jednotlivé skupiny respondentů. Pro každou skupinu byly vytvořeny jiné otázky, některé se však vzájemně prolínaly. Celkem vznikly 4 různé typy polostrukturovaných rozhovorů.

5.5.1 Rozhovory se sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby neslyšícím seniorům-uživatelům znakového jazyka (ČUN, Tichý svět, MoJA, SNN)

- 1) V jaké organizaci pracujete?
- 2) Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?
- 3) O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?
- 4) Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?
- 5) Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?
- 6) Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?
- 7) Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova, služeb?
- 8) Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?
- 9) Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?
- 10) Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?
- 11) Mají senioři pocit osamění?
- 12) Jsou služby finančně náročné?

5.5.2 Rozhovory s neslyšícími seniory

- 1) Jak dlouho žijete v domově pro seniory?
- 2) Jste tu spokojený/á?
- 3) Proč jste se rozhodl/a přestěhovat do domova pro seniory?
- 4) Jak dlouho jste hledal/a domov pro seniory?
- 5) Pomohl Vám s hledáním a zařizováním někdo? Pokud ano, byl to člen rodiny, nebo sociální pracovník?

- 6) Měl/a jste nějaké požadavky, co by mělo zařízení splňovat
- 7) Hledal/a jste domov prostřednictvím organizace poskytující služby neslyšícím seniorům (např. Tichý svět, Česká unie neslyšících, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR)?
- 8) Využíval/a jste služby, které organizace (Tichý svět, ČUN, SNN) seniorům nabízejí? Pokud ano, jaké služby?
- 9) Jaký jazyk preferujete ke komunikaci nejvíce?
- 10) Ovládá personál znakový jazyk?
- 11) Jaká je realita – jak se nejčastěji dorozumíváte?
- 12) Rozumíte si s personálem (je komunikace úspěšná)?
- 13) Byl/a byste rád/a, kdyby personál ovládal znakový jazyk?
- 14) Objednáváte si tlumočníka? Pokud ano, pro jaké situace (např. lékař, komunikace se sociálním pracovníkem či jiné...)? Kdo zajišťuje tlumočníka, Vy sám/a, nebo domov? Pro jakou organizaci pracuje?
- 15) Máte v domově nějaké přátele? Pokud ano, jak se dorozumíváte?
- 16) Zapojujete se do společenských aktivit, které domov nabízí? Pokud ano, je Vám aktivita komunikačně přizpůsobena?
- 17) Co byste si přál/a, aby se zlepšilo, abyste byl/a spokojenější?
- 18) Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v ČR dobře dostupné?

5.5.3 Rozhovory se zaměstnanci pražských domovů pro seniory

- 1) S kolika neslyšícími seniory, kteří by v komunikaci preferovali znakový jazyk, jste se setkal/a?
- 2) Ovládáte znakový jazyk?
- 3) Jak se seniory komunikujete?
- 4) Je komunikace úspěšná (rozumíte si navzájem)?
- 5) Mají senioři zájem o sociálně-aktivizační služby?
- 6) Jsou služby nějak přizpůsobené, nebo tvořené přímo pro neslyšící?
- 7) Je péče o neslyšící seniory odlišná? Pokud ano, v čem?
- 8) Snaží se senioři sami navázat kontakt / Vy s nimi?
- 9) Využíváte ke komunikaci tlumočníka? Pokud ano, objednává si ho sám neslyšící klient, nebo domov?
- 10) Komunikujete s rodinami seniora?
- 11) Komunikuje senior s ostatními klienty, nebo je spíše uzavřený?

- 12) Mají ostatní klienti zájem o komunikaci s neslyšícím klientem?
- 13) Žádá klient nějaké konkrétní služby (manikúra, kadeřník...)?
- 14) Je senior spíše aktivní, nebo je sám (v porovnání s ostatními klienty)?

5.5.4 Rozhovory s rodinnými příslušníky neslyšícího klienta domova pro seniory

- 1) V jakém vztahu jste k Vašemu neslyšícímu příbuznému?
- 2) Je Váš příbuzný umístěn v ubytovacím zařízení?
- 3) Jak často se vídáte?
- 4) Chodíte za ním spíš sám/a, nebo Vás oslovuje a žádá Vaši přítomnost?
- 5) Pomáhal/a jste při zařizování žádosti o ubytování?
- 6) Oslovil Vás sám při žádosti o pomoc? Z jakého důvodu (příbuzenský vztah, blízký vztah, komunikace v českém znakovém jazyce...)?
- 7) Ovládáte český znakový jazyk?
- 8) Jak v zařízení Váš příbuzný komunikuje? Ovládá někdo znakový jazyk?
- 9) Je vzájemná komunikace mezi Vaším příbuzným a personálem úspěšná?
- 10) Objednává si Váš příbuzný tlumočnicka?
- 11) Jak to probíhalo při návštěvě lékaře, úřadů?
- 12) Chodí Váš příbuzný na sociálně-aktivizační činnosti?
- 13) Má v zařízení nějaké přátele?
- 14) Kolik žádostí jste odeslali?
- 15) Rozhodl se Váš příbuzný pro ubytování sám, nebo slyšel od známých?
- 16) Hrály roli nějaké požadavky při výběru ubytovacího zařízení?
- 17) Znáte nějaké další organizace nabízející sociální služby pro neslyšící seniory?
Využili jste nějakou při hledání ubytovacího zařízení?
- 18) Využíval/a Váš příbuzný nějakou organizaci pro volnočasové aktivity?
- 19) Je Váš příbuzný v zařízení spokojený?
- 20) Bylo by něco, co by chtěl změnit?
- 21) Jak zařízení reaguje na požadavky? Vychází vstříc potřebám?
- 22) Cítí se v zařízení osamocený, izolovaný?
- 23) Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v České republice dostupné v dostatečné míře?

5.6 Analýza výsledků získaných dat

U respondentů I–IV, sociálních pracovníků organizací poskytujících terénní a ambulantní sociální služby neslyšícím, jsem předpokládala dvě hypotézy. První hypotézou bylo, že si klienti služeb těchto organizací mohou zvolit komunikaci v českém znakovém jazyce. Následující hypotéza uváděla, že jsou služby poskytovány obecně neslyšícím, nikoliv však speciálně pro neslyšící seniory.

Respondenti I, II, III a IV uvedli, že je pro ně běžnou praxí poskytovat ambulantní a terénní služby ve znakovém jazyce. Respondent I je součástí organizace, která nabízí „*sociálně-aktivizační služby a tlumočnické služby*.“ Respondentka II pracuje v organizaci, která nabízí „*tlumočnické služby, služby odborného a sociálního poradenství a služby sociální rehabilitace*.“ V organizaci, kde pracuje respondentka II, mají všichni zaměstnanci povinnost ovládat znakový jazyk. Ošetřeno je to také tím, že jsou pro zaměstnance pořádány kurzy znakového jazyka. Také u respondentů I a IV zaměstnanci ovládají znakový jazyk, přičemž klienti nejčastěji komunikují prostřednictvím znakového jazyka nebo prostřednictvím znakované češtiny. Respondentka III nabízí ambulantní a pečovatelské terénní služby ve znakovém jazyce. Zaměstnanci organizací jsou schopni doprovázet klienty na úřední jednání a fungovat zde jako tlumočník. Hypotézu, že organizace pro neslyšící **poskytují ambulantní a terénní služby ve znakovém jazyce**, mohu potvrdit.

Respondentka II uvedla, že klienti jsou různorodí a že organizace nabízí tři již zmíněné typy sociálních služeb, nicméně že „*nenabízí služby konkrétně pro seniory*.“ Od respondenta I jsem se dozvěděla, že klienti, kteří organizaci oslovují, jsou zejména staršího věku. Organizace tedy nabízí konkrétní služby pro neslyšící seniory. Mezi takovými službami je „*klub pro neslyšící seniory (např. rybářský), kurzy češtiny, ve kterých si senioři mohou zdokonalovat paměť a své kompetence v češtině, kurz anglického jazyka, počítačový kurz, kurz práce s chytrým telefonem, tematické přednášky, nebo arteterapie, která je spojena s prací s dětmi ze školy v Radlicích*.“ Respondentka III tvrdí, že „*organizace MoJA služby konkrétně pro seniory nenabízí*.“ Od jiných respondentů jsem o organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice slyšela, že organizuje klub pro seniory, nicméně, podle respondentky IV „*žádné aktivity speciálně pro seniory vedeny nejsou*.“ Hypotézu, že služby **jsou poskytovány obecně neslyšícím, nikoliv však přímo neslyšícím seniorům**, mohu z větší části potvrdit, neboť služby pro seniory nabízí pouze ČUN, jinak služby podle věku nejsou rozdělené.

U skupiny neslyšících seniorů, uživatelů pobytových nebo terénních sociálních služeb, jsem si kladla několik hypotéz. Předpokládám, že neslyšící senioři nemají příliš velký zájem o umístění do domova pro seniory kvůli obavám z nepřizpůsobených podmínek komunikace se slyšícím personálem, jejímž výsledkem by mohla být izolace a samota. Rovněž předpokládám, že pokud však jsou umístěni do ubytovacího zařízení, jedná se o běžný domov pro seniory. Jsem si ovšem vědoma toho, že výzkumný vzorek nedostačuje k vyvození obecně platných závěrů, některé poznatky ale lze uplatnit v další práci a osvětě.

Vzhledem k opoře o teoretickou část práce jsem zjistila, že v České republice neexistuje domov pro neslyšící seniory. Pokud jsou tedy neslyšící senioři umisťováni do domovů pro seniory, jedná se vždy o běžné domovy. Hypotéza, že jsou **senioři umisťováni do běžných domovů pro seniory**, byla potvrzena.

Organizace Domácí péče Jarošová s.r.o. poskytuje pečovatelskou službu neslyšícímu klientovi, který komunikuje znakovým jazykem. Je mu poskytován dovoz obědů a 60minutová domácí péče každý všední den. Sami pečovatelé si nevědí rady s dorozumíváním o běžných záležitostech týkajících se péče. Mimo jiné žádali o konzultaci ohledně alternativních komunikačních systémů s klientem. Problém komunikace u respondenta V není přítomen. Sám respondent uvádí, že „*si s personálem porozumí, pokud na něj mluví pomalu a zřetelně. Pak dokáže odezírat.*“ Možná to souvisí také s tím, že celý život pracoval se slyšícími lidmi, tudíž je na komunikaci s nimi zvyklý. Nicméně by byl respondent rád, „*kdyby personál ovládal znakový jazyk. Tlumočnicka si na běžnou komunikaci ani na sociálně-aktivizační činnosti neobjednává, protože je jediný neslyšící klient na celý domov, bylo by to tudíž zbytečné.*“ Hypotézu, že podmínky nejsou přizpůsobeny neslyšícím seniorům, potvrdila i respondentka VI, pečovatelka domova pro seniory, kde je neslyšící klient umístěn. Domov však před lety inicioval kurz znakového jazyka v rozpětí 10 výukových lekcí pro pečovatelky a letošní září bude kurz obnoven. **Stanovená hypotéza o nepřizpůsobení podmínek pro neslyšící seniory** byla z větší části potvrzena. V ubytovacím zařízení komunikují s klientem prostřednictvím mluveného jazyka a odezíráni, nicméně vzniká alespoň iniciativa naučit se základy znakového jazyka. Domácí pečovatelská služba Jarošová s.r.o. si s klientem nerozumí, žádali po mně konzultaci k možnostem zlepšení kvality komunikace. Respondentka III ovládá znakový jazyk, tudíž v domácích službách s klientem komunikuje plnohodnotně. Když však přihlédnu na zbytek oslovených domovů

pro seniory a rozhovor s respondentkou VII, která uvádí, že „*některé z domovů rovnou odmítli bratra zařadit do čekatelů, neboť uvedli, že s takovými typy klientů nepracují,*“ vyplývá z toho, že přizpůsobené podmínky komunikačním potřebám neslyšících seniorů se objevují málokdy. Potvrdit to může i výpověď respondenta I, který tvrdí, že „*domovy si své klienty vybírají podle zdravotního stavu a jejich ochotě zapojit se do aktivit, které domov nabízí.*“

Sám klient, respondent V, měl zájem o umístění do domova pro seniory, odeslal 5–6 žádostí. Na umístění do domova pro seniory Chodov čekal 5 let. Z rozhovoru s respondentkou VII, sestrou neslyšícího klienta, a s respondentkou VI jsem zjistila, že neslyšící klient dlouho pracoval a byl dlouho soběstačný, nicméně s ubýváním sil se rozhodl, že by šel rád do domova. Podle respondentky VII by „*bratr šel rád do domova už dříve, ale čekací lhůta byla dlouhá.*“ Stejně tak jsem od respondenta I a respondentky III zjistila, že se neslyšící senioři „*mezi sebou baví o domově pro seniory Chodov,*“ kde je nabízeno i ubytování pro neslyšící, „*a jeví o něj zájem.*“ Podle respondenta I však „*chtějí senioři zůstat co nejdéle doma v péči jejich rodiny,*“ ovšem nikoliv z důvodu komunikační bariéry se slyšícím personálem domovů, ale spíše z možnosti žít co nejdéle v přirozeném domácím prostředí. Hypotézu, že **neslyšící senioři nemají zájem o ubytování v domovech pro seniory**, tudíž vyvracím.

Zajímalo mě také, zda neslyšící senioři vnímají pocit samoty a izolace. V teoretické části jsem v subkapitole *Potřeby seniorů* zmínila také zvýšenou potřebu komunikace. Je však složité na kladenou otázku odpovědět zprostředkovaně, neboť u každého člověka hrají roli osobnostní rysy a individuální požadavky. Navíc jsem mohla zodpovídat tuto otázku pouze na základě výpovědi jednoho neslyšícího seniora. Ptala jsem se sice také ostatních respondentů, kteří jsou s respondentem V buď v blízkém, nebo každodenním kontaktu, ale kteří jsou také v pravidelném kontaktu s ostatními neslyšícími seniory využívající jiné sociální služby. Mohlo se stát, že se neslyšící klienti sociálnímu pracovníkovi nebo pečovateli sami o pocitu samoty zmíní. Nicméně, tato otázka by měla být zodpovězena přímo z rozhovoru s klienty, nikoliv zprostředkovaně přes pečovatele nebo sociální pracovníky, kteří se např. jen domnívají, že by to tak mohlo být. Z rozhovoru s neslyšícím respondentem V i s respondentkou VI vyplynulo, že se „*klient rád dívá na televizi, nevyhledává ani sám další kontakt. Navíc, když žil doma sám, cítil samotu ještě víc.*“ Pokud by byl v domově další neslyšící senior, pravděpodobně by se více scházeli. Respondent I a respondentky II, III a IV uvedli, že jim neslyšící

klienti sdělují, že cítí pocit samoty, na linku Tichého světa se např. obrací i přímo z tohoto důvodu. Respondentka VI se domnívá, že samotu může klient cítit z důvodu „komunikační bariéry, která kdyby se odstranila, mohl by klient být více v kontaktu s dalšími klienty domova.“ Jak jsem již zmínila, je těžké na hypotézu, zda **senioři cítí pocit samoty a izolace**, odpovědět na základě jednoho přímého kontaktu s neslyšícím seniorem. Na základě výpovědí sociálních pracovníků a pečovatelů si dovoluji hypotézu potvrdit.

U rodinných příslušníků neslyšících klientů jsem předpokládala, že se právě oni angažují v zařizování pobytových rezidenčních služeb pro své neslyšící příbuzné. Jejich pomoc má zajišťovat snadnější komunikaci prostřednictvím mluveného jazyka. Oslovena byla pouze jedna respondentka neslyšícího seniora pobývajících v domově Chodov. Respondentka VII vypověděla, že „bratr ji oslovil s žádostí o pomoc při hledání domova pro seniory.“ Podali 5–6 žádostí, ale až po 5 letech byli úspěšní. Ptala jsem se také, zda při potřebě řešit konkrétní situaci osloví domov v první řadě ji, nebo nejdřív klienta. Respondentka uvedla, že „některé záležitosti zařizuje ona, např. také z iniciativy bratra, jelikož se bratr domnívá, že komunikace bude rychlejší a že spíš sestře, jakožto slyšící osobě, vyhoví vedení rychleji než jeho vlastní žádosti.“ Nicméně, respondentka také řekla, že „domov nečeká vždy, až přijde respondentka bratra navštívit, nýbrž že se vedení a pečovatelé snaží s klientem vše domluvit a vyřešit.“ Ještě před nástupem do domova pro seniory fungovala respondentka jako doprovod a prostředník mezi bratrem a druhou stranou. Zařizovala např. návštěvu lékaře, chodila s bratrem po úřadech. Respondentka uvádí, že právě na těchto veřejných místech, jako jsou nemocnice či úřady, se s neslyšícími klienty jedná jako s postiženými a neplnohodnotnými členy společnosti. Lidé nahlíží na neslyšící seniory medicínským pohledem a vyhýbají se jednání s takovými klienty z důvodu obav z komunikace.

Respondent V potvrdil, že „ho jeho sestra často navštěvuje a pomáhá mu, stejně jako se zařizováním ubytování v domově.“ Stejnou informaci jsou dostala z výpovědi respondentky VI, která opakovala, že neslyšícímu klientovi pomáhá jeho sestra a také mu nabízí zařízení tlumočnických služeb. Respondentka VII také s domovem Chodov domluvila kurzy znakového jazyka. Znovu musím podotknout, že výzkumný vzorek byl pro vyvození obecných závěrů nedostatečný, avšak co se týče hypotézy, že **slyšící pomáhají se zařizováním pobytových služeb pro své neslyšící příbuzné**, potvrzují její znění. Ptala jsem se na stejnou otázku také respondentů I, II, III a IV, ale ti zmínili,

že se slyšícími příbuznými neslyšících klientů komunikují málokdy, neboť si většinou senioři zařizují záležitosti sami. Roli však hraje to, že sociální pracovníci těchto organizací jsou schopni komunikovat s klientem přímo ve znakovém jazyce. Pokud by tedy slyšící poskytovatelé ubytovacích sociálních služeb ovládali základy znakového jazyka, nebo pokud by byl automaticky přítomen tlumočnick, neslyšící klienti by si zařizovali ubytovací služby sami. Zároveň však respondent I uvedl, že jsou někteří klienti zvyklí, že za ně vše jejich slyšící příbuzní zařídí.

5.7 Doporučení pro praxi

Poznatky získané od respondentů pomohly objasnit možnosti poskytovaných sociálních služeb pro neslyšící seniory v Praze. Poukázaly na to, že senioři z důvodu ztížené komunikace mohou cítit samotu a izolaci. Z celkového výzkumu vyplynulo, že existují organizace pro neslyšící, které nabízejí různé sociální služby, pouze však Česká unie neslyšících nabízí aktivity vyloženě pro seniory. Od poskytovatelů sociálních služeb, kteří odpověděli na žádost o spolupráci, vyplynulo, že služby využívají v současné době pouze dva neslyšící klienti – uživatelé českého znakového jazyka. Výzkumný vzorek nebyl příliš velký na to, aby se daly vyvozovat obecně platné závěry, nicméně výzkum může být odrazovým bodem pro další zkoumání a změnu současné situace. Zároveň je možné, že neslyšící senioři využívají služby i v dalších oslovených zařízeních, které mi ale neodpověděly. Celkem mi odpovědělo pouze 29 organizací z 57.

V rámci načítání odborné literatury a zdrojů a v rámci současného stárnutí populace jsem si potvrdila, že je nutné více se zabývat potřebami seniorů a možnostmi jejich uspokojení a péče o ně. Během výzkumu jsem získala takové informace, které avizují potřebu navýšení počtu sociálních služeb přímo pro neslyšící seniory. Dostala jsem mimo jiné nabídku na spolupráci při vytváření iniciativ pro neslyšící seniory. Bylo by potřeba shromáždit sociální pracovníky, kteří se dostávají do kontaktu s neslyšícími seniory, dále zástupce neslyšících, jež se problematikou seniorů zabývají, a následně vymyslet fungující iniciativu a důkladnou osvětu, neboť mnoho neslyšících seniorů o možnostech poskytování určitých sociálních služeb neví. Z výzkumu přitom vyplynulo, že senioři by o umístění do ubytovacího zařízení měli zájem. Problémem je však většinou nedostatečná kapacita a čekací lhůta.

Doporučila bych navázat na bakalářskou práci, pokračovat ve výzkumu a rozšířit pole zájmu na širší oblast než samotnou oblast Prahy. Dále by se dalo zaměřit

na možnosti aktivizace neslyšících seniorů jak v organizacích pro neslyšící, tak v domovech pro seniory. Práce klade důraz na naplňování potřeb, mezi nimiž je pro skupinu seniorů důležitý společenský kontakt a komunikace. Neslyšící senioři, jednak z důvodu svého sluchového znevýhodnění, ale také z důvodu věku a často z důvodu ztráty životního partnera, s nímž udržovali nejvýznamnější komunikační vazbu, často ztratí společenský kontakt a začnou být izolovaní a cítí pocit samoty. Kontakt se slyšícími, s nimiž se ve většině případů nedorozumí, potřeby plně nenahradí.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem dostupnosti sociálních služeb pro neslyšící seniory – uživatele českého znakového jazyka, zejména v pražských zařízeních a organizacích nabízejících pobytové a terénní sociální služby. Zaměřila jsem se pouze na ty seniory, kteří ke komunikaci preferují český znakový jazyk.

V teoretické části práce jsem přiblížila termíny stárnutí a stáří a rozvedla možnosti přípravy na stáří, potřeby seniorů a následnou adaptaci v období stáří. V následující kapitole jsem se obecně zaměřila na komunitu Neslyšících, představila jsem český znakový jazyk, kulturu neslyšících a jazyk a kulturu neslyšících seniorů. Část o jazyce a kultuře neslyšících seniorů nebyla podpořena literaturou, neboť jsem byla při hledání adekvátní literatury neúspěšná. Nepřítomnost odborné literatury však nahradila výpověď členů komunity Neslyšících, kteří se oblasti neslyšících seniorů více věnují, a sociálních pracovníků, kteří přichází se seniory do každodenního kontaktu. Tato část práce je tedy podpořena pouze výpovědí těchto respondentů. Všichni tázaní respondenti se však shodli, že jazyk i kultura neslyšících seniorů se odlišuje od jazyka a kultury neslyšících z ostatních věkových skupin.

V další kapitole jsem na základě platné legislativy definovala sociální služby v České republice a přiblížila konkrétní nabízené služby seniorům. Zmínila jsem také kvalitu sociálních služeb pro seniory a existující programy zaměřené na zlepšování kvality služeb pro seniory. Dále jsem se zabývala sociálními službami určenými pro neslyšící a snažila se vyhledat služby určené vyloženě neslyšícím seniorům. Zjistila jsem, že v České republice neexistuje domov pro neslyšící seniory. Objevila jsem však několik zahraničních domovů pro seniory, v nichž zaměstnanci ovládají znakový jazyk, komunikace je tak pro seniory usnadněna.

Empirická část bakalářské práce byla zaměřena na sociální služby poskytované neslyšícím seniorům. Hledala jsem respondenty ze 4 různých oblastí, 2 okruhy respondentů byly závislé na umístění neslyšícího klienta v pobytovém zařízení. První skupinou respondentů byli sociální pracovníci organizací, které nabízejí služby obecně neslyšícím osobám. Snažila jsem se zjistit, zda organizace nabízí speciální služby konkrétně seniorům, zjistila jsem ale, že oslovené organizace, kromě České unie neslyšících, nabízí služby všem neslyšícím, nikoliv výhradně pro seniory. Zjišťovala jsem také použitý jazyk při poskytování sociálních služeb. Tím je ve většině případů český

znakový jazyk, neboť zaměstnanci ovládají alespoň základy, mohou být posíláni na kurz. Druhým výzkumným vzorkem byli neslyšící klienti umístění v domovech pro seniory, z nichž se mi však podařilo najít pouze jednoho neslyšícího klienta využívající pobytové služby v domově pro seniory a jednoho klienta využívající pečovatelskou terénní službu. S ním se mi ovšem nepodařilo zprostředkovat přímý kontakt. Klient domova pro seniory komunikuje s personálem prostřednictvím mluveného jazyka a odezírání, s personálem je spokojený. Necítí se osamocen, má rád svůj klid. Kdyby však někdo v domově komunikoval znakovým jazykem, byl by rád. Následně jsem vykonávala rozhovor s pečovatelkou tohoto neslyšícího klienta a zjišťovala jeho izolaci, uzpůsobenost sociálně-aktivizačních činností a jazyk dorozumívání. Podle pečovatelky se klient z důvodu komunikační bariéry může cítit více sám, neboť nikdo další v domově neovládá znakový jazyk, může to však být způsobeno také osobností klienta. Aktivity v domově nejsou nijak komunikačně přizpůsobeny. Poslední respondentkou byla sestra neslyšícího klienta z již zmíněného domova pro seniory, u níž jsem zjistila, že byla (nejen při výběru domova) nápomocná během zařizování osobních záležitostí neslyšícího bratra. Při získávání informací o počtu ubytovaných neslyšících seniorů jsem byla velmi překvapena, že z 57 pražských zařízení využívají služby v současné době pouze dva klienti. Otázkou zůstává, zda se jedná o kapacitní problém a neslyšící čekatelé jsou stále v registračním řízení, nebo zda senioři o ubytování nemají zájem, i když z výzkumu vyplynulo, že si mezi sebou povídají o ubytování v domově pro seniory Chodov a zájem o ubytování by byl. Co však může hrát významnou roli v nepřesných výsledcích, je fakt, že na e-mail odpověděla méně než polovina dotazovaných zařízení a organizací. Je tedy možné, že neslyšící senioři využívají sociální služby i v dalších oslovených organizacích. Na základě výpovědi respondentů by bylo vhodné zaměřit se na osvětovou činnost a šířit mezi lidmi jazykově-kulturní přístup k neslyšícím. Bylo by potřeba obrátit pozornost zejména na úřady a zdravotnická zařízení, neboť lékaři většinou stále nahlízejí na neslyšící medicínským pohledem, tedy jako na nerovnocenné postižené členy společnosti, s nimiž se bojí komunikovat. Může proto docházet k různým diskriminačním mechanismům, např. delší čekací době, odlišnému přístupu, neobdržení důkladných informací.

Práce vychází z výpovědí malého počtu respondentů, bylo by žádoucí ve výzkumu nadále pokračovat, oslovit např. také mimopražská zařízení, neboť ve výzkumné části jsem se zaměřila pouze na pražské pobočky pobytových a terénních služeb a dalších

organizací. Možnost pokračování dalšího výzkumu by se našla také v oblasti větší aktivizace neslyšících seniorů jak v různých klubech, tak v domovech pro seniory.

Použitá literatura a další zdroje

Act concerning Support and Service for Persons with Certain Functional Impairments. *Independent Living Institute* [online]. 1993 [cit. 21-07-2023]. Dostupné z: <https://www.independentliving.org/docs3/englss.html>

BOČEK, J. Proč mají ženy o šest let delší život než muži? Sto let dat úmrtnosti ukazuje, jak vydělaly na poválečném zdravotnictví a jak jsme zaostali za Husáka. *iRozhlas.cz* [online]. 21-01-2019 [cit. 26-10-2022]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/umrtnost-data-muzi-zeny-zelezna-opona-cesko-rakousko-nemecko-ockovani_1901210600_jab

Co děláme. *Elpida* [online]. ©2023 [cit. 20-07-2023]. Dostupné z: <https://elpida.cz/nase-projekty>

Co je to neurodegenerativní onemocnění? *JPND* [online]. 2019 [cit. 02-11-2022]. Dostupné z: <https://www.neurodegenerationresearch.eu/cs/co-je-to-neurodegenerativni-onemocneni/#>

ČEVELA, R. – ČELEDOVÁ, L. – KALVACH, Z. – HOLČÍK, J. – KUBŮ, P. *Sociální gerontologie. Východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada Publishing, 2014, s. 17, 33.

ČEVELOVÁ, G. *Osoby s presbykuzií a jejich život ve společnosti*. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra speciální a inkluzivní pedagogiky, 2020, s. 21. [cit.22-05-2023]. Vedoucí práce Pitnerová, P. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/z3bx3/BP_Cevelova-Osoby_s_presbykuzií_a_jejich_zivot_ve_spolecnosti

De GelderhorstEngels. *YouTube* [online]. 2018 [cit. 12-07-2023]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=WKliuJPQKPo>

De'Via: Deaf View / Image Art. *Museum of Deaf History, Arts & Culture* [online]. ©2023 [cit. 17-07-2023]. Dostupné z: <https://www.museumofdeaf.org/de-via>

DeafSpace. *Gallaudet University* [online]. ©2023 [cit. 18-07-2023]. Dostupné z: <https://gallaudet.edu/campus-design-facilities/campus-design-and-planning/deafspace/>

Diakonie Westsachsen [online]. ©2023 [cit. 12-07-2023]. Dostupné z: <https://www.diakonie-westsachsen.de/einrichtungen-angebote/teilhabe-wohnen-assistenz/wohnstaetten/hermann-gocho-haus>

Divadlo a výchova pro neslyšící. *JAMU* [online]. ©2020 [cit. 17-07-2023]. Dostupné z: <https://df.jamu.cz/database/study/divadlo-a-vychova-pro-neslysic-325/>

ESF projekt Politika stárnutí na krajích. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 31-12-2022 [cit. 23-03-2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/esf-projekt-politika-starnuti-na-krajich>

Federal Ministry of Justice [online]. [cit. 21-07-2023]. Dostupné z: https://www.gesetze-im-internet.de/Teilliste_translations.html

FRITZ, M. 17-07-2023 20:30. [Jazyk a kultura neslyšících seniorů]. *ZOOM* [online]. [cit. 17-07-2023]. Soukromá komunikace autorky práce se členem komunity Neslyšících.

Gesetz über das Landesgehörlosengeld. *Bürgerservice Hessenrecht* [online]. 08-07-2021 [cit. 21-07-2023]. Dostupné z: <https://www.rv.hessenrecht.hessen.de/bshe/document/jlr-GehörlGHErahmen>

Government Offices of Sweden. *Permanent Mission of Sweden* [online]. [cit. 21-07-2023]. Dostupné z: https://www.email.cz/web-office/m0uDnT3KKjYgOVfPIO-KQELpt99DYZruhNDcK8prs3PHRq1h9jsZS54N4BeqmeyjhyX4A9M/Permanent_Mission_of_Sweden.docx

HÁTLOVÁ, P. Člověk je nakonec vždy sám. Na bolest, lásku i smrt, míní Laura Janáčková. *iDNES.cz* [online]. 14-06-2023 [cit. 11-07-2023]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/onadnes/vztahy/laura-janackova-psychologie-smrt-loucení-strach-konec-zivota.A230605_144338_ona-vztahy_dyn

Hermann-Gocht-Haus. *Televizní klub neslyšících, Česká televize* [online]. 30-09-2015 [cit. 12-07-2023]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/1096066178-televizni-klub-neslysicich/215562221800013/>

HOLEČKOVÁ, M. K. Sociální služby pro seniory a kvalita sociálních služeb. In: ONDRUŠOVÁ, J. – KRAHULCOVÁ, B. a kol. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Karolinum, 2019, s. 61-64, 73-74.

HORVÁTHOVÁ, J. *Stáří jako závěrečná etapa lidského života*. Diplomová práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, Katedra etiky, psychologie a charitativní práce, 2018, s. 32. [cit. 12–01–2023]. Vedoucí práce Diallo, K. Dostupné z: <https://theses.cz/id/hduuos/26003975>

HUDÁKOVÁ, A. *Čeština ve vzdělávání dětí s vadou sluchu*. Diplomová práce. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, Ústav českého jazyka a teorie komunikace, Filologie, Český jazyk, 2008, [cit. 16–07–2023], s. 8, 14, 18, 31–32, 44–45. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/19247/140008609.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CHLUMSKÝ, V. *Senioři se sluchovým postižením jako uživatelé služeb spolku „Tichý dům neslyšících“*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra speciální a inkluzivní pedagogiky, 2018, s. 58 [cit. 21–05–2023]. Vedoucí práce Doležalová, L. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/u0dww/Diplomova_prace_Chlumsky.pdf

JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. In: MATOUŠEK, O. – KODYMOVÁ, P. – KOLÁČKOVÁ, D. (eds.) *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2010, s. 163.

Jarní program v KC MoJA. *UNIE* [online]. 03–04–2023, 27, s. 4. 16–03–2023 [cit. 26–04–2023]. Dostupné z: https://issuu.com/casopisunie/docs/2023_03_04_unie/1

JECHOVÁ, L. *Specifika komunikace neslyšících na Facebooku*. Bakalářská práce. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, Ústav jazyků a komunikace neslyšících, 2022, s. 36. [cit. 17–07–2023]. Vedoucí práce Vinš, O. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/177093/130343922.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KÁCOVÁ, K. *Schopnost adaptace seniorů v domově pro seniory*. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně-sociální fakulta, Rehabilitace, 2017, s. 13. [cit. 12–06–2023]. Vedoucí práce Kozlová, L. Dostupné z: https://dspace.jcu.cz/bitstream/handle/123456789/34876/Bakalarska_prace_-_Schopnost_adaptace_senioru_v_domove_pro_seniory.pdf?sequence=1

KALVACH, Z. – ZADÁK, Z. – JIRÁK, R. – ZAVÁZALOVÁ, H. – SUCHARDA, P. a kol. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 99.

Kde nás najdete? *Tichý svět* [online]. [cit. 20-07-2023]. Dostupné z: <https://www.tichy Svet.cz/pobocky/kde-nas-najdete>

Kdo jsme. *PROFEM* [online]. ©2023 [cit. 20-07-2023]. Dostupné z: <https://www.profem.cz/cs/o-nas/kdo-jsme>

KOMÁRKOVÁ, B. *Neslyšící – jazyková a kulturní menšina*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky, 2006, s. 10, 28–29, 31–32, 35, 37, 41, 53–55. [cit. 17-07-2023]. Vedoucí práce Okrouhlíková, L. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/8320/DPTX_2006_1_11410_OSZD_001_69152_0_21713.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Komunitní centrum MoJA. *Facebook.com* [online]. 20-04-2023 [cit. 26-04-2023]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/MOJAKomunitnicentrum>

Komunitní centrum MoJA. *Penizeproprahu.cz* [online]. [cit. 26-04-2023]. Dostupné z: <https://www.penizeproprahu.cz/komunitni-centrum-moja/>

Komunitní centrum MoJA. *YouTube* [online]. 23-06-2022 [cit. 26-04-2023]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=K0K6mb6KqVE&t=11s>

Kontakty. *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.* [online]. ©2022 [cit. 20-07-2023]. Dostupné z: <https://www.smcrcz.cz/KONTAKTY>

KRÄMER, P. 20-07-2023 13:07. [Sociální služby pro seniory v Německu]. *E-mail seznam.cz* [online]. [cit. 21-07-2023]. Soukromá korespondence autorky práce s německým rodilým mluvčím.

LADD, P. *Understanding Deaf Culture: In Search of Deafhood* [online]. Clevedon: Multilingual Matters LTD, 2003, s. XVII, 42. [cit. 17-07-2023]. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/8320/DPTX_2006_1_11410_OSZD_001_69152_0_21713.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LANGER, J. – KUČERA, P. Základy surdopedie. In: LUDÍKOVÁ, L. – KOZÁKOVÁ, Z. a kol. *Základy speciální pedagogiky* [online]. Olomouc, 2012. [cit. 16-07-2023], s. 27, 36–39. Dostupné z: <https://docplayer.cz/1014946-Za-klady-specialni-pedagogiky.html>

LANGMEIER, J. – KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2006, s. 202, 204.

LEIGHT, I. W. – MORERE, D. A. – PEZZAROSSO, C. K. Beyond Deaf Culture. In: BAUMAN, H-D. L. – MURRAY, J. J. (eds). *Deaf Gain: Raising the Stakes for Human Diversity*. Minneapolis, Minnesota: University of Minnesota Press, 2014, s. 358.

LUKÁŠOVÁ, D. *Umění v kultuře Neslyšících*. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Institut výzkumu inkluzivního vzdělávání, 2019, s. 20, 22–24, 26, 29 [cit. 17–07–2023]. Vedoucí práce Vrubel, M. Dostupné z: file:///Users/barboravesela/Downloads/BP_458248_Lukasova_Archive.pdf

MACUROVÁ, A. *Jazyk v komunikaci neslyšících (Předběžné poznámky)*. Slovo a Slovesnost, 55 (2) [online]. 1994 [cit. 16–07–2023], s. 121–125, 130. Dostupné z: https://dl1.cuni.cz/pluginfile.php/664209/mod_resource/content/3/1994_Jazyk_v_komunikaci_neslysicich_%28Předběžné_poznámky%29.pdf

MACUROVÁ, A. *Poznáváme český znakový jazyk (Úvodní poznámky)*. Speciální pedagogika, 11(2) [online]. 2001 [cit. 16–07–2023], s. 69–72. Dostupné z: <http://dspace.specpeda.cz/bitstream/handle/0/621/069-075.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MCLEOD, S. Maslow's hierarchy of needs. *SimplyPsychology* [online]. 12–07–2023 [cit. 13–07–2023]. Dostupné z: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>

Mezinárodní týden neslyšících. *iDětskýsluch.cz* [online]. 16–09–2021 [cit. 17–07–2023]. Dostupné z: <https://www.idetskysluch.cz/akce-akce/mezinarodni-tyden-neslysicich/>

MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany*. Praha: Grada, 2011, s. 13–17, 21–25, 47–50.

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 31–12–2022 [cit. 23–03–2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/narodni-akcni-plan-podporujici-pozitivni-starnuti>

Neslyšící senioři z Tichého domu v Jizerských horách. *Tiché zprávy* [online]. 13–09–2019 [cit. 21–05–2023]. Dostupné z: <https://www.tichezpravy.cz/neslyfici-seniori-z-ticheho-domu-v-jizerskych-horach/>

NOLEN-HOEKSEMA, S. – FREDRICKSON, B. L. – LOFTUS, G. R. – WAGENAAR, W. A. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Přepřacované vydání. Praha: Portál, 2012, s. 565.

Nový domov důchodců pro neslyšící a hluchoslepé. *Tiché zprávy* [online]. 29–05–2013 [cit. 21–05–2023]. Dostupné z: <https://www.tichezpravy.cz/zpravy-svedsko-novy-domov-duchodcu-pro-neslysici-a-hluchoslepe/>

O CSS ČUN Praha SAS. *Česká unie neslyšících, z.ú.* [online]. ©2023 [cit. 18–04–2023]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/>

O naději. *Naděje* [online]. ©2013–2023 [cit. 20–07–2023]. Dostupné z: https://nadeje.cz/ustredi_nadeje

O nás. *A DOMA* [online]. ©2008–2021 [cit. 20–07–2023]. Dostupné z: <https://www.a-doma.cz/o-nas/-predstavujeme-se>

O nás. *Rytmus* [online]. ©2023 [cit. 20–07–2023]. Dostupné z: <https://rytmus.org/o-nas/>

O nás. *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.* [online]. ©2022 [cit. 27–04–2023]. Dostupné z: <https://www.smncr.cz/O-SVAZU>

O nás. *Tichý svět* [online]. [cit. 14–07–2023]. Dostupné z: <https://www.tichy Svet.cz/o-nas>

Odborné sociální poradenství. *Tichý svět* [online]. [cit. 15–07–2023]. Dostupné z: <https://www.tichy Svet.cz/socialni-a-pravni-poradna>

OKROUHLÍKOVÁ, L. *Notace – zápis českého znakového jazyka*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky, 2012, s. 7, 10, 60, 203. [cit. 17–07–2023]. Vedoucí práce Hrubý, J. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/45516/140017267.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ONDRUŠOVÁ, J. *Sociální gerontologie a geriatric* [online]. 2017. [cit. 17–10–2022], s. 10–11. Dostupné z: https://htf.cuni.cz/HTF-103-version1-ondrusova_gerontologie_2017.pdf

Oslavy 25 let Klubu turistů. *UNIE* [online]. 03–04–2023, 27, s. 14–15. 16–03–2023 [cit. 26–04–2023]. Dostupné z: https://issuu.com/casopisunie/docs/2023_03_04_unie

Pobočky. *Česká unie neslyšících, z.ú.* [online]. ©2023 [cit. 19-07-2023]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/pobocky/>

POLÁCHOVÁ, E. Adaptace a příprava na stáří. *Zdraví.euro.cz* [online]. 10-05-2007 [cit. 11-07-2023]. Dostupné z: <https://zdravi.euro.cz/clanky/adaptace-a-priprava-na-stari/>

Polyfázický spánek – o co jde? *Vyspi se* [online]. [cit. 25-07-2023]. Dostupné z: <https://www.vyspise.cz/article/cz/vicefazovy-spanek-o-co-jde-1>

Projekt MoJA článek 1. *Česká unie neslyšících, z.ú.* [online]. [cit. 26-04-2023]. Dostupné z: <https://www.cun.cz/cs/projekt-moja-clanek-1/>

PROŠKOVÁ, R. Smrt lidé vyhostili ze života, což je velká chyba. *Liberecký deník* [online]. 27-02-2014 [cit. 11-07-2023]. Dostupné z: https://liberecky.denik.cz/zpravy_region/smrt-lide-vyhostili-ze-zivota-coz-je-velka-chyba-20140227.html

Rada vlády pro seniory a stárnutí populace. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 09-08-2022 [cit. 23-03-2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/rada-vlady-pro-seniory-a-starnuti-populace>

REDLICH, K. *Slyšící dítě hluchých rodičů*. Bakalářská práce. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, Ústav českého jazyka a teorie komunikace, Čeština v komunikaci neslyšících, 2003, s. 78–79, 81, 83 [cit. 16-07-2023]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/ped/jaro2015/SPROC_SP2c/um/BC_-_Karel_Redlich.pdf

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, s. 111–112. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

Senioři a politika stárnutí. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 13-07-2023 [cit. 14-07-2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/seniori-a-politika-starnuti>

Sociálně-aktivizační služby. *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.* [online]. ©2022 [cit. 27-04-2023]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/Socialne-aktivizacni-sluzby.html>

Sociální poradenství. *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.* [online]. ©2022 [cit. 27-04-2023]. Dostupné z: <https://www.snn-cr.cz/Socialni-poradenstvi.html>

Sociální rehabilitace. *Tichý svět* [online]. [cit. 15-07-2023]. Dostupné z: <https://www.tichyvet.cz/socialni-rehabilitace>

Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 28-07-2020 [cit. 25-03-2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>

SPĚVÁKOVÁ, K. Jak se žije osamělým neslyšícím seniorům v běžných domovech seniorů? *Sociální práce* [online]. 30-04-2016 [cit. 20-07-2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/jak-se-zije-osamelym-neslysicim-seniorum-v-beznych-domovech-senioru/>

SPĚVÁKOVÁ, K. *Sociální bydlení pro seniory se sluchovým postižením*. Bakalářská práce. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, Ústav speciálněpedagogických studií, 2020, s. 26. [cit. 18-07-2023]. Vedoucí práce Langer, J. Dostupné z: https://theses.cz/id/tqy5oe/Spvakova_kompletni_BP_10_12_20.pdf

STRNADOVÁ, V. *Současné problémy české komunity neslyšících I. Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 1998, s. 52-53.

Švédská sbírka zákonů [online]. 07-06-2001 [cit. 20-07-2023], s. 1, 5-6. Dostupné z: https://socialnipolitika.eu/wp-content/uploads/2018/09/Švédský-zákon-o-sociálních-sluzbách_2001.pdf

Tichý dům neslyšících, z.s. [online]. 2012-2023 [cit. 11-04-2023]. Dostupné z: <https://www.tdnko.cz/>

Tichý dům. *Televizní klub neslyšících, Česká televize* [online]. 21-03-2018 [cit. 16-04-2023]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/1096066178-televizni-klub-neslysicich/218562221800005/cast/608478/>

Tlumočnické služby. *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.* [online]. ©2022 [cit. 27-04-2023]. Dostupné z: <https://www.snnrcr.cz/Tlumocnicke-sluzby.html>

Tlumočnické služby. *Tichý svět* [online]. [cit. 14-07-2023]. Dostupné z: <https://www.tichyvet.cz/tlumoceni-a-prepis>

Týden ve filmu 4 1957 titulky. *YouTube* [online]. 16-02-2017 [cit. 17-07-2023]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=RC7QqqAbaM0>

Výprava do světa ticha – titulky. *YouTube* [online]. 08–12–2020 [cit. 17–07–2023]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=-Z27gfHv0lg>

Welcome to „De Gelderhorst.“ *Gelderhorst* [online]. ©2023 [cit. 12–07–2023]. Dostupné z: <https://www.gelderhorst.nl/welcome-to-de-gelderhorst/>

WIJA, P. Švédský zákon o sociálních službách je inspirací i pro Českou republiku. *Revue pro sociální politiku a výzkum* [online]. 20–01–2018 [cit. 21–07–2023]. Dostupné z: <https://socialnipolitika.eu/2018/01/svedsky-zakon-o-socialnich-sluzbach-je-inspiraci-i-pro-ceskou-republiku/>

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 31–03–2006 [cit. 17–02–2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 155/1998 Sb. Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. 13–07–1998 [cit. 18–07–2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-155>

Zákon č. 384/2008 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony. *Zákony pro lidi* [online]. 20–10–2008 [cit. 18–07–2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>

Zásady OSN pro seniory. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 26–08–2020 [cit. 28–03–2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zasady-osn-pro-senior>

Zelfstandig wonen. *Gelderhorst* [online]. ©2023 [cit. 12–07–2023]. Dostupné z: <https://www.gelderhorst.nl/zelfstandig-wonen/>

Zorghuis. *Gelderhorst* [online]. ©2023 [cit. 12–07–2023]. Dostupné z: <https://www.gelderhorst.nl/zorghuis/>

Seznam obrázků

Obrázek 1 Maslowova pyramida potřeb (Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565, Mcleod, 2023)	15
Obrázek 2 Maslowova pyramida potřeb uzpůsobená pro seniory (srov. Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Wagenaar, 2012, s. 565, Mcleod, 2023).....	16

Přílohy – přepis rozhovorů

Vzhledem k tomu, že se jednalo o využití metody polostrukturovaných rozhovorů, obsahují rozhovory jednak otázky, které tvořily kostru, ale také otázky nad rámec.

Příloha č. 1 Respondent I (Česká unie neslyšících)

V jaké organizaci pracujete?

V České unii neslyšících.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Česká unie neslyšících nabízí dvě hlavní služby – sociálně-aktivizační služba pro osoby se sluchovým postižením a seniory (kde pracuju já) a druhá je tlumočnická služba. Třetí spadá pod tlumočnickou službu, kterou je přepis mluvené řeči na plátno nebo tablet. V případě mobilů je zatím aplikace dostupná pouze pro systém Android.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Řekl bych, že o obě naše nabízené služby, tj. sociálně-aktivizační i tlumočnickou službu. O služby byl největší zájem v době před covidem, poté začali lidé méně chodit a omezil se osobní kontakt, protože byly informace z médií tlumočené i do českého znakového jazyka. Nyní je tedy klientů menší počet, méně jich i dochází do klubu. Naše Unie je pro ně v podstatě druhý domov, rádi se scházejí a očekávají od nás, že jim pomůžeme. Neslyšící ale neumí oddělit sociální službu od samotného členství a setkávání se, myslí si, že jsme tady pro ně. Ano, my tady pro ně jsme, ale neslyšící to nevnímají jako sociální službu z moci úřední (např. nerespektují úřední hodiny jako na úřadech), berou Unii spíše jako druhý domov. Klienty máme, ale ubývají, odcházejí a umírají. V důsledku proticovidových opatření si také zvykli na omezený kontakt, s čím také souvisí obava před onemocněním. Pamatuji, že v našem velkém sále bylo průměrně každý čtvrtek kolem 50 lidí, nyní jich tu bývá 25–30. V létě sem třeba jezdili neslyšící Němci nebo Češi, kteří emigrovali do Německa za totality a využívali toho, že měli dovolenou a navštívili Čechy.

Pokud si senioři žádají o příspěvek na péči a jsou v relativně dobrém zdravotním stavu, dosáhnou na 1. stupeň, na vyšší stupeň už jen v případě vážného / komplikovaného

postižení (Parkinson, stařecká demence, hluchoslepota). Ke dvou klientům, kteří mají o příspěvek zažádáno, ale přejí si dožít v domácím prostředí, dochází asistentka. Pokud mají senioři zajištěnou péči ze strany rodiny, ani o nich nevíme, snažíme se spíše pomoci osamoceným klientům. Někteří lidé si ani nepřejí do domova odejít, mají např. zajištěný kontakt s rodinou. Do domova odcházejí až v okamžiku, kdy jsou narušené rodinné vztahy, že rodina není ochotna nebo nemůže se o seniora postarat, což je nebezpečné hlavně z hlediska zdravotního stavu. Pro tyto případy funguje tísňová péče Život devadesát, kde je však podmínkou, že si klient musí sám zavolat pomoc. Operátoři poté zavolají zpět, potřebují zpětnou vazbu, ovšem neslyšící senioři reagovat nemohou, chybí zde komunikace.

Myslíte si, že je o služby menší zájem?

Myslím si, že to souvisí s nastavením pravidel. My bychom měli vyhodnocovat individuální plán klienta a neslyšící na to nejsou zvyklí. Pokud nastane problém, služba jej vyřeší a ukončí se smlouva nebo se nastaví spolupráce nová, jiná. Služby se postupně vylepšují, takže pokud klient nepožádá o službu alespoň jednou za půl roku, služba se pomalu ukončuje. Stává se, že klienti nereagují, nemáme jejich aktuální telefonní číslo, takže se s nimi můžeme spojit spíše náhodou, když sem třeba dorazí. Ale klienti o služby zájem mají, jsou zde tací, kteří potřebují větší a opakovanou pomoc, např. doprovod a dohled. Pak jsou klienti, kteří si většinu věcí zařídí sami, jen si přijdou pro poradenství, je to individuální. U seniorů se stává, že spíše počítají s tím, že jim většinu věcí zařídí slyšící.

Myslíte si, že sociální služby pro neslyšící seniory jsou v ČR dostatečné?

Myslím si, že v Praze ano. Ale v některých krajích, např. v Karlovarském, sociální služba nefungovala, sice zde kdysi dávno pobočky České unie neslyšících působila, pak byla ale na dlouhou dobu zrušena a my jsme jí teď obnovili. V Praze máme klientů nejvíc, neslyšící jsou většinou v krajských městech – Brno, Liberec, Ostrava, Plzeň (tam máme spolupráci, ne pobočku), v Karlových Varech fungovalo vše jen díky ASNEPu. Tlumočnická služba je severo-republiková, nyní už nespadá pod ASNEP, ale Svaz neslyšících a nedoslýchavých. V menších městech, např. v Klatovech, je služba omezená, v Praze je Tichý svět, Svaz neslyšících a nedoslýchavých, které mají programů více. Tichý svět funguje na principu spádových poboček, což některým neslyšícím vadí, lidé se naučili jezdit do Prahy a posílají je z Příbrami třeba do Kladna. Ministerstvo se snaží

dát klienty na starost obcím s rozšířenou působností, že by neslyšící měli dostat službu v místě svého bydliště nebo kde žijí, ale v praxi je jasné, že vždycky zde bude bariéra v tom, že ne všichni sociální pracovníci ovládají znakový jazyk a nevědí, na koho se obrátit, kde tlumočnickou službu objednat.

Praha pokrytá je, ale nevím o ostatních krajích, protože my působíme pouze v Praze a Středočeském kraji, s ostatními nemám příliš zkušenost. Vím, že v Brně je klientů třeba méně, tam se mladí rádi scházeli v bufetu, kde si mohli hledat a zprostředkovávat informace.

Když nepomůžeme my, tak mohou jít do Tichého světa. Anebo naopak se z Tichého světa vracejí k nám, protože tam nejsou spokojení, myslí si, že mají na něco nárok a jsou zklamaní, když zjistí, že ne.

Dá se říct, že neslyšící senioři využívají Vaše služby více než ostatní neslyšící?

K nám příliš mladí lidé nechodí, např. dvacetiletí nebo třicetiletí, ale máme tu klub neslyšících maminek s dětmi. Těm pomáháme řešit příspěvky na bydlení, na péči, průkazky ZTP.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Pro neslyšící seniory nabízíme několik typů aktivit. Jedná se o češtinu, aby si senioři udrželi, popř. rozvíjeli český jazyk, dále angličtinu, tematické přednášky, např. poskytování obecných informací o nemocech ve spolupráci se Státním zdravotním ústavem. Dále se zde jednou až dvakrát měsíčně koná arteterapie, kde se snažíme zapojit i děti ze školy z Radlic. Neslyšící si sami vedou kluby (např. rybářství), které spadají pod Českomoravskou unii neslyšících. Do nich sociální pracovníci nezasahují, zajišťují akce spíše organizačně (žádosti o pronájem sálu aj.). Českomoravská unie je zakládající spolek, který sdružuje neslyšící klienty, zatímco Česká unie neslyšících je jen poskytovatel sociálních služeb. Její pracovníci musí přijmout každého, kdo potřebuje pomoc a tato pomoc není nijak vázána na členství v Českomoravské unii neslyšících. Neslyšící se mimo jiné učí zacházet i s počítačem a chytrým mobilem.

Zdravotní přednášky jsou tlumočeny do českého znakového jazyka, jindy (ve škole, u soudu, při dni otevřených dveří) bývá zajištěn přepis. Jazykové a počítačové kurzy jsou vedeny lektory, kteří ovládají český znakový jazyk. Máme zde i neslyšící klienty

z Ukrajiny, kteří se potřebují naučit český jazyk, tyto kurzy se nyní vedou online v českém znakovém jazyce.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Pro neslyšící funguje kromě České unie neslyšících i Pražský spolek v Modřanech a tlumočnická služba v Karlíně, pokud máme my naplněnou kapacitu, odkážeme klienty na Tichý svět, který funguje i online.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Neslyšící senioři komunikují nejčastěji českým znakovým jazykem, nebo mají částečně smíšenou znakovanou češtinu, která byla modelována i školním prostředím, systémem vzdělávání a tehdejší izolací od ostatních vyučovacích středisek. Dochází i ke generačnímu střetu ve stylu používání znakového jazyka a jednotlivých znaků, které může být ovlivněno i místem narození a výchovou.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

Ano, vedou např. různé kurzy, nebo tlumočí přednášky.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Pokud se nám podařilo umístit neslyšícího, o kterém jsme věděli, do domova, tak na nás kontakt mají. Ale nezažil jsem, aby nám sami od sebe dali vědět. Možná nás nepotřebovali jako sociálně-aktivizační službu, ale spíše tlumočnickou službu. Spíše v případě, když senior nemá žádnou rodinu, na kterou by se domov mohl obrátit, obrátí se na nás.

Zatím jsme spolupracovali pouze s domovem Chodov. Zkoušeli jsme navázat kontakt s byty s pečovatelskou službou ve Vysočanské na Praze 9, ale zde si klient dokázal vyřešit vše sám.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

Když jsou sami a potřebují pomoc, informujeme je o možných alternativách. Buď jim nabídneme pečovatelskou službu, která k nim bude docházet domů, protože víme,

že v Praze jsou pro umístění seniora do domova dlouhé čekací lhůty. Tedy buď si senioři podají žádost dřív, což ale souvisí s příspěvkem na péči a zdravotním stavem, což platí i u domovů s pečovatelskou službou. Pokud klient pečovatelskou službu doma nepoužívá, tak není vhodným kandidátem, aby do bytu nebo domova s pečovatelskou službou šel. Domovy nemají řešit problém s bydlením, ale to, že potřebují nějakou službu. Problém nastal také se změnou majitele domu, který začal požadovat poměrně vysoké nájemné, což klienti přestali zvládat, a navíc ani na situaci a následnou žalobu nedokázali nijak reagovat.

Domovy mohou mít nastaveno, že pečovatelé dokážou komunikovat ve znakovém jazyce, případně mají zajištěnou spolupráci s Tichým světem, že tam docházejí dobrovolníci. Domovy si pacienty vybírají, přičemž posuzují i jeho zdravotní stav a chuť zapojit se do jejich nabízených aktivit.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Rodiny nás oslovují spíše po telefonu, tedy anonymně, ptají se např. na možnosti zlepšení péče o neslyšícího / ohluchlého člena rodiny (zesilovače zvuku).

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Když klient narazí na nějaký problém a neumí ho řešit, pokud nemá rodinu, třeba děti nebo rodiče, nebo nemá dobré vztahy v rodině, tak se obrátí na nás.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Máme klienty, kteří potřebují doprovod i k lékaři, protože tlumočnick jen tlumočí a klient si např. nezapamatuje všechny obdržené informace o zdravotním stavu. Proto je lepší, když má s sebou sociálního pracovníka, který je s ním přítomen i na vyšetření. Tato služba je vždy zajišťována se souhlasem klienta, který sociálnímu pracovníku důvěřuje, což je důležité např. i při poradenství před podpisem úředních dokumentů a smluv.

Mají senioři pocit osamění?

Pravděpodobně ano, záleží to dost na seniorovi, jeho přístupu a chuti zapojit se do nabízených aktivit a přijímat nové informace. Jsou to hlavně sedmdesátníci, mladá generace funguje úplně jinak a nemá potřebu chodit do klubů pro neslyšící.

Noví klienti většinou přicházejí po změně bydliště nebo i z důvodu pozitivního hodnocení sociálního pracovníka České unii neslyšících.

Na rozdíl od Tichého světa, který zajišťuje sociální rehabilitaci, se zaměřujeme spíše na zvyšování a zachování soběstačnosti klienta, která se věkem ztrácí, a současně i na pomoc při zajišťování informací.

Jsou služby finančně náročné?

Sociálně-aktivizační i tlumočnická služba jsou podle zákona o sociálních službách zdarma. Česká unie neslyšících je službou prevence, která se naopak v některých krajích, např. v Jihomoravském, spíše upozaďuje na úkor pobytové služby.

Příloha č. 2 Respondent II (Tichý svět)

V jaké organizaci pracujete?

Pracuji v Tichém světě.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Nabízíme tři služby, které mohou senioři využít, musí ale mít nějaké sluchové postižení. Je jedno, do jaké míry, ale nějaké sluchová ztráta zde být musí, to je naše cílová skupina. My to nijak neověřujeme, stačí, pokud nám to ten senior sdělí, že má sluchové postižení nebo hůř slyší, patří do toho i stařecká presbyakuze. Naším klientem tedy může být i senior, který nevyužívá znakový jazyk a jedná se jen o ztrátu sluchu věkem.

Služby máme tedy sociální rehabilitaci, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby. Tlumočnické služby můj tým neposkytuje, ale jsou klasicky součástí sociálních služeb. Senioři tyto služby mohou využít při komunikaci s jiným člověkem, institucí nebo úřadem. Mohou využít online tlumočení, kde funguje kromě tlumočení znakového jazyka i přepis mluvené řeči. Senior nebo instituce se přes aplikaci nebo webové stránky spojí s přepisovatelem, přičemž přepisovatel převádí do textu na monitor to, co říká slyšící člověk stojící vedle seniora. Senior má tedy napsaný simultánní přepis a může reagovat. Simultánní přepis je rychlejší, slyšící člověk normálně mluví a senior mu může odpovídat. Někteří ze seniorů využívají i český znakový jazyk – tj. fyzické nebo online tlumočení.

Při sociální rehabilitaci se zabýváme různými nácviky – zlepšování sociálních dovedností, vysvětlení informací. Týká se širokých oblastí, od zaměstnání (což se seniorů netýká), při procesu získání kompenzační pomůcky (sluchadla), doprovodu k lékaři a vyhledání konkrétního specialisty (ORL), jednání u telefonního operátora (nová SIM), při ztrátě nebo odcizení dokladů. Jsou to záležitosti, které si senior nedokáže zařídit sám nebo k tomu potřebuje tlumočení. Máme seniorku, která bydlí v sociálním bytě, potřebuje podporu při jednání se sociálním odborem, neumí si zadávat platby v internetovém bankovníctví, řešila nedoplatky v energiích, oblast této služby je opravdu hodně široká.

Odborné sociální poradenství se zabývá hlavně příspěvky (na bydlení, na péči), invalidními důchody a žádostmi (průkaz ZTP) směřovanými na Českou správu sociálního zabezpečení i úřady práce. Spadá tam i dluhové poradenství, podpora při vstupu do insolvence, při exekuci atd., máme i externí právní poradnu, dále i sociální bydlení

pro seniory. Myslím si, že senioři většinou využívají tuto službu při jednání s právním zástupcem. Měli jsme klienta, který potřeboval podporu v rámci dědického řízení. U důchodů sluchově postižení senioři většinou řeší překlopení z invalidního do starobního důchodu nebo příspěvky na péči a mobilitu, na zvláštní pomůcku (zařízení pro online komunikaci – telefon, tablet, na což přispívá úřad práce). Může sem spadat i domácí násilí, ale většinou to senioři až tolik neřeší. Jednou se nám stalo, že se klientka bála o svůj život, protože ji syn slovně napadal a vyhrožoval, že za ní přijede, pomáhali jsme tedy s ohlášením na policii.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Nejčastěji je to asi sociální rehabilitace. Nemám přesné údaje, ale služby budou spíše hodně vyrovnané. Pokud již člověk dorazí k nám do organizace, postupně využije všechny tři služby. Tlumočnická služba se vlastně prolíná se sociální rehabilitací, často je totiž při jednání mimo kancelář tlumočnická potřeba.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Tohle nemáme a neděláme. Ale pokud senioři o takovéto služby mají zájem, není problém je někam odkázat či doprovodit (např. Česká unie neslyšících). Takových lidí není moc, já jsem zažila jen dva klienty. Jedné klientce jsme přes inzeráty a přes Facebookovou skupinu Seznamka pro neslyšící hledali partnera. Klientka se ale ostýchala kluby pro neslyšící navštěvovat, docházela pouze do Modřan, kde hrála karty. Kluby byly ale přes covid zavřené, čímž se situace zkomplikovala. Druhá organizace, která zaměstnává osoby s postižením, má jako jeden z provozů Tichou kavárnu na Ládvi, kde je minimálně neslyšící obsluha, která by s klientkou mohla znakovat. Klienti jsou zvyklí na služby, které děláme, často se vrací i po ukončení spolupráce, ví, že se na nás mohou obrátit, a přijdou znovu.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Tichý svět spolupracuje s Elpidou,¹² kde jsme organizovali osvětové přednášky. Elpida poskytuje sociální služby obecně pro seniory, nejenom pro sluchově postižené. V rámci tlumočnické služby spolupracujeme se Svazem neslyšících a nedoslýchavých, kteří tlumočnictví také poskytují, proto je oslovíme, např. když je u nás vyčíslená kapacita. Spolupracujeme s různými organizacemi, které se sice nezaměřují přímo na seniory, ale mohou s nimi i pracovat. Zároveň pracujeme po dohodě s Integrovaným centrem i se sluchově postiženými uprchlíky z Ukrajiny. Pak např. Rytmus,¹³ který se primárně zaměřuje na zaměstnávání, my třeba hledáme zaměstnání i pro lidi, kteří už jsou ve starobním důchodu, i když už ta nabídka není na chráněném, ale otevřeném trhu práce, dále organizace A DOMA,¹⁴ která se věnuje podpoře pečujících, a organizace NADĚJE,¹⁵ která pomáhá i seniorům. Na seniory se zaměřují i městské části a úřady práce, domácím násilím se zabývá centrum proFem.¹⁶

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Rozhovory s klienty probíhají primárně v českém znakovém jazyce nebo v jazyce, který preferuje ten klient. Měli jsme klientku, která sama chtěla mluvit a od nás chtěla, abychom jí to psali na papír. Nebyla si jistá, byla silně nedoslýchavá, od nás chtěla

¹² Elpida je nezisková organizace fungující od roku 2002, která podporuje seniory v aktivním stylu života (Co děláme, Elpida). V Elpidě fungují dvě vzdělávací a kulturní centra v Praze, je nabízena bezplatná Linka seniorů, vytváří časopis Vital a iniciativu Ponožky od babičky (Co děláme, Elpida). Funguje zde také ženský pěvecký sbor, jsou pořádány výstavy a připravuje se platforma pro lepší přístup seniorů ke vzdělávání a kultuře (Co děláme, Elpida).

¹³ Rytmus je nezisková organizace, která vznikla v roce 1994 (O nás, Rytmus). Poskytuje lidem se zdravotním (zejména mentálním) postižením sociální služby a snaží se začleňovat je do společnosti (O nás, Rytmus). Organizace poskytuje služby sociální rehabilitace, pomáhá klientům najít zaměstnání, podporuje klienty v programu samostatného bydlení, poskytuje poradenství a zajišťuje praxe studentům (O nás, Rytmus). Také pořádá osvětové akce (O nás, Rytmus).

¹⁴ Nezisková organizace A DOMA vznikla v roce 2007 a poskytuje služby osobní asistence a středisko pro pečující o blízké (O nás, A DOMA). Figuruje zde tzv. Rodinný průvodce, který se umí vcítit do potřeb pečující osoby a dokáže poskytovat dlouhodobou podporu a pomoc při hledání řešení v péči (O nás, A DOMA).

¹⁵ Nezisková organizace NADĚJE poskytuje pomoc osobám v nouzi, konkrétně seniorům, lidem bez domova, osobám s postižením, ohroženým rodinám a ohroženým dětem a mládeži (O naději, Naděje). Organizace poskytuje „*duchovní, sociální, poradenské, zdravotní, vzdělávací a výchovné a humanitární a charitativní služby*“ (O naději, Naděje). Cílovými klienty jsou jak jednotlivci, tak rodiny (O naději, Naděje).

¹⁶ Centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí proFem funguje od roku 1993 a snaží se „*zlepšovat systém pomoci obětem domácího a sexuálního násilí*“ (Kdo jsme, PROFEM). Poskytuje poradenství a podporu ohroženým osobám, zaměřuje se na osvětovou činnost a prevenci (Kdo jsme, PROFEM).

papírovou formu a ona nám odpovídala slovně. Ale to byla jen výjimka. Tito znakoví preferují český znakový jazyk, ve kterém komunikace hlavně probíhá.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

Ano, zaměstnanci jej ovládají. Snažíme se, aby všichni naši konzultanti fungovali v českém znakovém jazyce. Když přijmeme někoho, kdo český znakový jazyk neumí, tak se ho hned u nás v interních kurzech začíná učit a zároveň si na konzultace objednává tlumočnicka.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

S několika domovy máme navázanou spolupráci, např. jsme organizovali přednášku, nebo mají od nás zajištěné tlumočnické služby pro seniory. Je to Domov pro seniory Chodov, domov SeneCura a Centrin CZ, kde jsme byli i na přednášce a pak tady na Praze 9, kde mají neslyšící klientku a mají od nás i tlumočnické služby.

Přednášky jsou osvětové, týkají se zejména možného využití kompenzačních pomůcek, případně jaké naše služby mohou využívat, např. přepis mluvené řeči.

Právě domov seniorů na Praze 9 nás oslovil s tím, že měli problémy s neslyšící seniorkou, která znakovala a nikdo jiný ne. Po mém příchodu jsme se ve znakovém jazyce domluvily, následně si domov zavedl „tichou linku“ a pomocí tabletu spolu normálně komunikujeme.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

To se nám ještě nestalo, že by nás oslovil klient, který by potřeboval pobytové zařízení. Jednou klientka potřebovala do nemocnice a potřebovala někde umístit manžela, který nebyl naším klientem, takže jsme to takto řešili přímo pro tu klientku. Nebylo to přímo do domova seniorů, ale jen do přechodného zařízení.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Rodiny neslyšících seniorů nás příliš neoslovují.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Stává se nám, že nás osloví jak ten klient, tak ta rodina. My ale primárně potřebujeme komunikovat s klientem, preferujeme tedy, aby se nám ozval přímo on. Ale někdy se stane, že klient může mít omezenou svéprávnost a má opatrovníka, pak tedy samozřejmě komunikujeme s ním. Ale stává se nám obojí, častější ale je, že nás osloví sám klient. Stalo se nám, že rodinný příslušník měl pocit, že klient sám tu komunikaci nezvládne, my jsme mu ale navrhli, ať se nám klient ozve třeba přes WhatsApp a po videohovoru se domluvíme.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Asistence je možná kamkoliv klient potřebuje. Konzultant je zde v roli sociálního pracovníka, který netlumočí, ale podporuje klienta. Může jej doprovodit k lékaři, na úřad, do banky, k telefonnímu operátorovi, nebo do školy / školky.

Mají senioři pocit osamění?

Jednou se mi stalo, že mi zavolala 84letá paní, která se cítila osamocená a potřebovala nějaký kontakt. Tím, že my nemáme aktivizační služby, odkázala jsem ji na organizaci (Maltézká pomoc), která posílá za seniory dobrovolníky, kteří s nimi tráví čas. Jednalo se ale o slyšící seniorku, pokud by byla neslyšící, tak by si asi na každou návštěvu dobrovolníka musela objednat tlumočnicka, takových sociálních pracovníků či dobrovolníku, kteří by uměli znakovat, asi moc není.

Jsou služby finančně náročné?

Všechny služby máme zdarma, takže nejsou.

Změnil se v poslední době oproti minulým letům počet znakovajících seniorů, kteří Vás oslovují?

Je to průběžně stejné, asi žádné výkyvy nepocítujeme.

Vnímáte nějaké rozdíly ve znakovém jazyce seniorů i neslyšících v produktivním věku?

Ano. Senioři používají ještě znaky staré, které ti mladí neslyšící nepoužívají. Tím, jak žili v nějaké „uzavřené komunitě“, tak třeba používají znaky, kterým nerozumíme, takže je komunikace o trochu složitější. Nebo naopak neznají modernější znaky,

které se vyvíjejí až v posledních letech. Projevuje se to např. i v prstové abecedě, starší neslyšící většinou používají abecedu dvouruční, zatímco ti mladší spíše abecedu jednoruční.

Myslíte si, že služby pro neslyšící seniory jsou v ČR dobře a dostatečně dostupné?

Záleží, v kterém městě a kraji. Tady v Praze asi dostupné jsou, ale záleží také asi na osvětě, jestli se o tom senioři dozví. Většinou už málokdy fungují na sociálních sítích, takže se k nim osvěta např. na Facebooku a Instagramu nedostane. Z televize nebo rozhlasu se také informace nedozví, pokud zrovna nedocházejí do nějakého klubu nebo aktivizační služby. Možná by pro ně informace dostupné byly, pokud by ale existovala dostatečná prostupnost informací.

Příloha č. 3 Respondent III (Komunitní centrum MoJA)

V jaké organizaci pracujete?

Nyní pracuji jako asistentka pro neslyšící s kombinovanou vadou v komunitním centru MoJA, což je projekt České unie neslyšících, ale dělám také doprovody a asistenci pro hluchoslepé osoby nebo osoby s autismem nebo mentálním handicapem.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Neslyšící senioři si mohou objednat stejně jako slyšící klienti ošetrovatelskou službu do domácnosti, když potřebují zdravotnickou péči, toto je hrazeno z veřejného zdravotního pojištění.

Vnímáte nějaké rozdíly ve znakovém jazyce seniorů i neslyšících v produktivním věku?

V minulosti jsem pracovala v domově pro seniory v Chodově, kde jsem nejprve byla zaměstnaná, pak jsem tam ještě docházela dobrovolně. Tento domov začleňuje i neslyšící seniory. Byla tam například neslyšící klientka ve vysokém seniorském věku, která používala znakový jazyk, jazykový rozdíl byl z důvodu jejího věku dost znatelný. Pak jsem pracovala v soukromé pečovatelské agentuře Elekce, kdy jsem docházela do domácností i k několika seniorům – uživatelům českého znakového jazyka. Určitě tedy vnímám jazykový rozdíl, i klienti ho vnímají. Často vidím, že říkají, že „ti mladí znakují rychle, používají mezinárodní znaky.“ Vnímám, že znakují pomaleji. Mladší osoby znakují opravdu hodně rychle, starší klienti používají starší znaky, což je hodně zajímavé. Někteří starší klienti nemají tak „měkké ruce,“ chybí jim motorika, nemají již cit v ruce. Hodně také ovlivňuje, když má klient fyzické postižení. Měla jsem jednoho pána, který z důvodu zdravotního stavu ty znaky, které měly být na hlavě, znakoval na břicho. Chvíli mi trvalo, než jsem se s tím naučila pracovat, musela jsem se orientovat podle tvaru a pohybu, to správné místo bylo úplně jinde. Jiný pán, kterému bylo kolem 90 let, dobře se s ním pracovalo, byl velmi vtipný, někdy jsem ale nevěděla, jestli si dělá legraci, nebo to myslí vážně. Tato pečovatelská služba byla hodně malá, zaměřovala se hlavně na seniory, hlavně ale na slyšící seniory, já jsem se starala o neslyšící seniory nad rámec. V rámci Prahy ale myslím, že již služby neposkytuje. Výčet služeb byl ale omezený, nezaměřovala se například na hygienu, ale na konverzaci, poskytovala hlavně společnost.

Jak se stalo, že je Chodov známý tím, že se tam umísťují neslyšící senioři? Jak to začalo?

Myslím si, že první neslyšící klientka se tam ocitla asi náhodou. Klientka potřebovala někam umístit přímo z nemocnice a ředitelka tohoto zařízení jí vyšla vstříc. Pak se o tom začalo mluvit a již tam byli přijímáni tito klienti více.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Myslím si, že na neslyšící seniory se moc domovů nebo pečovatelských organizací nezaměřuje. Když je zájem, tak dělám nákup, hygienu, doprovody, asistenci, drobný úklid domácnosti, podávání stravy. Někdo má i zájem o komunikaci, že vytáhnou fotky a vypráví.

Mají neslyšící senioři zájem navázat kontakt se slyšícími?

Vím o tom, že se v domově řešilo například společné ubytování na pokojích, kdy neslyšící klienti byli takto automaticky ubytováni, že si budou ukazovat, aniž by se jich někdo dopředu zeptal, přičemž oni sami to nechtěli. Vadil jim tedy hlavně ten přístup, že se jich nikdo nezeptal. Přitom o samostatné pokoje až tak není zájem, jednak jsou dražší, jednak se na ně déle čeká. Měla jsem ale i jednu klientku, která byla ubytovaná se slyšící paní, přičemž ji měli přestěhovat k jiné slyšící klientce. Neslyšící klientka ale měla strach, že si na ni ta nová spolubydlící nezvykne a bude si na ni třeba stěžovat, že dělá hluk. Proto jsem ji například učila, jak má posouvat židli, aby nedělala hluk. Nebo byl velký problém se slyšícím klientem, který bydlel s neslyšícím, měl totiž další přidružené zdravotní problémy a hodně křičel. Muselo se proto přistoupit k jeho přestěhování. Jedna neslyšící paní zase vzpomínala na slyšící spolubydlící, se kterou dobře vycházela a od které se dalo dobře odezírat. Takže úplně zkušenost, že by se chtěli neslyšící jen sdružovat s neslyšícími, nemám. Je to velmi individuální. Záleží i na tom, jak jsou třeba i slyšící klienti ochotni vyjít vstříc, ale je to zase podřízeno tomu, jaký i on sám má handicap a kapacitu se tomu druhému přizpůsobit. Ty osobnostní rozdíly se totiž ve vyšším věku hodně prohlubují, a naopak schopnosti přizpůsobit se se snižují.

Odmítli ve vaší praxi ubytovat nějakého seniora z důvodu, že byl neslyšící?

Nemám zkušenost, že by někde nepřijali klienta, že je neslyšící. Pokud někoho odmítnou, je to z důvodu kapacity. Na takový případ si nevzpomínám.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Unie neslyšících pořádá kluby, například Tichý dům pořádá Klub neslyšících seniorů – paní Spěváková pořádala klub v Chodově. Motivovala lidi k tomu, že se zorganizovalo setkání v Chodově, proto se o tomto domově ví. Paní Spěváková například iniciovala háčkování, kdy babičky háčkovaly čepičky pro děti do dětského domova. Někdy v domově dojde k omylu, vím například o neslyšící klientce, která měla zájem o zapojení do aktivit, chození na výlety apod., tak ji vzali na koncert, který zajišťovaly děti z blízkého sboru, ale ona z pochopitelného důvodu z koncertu nic neměla. Nebo se stává, že o aktivitách se informuje rozhlasem, ale o tom se nedozvěděla, proto ji to tiskli, ale pak po ní chtěli, aby platila za kopie. Ráda se ale zúčastňovala cvičení. Pomáhala jsem jí například s opravou televize, neboť jí neběžel program ČT2, kde běží pořady pro neslyšící.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Pocituji to jako docela problém vzhledem k tomu, že populace stárne. Oproti slyšícím klientům je těch možností málo. Znam například Tichý dům neslyšících paní Spěvákové, je to hodně malá organizace. Poskytuje asistenčně poradenské služby. Pořádá tábory pro neslyšící seniory jednou za rok v létě. Zájem o služby pro neslyšící seniory by určitě byl. Nabízí se možnost využít organizace pro slyšící klienty, ale chtělo by to větší osvětu, aby jejich služby mohli využívat i neslyšící klienti, například za pomoci slyšících členů rodiny. Aby tedy neslyšící klienti mohli využívat služby pro slyšící.

Víte, že by byla nějaká iniciativa ke vzniku specializovaných služeb pro neslyšící seniory?

Nevím, že by se teď k něčemu schylovalo. Uvažuji o tom a myslím, že by to bylo potřeba. Co by bylo potřeba zlepšit, je asistenční služba, pečovatelská služba a asistence pro kombinovaně postižené neslyšící, to v podstatě nikdo nedělá, průvodcovskou službu pro neslyšící také ne.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Ošetřovatelky znakový jazyk neovládají, takže moc nekomunikují, poskytují zdravotnickou péči – měří tlak, domlouvají se posunky. V jednom případě člen domácnosti používal znakový jazyk, takže bylo možné se domluvit prostřednictvím něj. V jiné domácnosti to také zařídila osoba, která znala znakový jazyk. Sestřička tam pak docházela, ale ta skoro vůbec s klientem nekomunikovala, jen občas něco napsala na papír a nechala to ležet na stole, to ale klient nepřečetl. Chtěla zkoušet i odezírání, ale klient na ni neviděl. Klient ale nevěděl, co se děje.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

V rámci domova byl plán rozšiřovat znalost znakového jazyka, kolegové se třeba chodili ptát na nějaké znaky. Proto byl připraven kurz českého znakového jazyka pro pečovatele, ale nebyl moc úspěšný. Ale tím, že zaměstnanci neznají znakový jazyk, dochází často k nedorozuměním, nemohou se například domluvit s klienty, proč udělali to či ono, co potřebují, co si přejí apod. Hodně záleží na zaměstnancích, jak jsou ochotní zařídit něco navíc nebo přizpůsobit pro neslyšící klienty. Zaměstnanci, pokud neovládají znakový jazyk, tak se například snaží gestikulovat, nebo se snaží, aby klient odezíral. Když se řeší nějaké žádosti, například žádost o opravu televize, je to složité, zařizovala jsem to já, tlumočila jsem. Ale jsou samozřejmě takoví, co se o komunikaci nesnaží, vše je v lidech, ale i v tom, že je málo personálu. Pokud mají dvě sestry na starost 30 lidí, nejde vše zvládat.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Já jsem pracovala v domově pro seniory Chodov a vím, že tady v Unii se o tom Chodově hodně senioři baví.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova / služeb?

Hodně se klienti ptají na to, kdy bude volno v nějakém zařízení, jestli to mohu zařídit, což nemohu, neboť proces přijetí nemohu ovlivnit. O Chodov je přitom velký zájem, čeká se na umístění do něj několik roků. Je to ale těžké, protože ve vyšším věku klienti mají již kombinovaná postižení, jsou polymorbidní a podle toho se pak klient zařazuje do pořadníku. Zájem o domovy však je, není to tak, že by senior vždy za každou cenu chtěl zůstat doma. V rámci Unie se hodně zajímají o Chodov již proto, že tam je umístěno více neslyšících.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Řešila se péče v hospicovém zařízení, zajímal se o to člen domácnosti, který znal znakový jazyk, chtěl to zařídit pro neslyšícího příbuzného.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Je to různé, záleží na tom, jak je na tom komunikačně ten senior. Například při zařizování umístění do domova v Chodově, jsou někteří neslyšící samostatní a chtějí si vše zařídit sami, potřebují ale tlumočnicka nebo sociálního pracovníka. Někdy rodina nefunguje, nebo ji nemá, proto je klient nucen si vše zařídit sám. Pokud není klient schopen komunikovat a má rodinu, tak je třeba pomoci rodiny. V rámci terénní služby se pomoc, respektive objednávání služby, domlouvalo hodně přes slyšící. Slyšící člen rodiny komunikuje přímo s organizací.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Když je zájem, můžu doprovodit, provádím drobný úklid v domácnosti, pomáhala jsem s hygienou i podáváním stravy, zařizovala jsem nákupy. Pokud jde o komunikaci, je to různorodé, ale většinou si chtějí povídat, ukazují fotografie, povídají o minulosti, jako slyšící. Dozvíím se i něco z historie komunity – Unie.

Mají senioři pocit osamění?

Samozřejmě, jsou osamělí, proto v rámci Unie docházejí do klubu. Pokud se již nemohou dostat z fyzických důvodů ven, mluví o tom, že se nemohou potkávat s ostatními neslyšícími. V takových případech vítají, že někdo přijde za nimi, a mohou tak spolu znakovat. Slyšící klienti v pobytovém zařízení si většinou najdou někoho, s kým si povídají, mají možnost někoho pro sebe najít. Neslyšící klient ale má ten problém, že naráží na komunikační bariéru, proto se může cítit hodně sám. To pak může mít velký vliv i na jeho zdraví. Takže i když jsou tito lidé mezi ostatními, jsou vlastně sami. Mám také zkušenosti s hluchoslepými, ti jsou hodně sami, zvláště ve vyšším věku. Pokud se s nimi nikdo nebaví, propadají depresím. Samota bylo velké téma, když jsem za nimi chodila.

Jsou služby finančně náročné?

Některé služby se poskytují na dobrovolnické bázi, ale jinak jsou služby placené.

Víte o nějakých dalších zařízeních, kde jsou ubytováni neslyšící senioři?

Co já vím, tak další domov v Praze se o neslyšící seniory nestará, mimo Prahu jsou neslyšící senioři ubytováni, ale v Praze asi ani ne. Vím, že mimo Prahu jsou zařízení, kde jsou ubytováni neslyšící senioři, ale je jich málo. Někdy nastane taková situace, že klient musí být někde umístěn, tak ho umístí.

Proč je v Praze taková situace?

Nemyslím, že by mimo Prahu byli neslyšící senioři více umístitelní, nemyslím, že je to celkově nějak lepší mimo Prahu, je to asi otázka náhody, kam koho umístí. Je těžké to posoudit, zas těch klientů tolik není.

Příloha č. 4 Respondent IV (Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR)

V jaké organizace pracujete?

Pracuji v organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Nabízíme tlumočnickou službu a základní sociální poradenství.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Senioři nejčastěji žádají o tlumočení u lékaře nebo na úřadech.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby pro seniory?

To se u nás nevyskytuje, nabízíme pouze fyzické tlumočení nebo základní sociální poradenství.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Ano, pokud mají senioři zájem o sociálně aktivizační činnosti, odkazujeme je na jiné sociální služby, například na organizaci Centrum neslyšících a nedoslýchavých, nebo Českou unii neslyšících.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Jsme služba pro lidi se sluchovým postižením, takže nejčastěji komunikují v českém znakovém jazyce, nebo pak ve znakované češtině, klienti hluchoslepí využívají taktilní překlad.

Ovládají zaměstnanci organizace znakový jazyk?

Ano, 95 procent zaměstnanců se domluví v českém znakovém jazyce, všichni zaměstnanci umí základy znakového jazyka.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Ano, máme navázanou spolupráci s domově pro seniory v Praze, ale spolupracujeme i s úřady práce, městskými/obecními úřady, dětským domovem, nemocnicemi a dalšími institucemi. Máme celorepublikovou působnost.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

Klienti se na sociální pracovníky obrací velmi zřídka ohledně informací o výběru domova.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Velmi zřídka, spíše komunikujeme s danými institucemi, kde je potřeba zajistit tlumočení.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Spíše nás oslovují senioři nebo různé instituce.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Jsme tlumočnická služba, pouze zprostředkováváme komunikaci mezi klientem a slyšící stranou. Doprovod poskytujeme velmi zřídka. Například, že sraz s klientem není před budovou lékaře, ale na tramvajové zastávce. K lékaři pak chodí klient s tlumočnickem.

Mají senioři pocit samoty?

Nedokážu říct, ale naši klienti mají jazykovou bariéru, takže určitě jsou izolováni od informací, společnosti. Takže mohou mít pocit samoty.

Jsou služby finančně náročné?

Tlumočnická služba je registrovaná sociální služba, která je poskytována našim klientům bezplatně.

Příloha č. V Respondent V (neslyšící senior)

Jak dlouho žijete v domově pro seniory?

4 měsíce.

Jste tu spokojený?

Když jsem doma sám, cítím se osamělý, sedím v koutě, mám dva syny, hodně pracuji. Nejvíce mi pomáhá slyšící sestra. Proto jsem se stěhoval, po dvou měsících se to zlepšilo, protože mám již lepší zkušenost s odezíráním. Pro jednu osobu najít pokoj je těžší, pro více osob je situace jednodušší. Jednolůžkový pokoj je obtížné získat, ale nakonec se to povedlo. Mám tu klid, jsem tu sám a je pěkné, že tady mám balkon, fouká mi sem vítr. Mám vlastní televizi a využívám dotykový mobil, takže nejsem smutný, protože tady mám vše, co potřebuji. Je dobře, že mám k dispozici tlačítko, když je potřeba, zazvoním, a sestřičky přijdou. Mám tu klid, já jsem raději sám. Zatím je vše v pořádku.

Proč jste se rozhodl přestěhovat do domova pro seniory?

Hůř se mi pohybovalo, tak proto jsem se chtěl stěhovat.

Jak dlouho jste hledal domov pro seniory?

Tento domov jsme objevili úplnou náhodou, byl jsem přihlášen 5 let, musel jsem čekat, byl jsem zapsaný na čekací listině, poté bylo období koronaviru, tak i z toho důvodu se čekání prodloužilo o 2 roky. Poté, když jsem byl již první v pořadí, moc jsem se z toho radoval. Celkem jsme podali deset přihlášek do různých domovů, například na Vysočanské, ale neznám tam žádné neslyšící, proto jsem tam nechtěl. Vím o více neslyšících v domovech, asi o sedmi, ale již je to dlouho, již zemřeli.

Pomohl Vám s hledáním a zařizováním někdo? Pokud ano, byl to člen rodiny, nebo sociální pracovník?

Pomáhala mi moje sestra, ta všechno vyřídila, sestra je slyšící. Má moji plnou moc, proto za mě může všechno vyřídít. Je velmi hodná, že mi takto se vším pomáhá.

Měl jste nějaké požadavky, co by mělo zařízení splňovat?

Chtěl jsem pokoj pro jednu osobu. Byl jsem týden na pokoji s jedním starším pánem, byl to dvoulůžkový pokoj, ten pán těžce dýchal, já jsem též nemocný, potřebuji více soukromí, proto jsem raději, že jsem tu sám. Jinak jsem žádné zvláštní požadavky neměl, zařizovala to sestra. Například sledovala inzeráty, ve kterých bylo napsáno, kde je volné ubytování, tedy domov pro seniory, kde bych si mohl sám vařit. Já tomu nerozumím, naštěstí tomu ale rozumí moje sestra. Takže já jsem byl bez starostí. A naštěstí se povedlo, že jsem zde. Musel jsem také do nemocnice, ale to už bylo zde. V Praze je mnoho domovů pro seniory a je těžké z nich vybrat. Tento domov měl výborné ohlasy, proto jsem se rozhodl pro tento domov, ale musel jsem čekat těch pět let. Také jsem věděl, že zde bylo 7 neslyšících. Ty výborné ohlasy byly z mého okolí od slyšících osob.

Hledal jste domov prostřednictvím organizace poskytující služby neslyšícím seniorům (např. Tichý svět, Česká unie neslyšících, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR)?

Znám pouze Unii.

Využíval jste služby, které organizace (Tichý svět, ČUN, SNN) seniorům nabízejí? Pokud ano, jaké služby?

Často jsem chodil do Unie na karty, pravidelně za 14 dnů.

Jaký jazyk preferujete ke komunikaci nejvíce?

Rád znakuji, ale tady odezírám.

Ovládá personál znakový jazyk?

Ne, neumí znakovat.

Jaká je realita – jak se nejčastěji dorozumíváte?

Teď tu byla například sestra, s ní se velmi dobře komunikuje, dobře se od ní odezírám. Postupně se to lepší, nekomunikujeme znakovým jazykem, ale spíše odezírání, nikdo tu neznakuje.

Rozumíte si s personálem (je komunikace úspěšná)?

Ano, ale pokud personál mluví velmi pomalu, pak rozumím. Ale záleží na sestřičce. Sestry mají málo času, protože mají na starosti hodně klientů a jich je málo.

Jak komunikujete se svojí rodinou?

Se svou rodinou komunikuji tak, že používám hlas. Pokud mluvím, musím hodně artikulovat, také znakuji. Jeden můj syn znakuje, s jedním komunikuji tak, že odezírám, stejně tak se synovcem. Dříve na školách se hodně trénovala artikulace, nesměli jsme znakovat.

Byl byste rád, kdyby personál ovládal znakový jazyk?

Ano, například sociální pracovnice v domově, to bych si přál. V současné době jsem zde jediný neslyšící, proto je zbytečné, aby zde byli tlumočníci, pokud by zde ale bylo více neslyšících, asi by tlumočnický byl potřeba.

Objednáváte si tlumočníka? Pokud ano, pro jaké situace (např. lékař, komunikace se sociálním pracovníkem či jiné...)? Kdo zajišťuje tlumočníka, Vy sám/a, nebo domov? Pro jakou organizaci pracuje?

Kdybych objednával tlumočníka, byl by potřeba každý den pro domluvu, ale mně stačí odezírání. Pro tyto situace služby tlumočníka nevyužívám.

Máte v domově nějaké přátele? Pokud ano, jak se dorozumíváte?

Jak myslíte přátele?

Mám na mysli lidi, se kterými se tady více scházíte.

S nikým se tu nescházím, s přáteli si volám přes videohovor, ale ti tu nežijí.

Zapojujete se do společenských aktivit, které domov nabízí? Pokud ano, je Vám aktivita komunikačně přizpůsobena?

Moc mě zajímají zprávy, ty sleduji. Chodil jsem cvičit.

Co byste si přál/a, aby se zlepšilo, abyste byl spokojenější?

Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v ČR dobře dostupné?

Dvě předchozí otázky již nebyly zodpovězeny, protože byl klient unavený a potřeboval si odpočinout. Rozhovor jsem tedy předčasně ukončila.

Příloha č. 6 Respondent VI (pečovatelka domova pro seniory Chodov)

S kolika neslyšícími seniory, kteří by ke komunikaci preferovali znakový jazyk, jste se setkala?

Se dvěma dalšími klientkami. V pořádku jsme se dorozuměly, klientky uměly odezírat. Nebojíme se toho a klienti jsou spokojení. Pobavíme se, zasmějeme se, ukážou nám něco ze znakové řeči.

Ovládáte znakový jazyk?

Ne, ani nikdo z personálu. Jednou tu probíhalo školení znakové řeči, asi na 10 lekcí po hodině, teď od září nám začne hodinové školení po 10 lekcích od syna našeho klienta. Říkal, ať si vybereme, co je pro nás důležité, ale stejně si myslím, že se to člověk musí učit strašně dlouho.

Jak se seniory komunikujete?

Hlavně prostřednictvím mluvené řeči a odezírání. Je jim i rozumět, jak vydávají různé zvuky. Náš klient celý život pracoval se slyšícími, takže dokáže i něco říct, čemu rozumíme. Nebo si ukážeme rukama.

Je komunikace úspěšná (rozumíte si navzájem)?

Ano je. Někdy se stane, když je klient nervózní a v rychlosti drmolí, nebo než pochopíme, co ukazuje rukama, tak to chvíli trvá, ale vždy se domluvíme. Nedomlouváme se třeba 15 minut.

Mají senioři zájem o sociálně-aktivizační služby?

Klient chodí pouze na dopolední cvičení, když byla akce čarodějnice, tak tam jsme byli. Když je nějaká výroba, tak tam moc nechodí, protože je to po obědě, a to většinou spí. Když byla v kinosále zvířata, tam se byl podívat, ale neví, co o nich vypráví, to by chtělo tlumočnicki. Jinak moc nechodí.

Kdyby se objednával tlumočnick, zařizoval by si ho klient, nebo domov?

Myslím, že by to šlo přes nás, ale sestra říkala, že by mu kdyžtak někoho zařídila, že s ní o tom hodně mluví. Ale zatím se to neuskutečnilo. Probíhají tu adaptační aktivity,

na jedné říkal, že by si tedy někdy objednal tlumočníka. Zatím se nestalo, že bychom museli nějakého tlumočníka objednávat, vždycky si sebou někoho přivedli, rodinu nebo známého. Myslím si, že kdyby se objednával tlumočník, využíval by klient služby více.

Jsou služby nějak přizpůsobené, nebo tvořené přímo pro neslyšící?

Nijak nejsou. Problém je navíc to, že odpoledne, kdy probíhá hodně aktivit, tak klient spí, takže někdy se mu chce, někdy se mu nechce. Na manuální nechodí vůbec, nebo na hudební akce nechodí. V tomto je to hodně jiné.

Je péče o neslyšící seniory odlišná? Pokud ano, v čem?

Vůbec ne, je to stejné, jako kdyby byl slyšící. Možná tomu člověk věnuje někdy i více pozornosti a dozvíme se více od neslyšícího klienta.

Snaží se klienti sami navázat kontakt / Vy s nimi?

Náš klient se baví spíše s námi, s personálem, že za námi i přijde si jen popovídat, něco nám říct.

Využíváte ke komunikaci tlumočníka? Pokud ano, objednává si ho sám neslyšící klient, nebo domov?

Vůbec ne, je tu jeden neslyšící klient na celý domov, tak si ho neobjednává. Chodí za ním často sestra, která mu na některých akcích tlumočí. Ale bylo vidět, jak klientovi zazářily oči, když viděl tlumočníka a používání znakové řeči. Klient říkal, že by třeba chtěl, kdyby byla v kinosále nějaká mluvená akce, že by tlumočníka využil. Za jednou předchozí klientkou docházela tlumočnice, která zde pracovala i jako zaměstnankyně a po přechodu na jiné pracovní místo za ní stále docházela, ale jinak si klienti nebo jejich rodiny tlumočníka neobjednávají. Ani při komunikaci s lékařem nebyl potřeba tlumočník. Někde se té komunikace bojí, ale my to zvládáme docela dobře.

Komunikujete s rodinami seniora?

Ano, bydlení klienta probíhalo skrz zařizování jeho slyšící sestry.

Komunikuje senior s ostatními klienty, nebo je spíše uzavřený?

Chodí na obědy, kde komunikuje i s ostatními klienty skrz odezírání. Není tu nikdo, s kým se pravidelně schází, vždy u oběda. Je samotářský, ale tíhne spíš k personálu, možná jak mu věnujeme větší pozornost. Ale spíš je uzavřenější, myslím si, že je to spíš kvůli té komunikaci. Kdyby tu byl někdo další neslyšící, bude mít s kým si povídat.

Mají ostatní klienti zájem o komunikaci s neslyšícím klientem?

Baví se u toho oběda, ale nijak zvlášť, že by za ním chodili nějak navíc.

Žádá klient nějaké konkrétní služby (manikúra, kadeřník...)?

Ano, vykomunikuje to s námi, mě také požádala navíc o oholení, ale je to stejné, jako u slyšícího klienta.

Je senior spíše aktivní, nebo je sám (v porovnání s ostatními klienty)?

Je spíš sám.

Kontaktujete nějaké organizace ohledně umíst'ování neslyšících klientů do Vašeho zařízení?

Náš klient si to nepřál, aby v organizaci věděli jeho zdravotní stav. Klient ani nedochází do žádné organizace pro neslyšící. Má nějaké kamarády, s kterými si volá přes WhatsApp, ale jen s těmi, co zná.

Příloha č. 7 Respondent VII (rodinný příslušník neslyšícího klienta v domově pro seniory Chodov)

V jakém vztahu jste k Vašemu neslyšícímu příbuznému?

Jsem sestra neslyšícího seniora. Můj bratr je jediný neslyšící v naší rodině, pak znakový jazyk ovládá jeho syn. Je to jiná situace, než když je rodina, která je celá neslyšící a dorozumívají se prostřednictvím znakového jazyka.

Je Váš příbuzný umístěn v ubytovacím zařízení?

Bratr je umístěn v domově seniorů v Chodově, který má i na svých webových stránkách uvedeno, že umisťují i neslyšící seniory, momentálně je jediný. Předtím tam měli i jiné tyto klienty, personál ale znakovat neumí.

Jak často se vidáte?

Snažíme se, aby za ním každý den někdo přišel.

Chodíte za ním spíš sama, nebo Vás sám oslovuje a žádá Vaši přítomnost?

Obojí, někdy se na mě obrací s žádostí o zařízení nějaké jeho záležitosti.

Pomáhala jste při zařizování žádosti o ubytování?

Ano, na umístění do domova v Chodově jsme čekali 5 let.

Oslovil Vás sám při žádosti o pomoc? Z jakého důvodu (příbuzenský vztah, blízký vztah, komunikace v českém znakovém jazyce...)?

Bratrovi pomáhám vlastně celý život zařizovat jeho věci, tak proto mě i nyní požádal o pomoc.

Ovládáte český znakový jazyk?

Já jej neovládám, používám znakovou češtinu, s jiným neslyšícím bych si asi nerozuměla, ale protože s bratrem jsme spolu celý život, jsme na sebe napojeni, proto si rozumíme. Já na něj mluvím, pomáhám si některými znaky, které ovládám, spolu si rozumíme dobře. Znakovat jsem se nikdy nenaučila. Pro něj bylo důležité, aby se trochu naučil mluvit a odezírat. Pro něj je čeština cizí jazyk, naučil se trochu číst,

dovede si přečíst třeba titulky, ale například napsat úřední dopis, když jsme žádali o umístění do domova, nezvládne, ani mu neporozumí. Rozumí jen jednoduchým větám, nebo spíš jen jednotlivým slovům.

Jak v zařízení Váš příbuzný komunikuje? Ovládá někdo znakový jazyk?

V domově, kde můj bratr momentálně žije, personál znakovat neumí. V minulosti probíhal kurz znakového jazyka, ale je potřeba tuto dovednost opakovat a používat. Na moji iniciativu by od září měl kurz probíhat znovu. Asi 11 pečovatelek se na kurz přihlásilo. Je tam ale jedna paní, snad logopedka, která ovládá znakový jazyk, a občas si s ním popovídá. V komunikaci s personálem mu pomáhám, bratr má někdy starost, aby mu rozuměli, teď jsem mu třeba zařídila opravu stolečku.

Je vzájemná komunikace mezi Vaším příbuzným a personálem úspěšná?

Komunikace probíhá mluveným jazykem a odezíráním. Ta komunikace je úspěšná. Když si nerozumí, začnou znovu, je vůle si porozumět. Někdy vznikají i vtipné situace. Rozdílly v zacházení s ním a jinými slyšícími klienty nepozorují. Bratr celý život pracoval mezi slyšícími, takže soužití s nimi se nebojí. Spíš má obavy, aby slyšící neměli potíže s ním. Má zkušenost, že si vždy musel poradit. Určitě by ale byl rád, kdyby personál znakový jazyk ovládal.

Objednává si Váš příbuzný tlumočnicka?

Na nějaká úřední jednání vždycky ano. V domově si jej neobjednává.

Jak to probíhalo při návštěvě lékaře, úřadů?

Při úředním jednání měl vždy tlumočnicka. U lékaře ale tlumočnicka – cizí osobu – nechce. Nechce totiž, aby taková osoba znala jeho zdravotní stav. To platí také obecně, ne každý má zájem o to, aby cizí osoba byla u vyšetření a znala jeho zdravotní stav.

Chodí Váš příbuzný na sociálně-aktivizační činnosti?

V současné době již ne, špatně se pohybuje i s chodítkem. Domov pořádá sice nějaké aktivity, ale ty nejsou pro něj vhodné, jako například četba z knihy, nebo pozvou nějakého herce, který klientům vypráví. Ale například na předvádění papoušků či dravců šel rád. Je pravda, že většina aktivit je pro slyšící, ale najdou se i takové, kterých se může

zúčastnit a zúčastňuje se rád. S tím je ale spokojený. Je rád, že má na pokoji televizi, kterou sleduje.

Má v zařízení nějaké přátele?

Schází se s klienty, kteří se mohou pohybovat, u oběda nebo večere, mají tam společenskou místnost, kterou využívají k občasným setkáním. Ale to platí obecně, nevšimla jsem si ani u slyšících, že by se nějak více scházeli.

Kolik žádostí jste odeslali?

5-6.

Rozhodl se Váš příbuzný pro ubytování sám, nebo slyšel od známých?

Byla to jeho iniciativa. Já jsem vždy našla nějaký odkaz, poslala jsem mu to, nebo jsme se o nějakém zařízení dozvěděli od známých. Bratr bydlel ve 3. patře bez výtahu, již se ani nedostal ven, i jeho sebeobsluha již byla horší, proto jsme byli moc rádi, že nakonec vyšel ten domov v Chodově. Samozřejmě bychom byli rádi, kdyby to bylo dříve. Užil by si ještě více to období, když ještě byl více samostatný. Ale zase vím, že je o něj postaráno a když by se něco dělo, zavolají mu sanitku.

Hrály roli nějaké požadavky při výběru ubytovacího zařízení?

Bratr chtěl jednoznačně jednolůžkový pokoj, protože neslyšící jsou hlučnější než osoby slyšící. Protože se neslyší, tak víc bouchají, dělají hluk a je to obtížné pro spolubydlící. Dále měl požadavek, aby bylo zařízení buď v Praze, nebo poblíž Prahy, abychom za ním mohli jezdit. Dále chtěl, aby šlo o státní zařízení. Výhodou určitě je, že toto zařízení přijímá neslyšící klienty, kritérium pro výběr to ale nebylo. V zařízení je také milý a ochotný personál.

Znáte nějaké další organizace nabízející sociální služby pro neslyšící seniory? Využili jste nějakou při hledání ubytovacího zařízení?

Tyto organizace znám, víme o nich.

Využíval/á Váš příbuzný nějakou organizaci pro volnočasové aktivity?

Než nastoupil do domova, chodil do České unie neslyšících, chodil hrát každý týden karty. Rád se zúčastňoval například procházek Prahou nebo přednášek, které byly pořádány.

Je Váš příbuzný v zařízení spokojený?

Bratr je velmi spokojený. A má velmi příjemnou povahu a příjemně se tváří, takže se vždy domluví.

Jak zařízení reaguje na požadavky? Vychází vstříc potřebám?

Domov dokonce chtěl zprostředkovat i docházení někoho z Unie neslyšících, ale bratr to nechtěl, protože nemá zájem o společnost cizích lidí. Jinak bych řekla, že jsou většinou ochotní. Může dojít k nějakému nedorozumění v komunikaci, ale obecně jsou pečovatelé milí.

Cítí se v zařízení osamoceny, izolovaný?

To je jeho vlastně celoživotní problém, takže bratr je na to už zvyklý. Asi ano, samotu cítí, ale rodina se snaží, aby za ním každý den někdo přišel, teď má například přijet sestřenice, kterou jsme dlouho neviděli. Ale myslím si, že doma to bylo určitě ještě horší, to byl úplně sám. Já jsem za ním sice chodila, nakoupila, co bylo třeba, ale v domově je pořád někdo, jsou tam příjemné pečovatelky, které mu pomohou. Co ale snáší hůře, je zhoršení zdravotního stavu, je to už jiné než například před rokem. To je pro něj horší než samota.

Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v České republice dostupné v dostatečné míře?

Mám pocit, když se v současné době více hovoří o inkluzi, že ale dochází k vyčleňování lidí, kteří by se snadno dali začlenit. Bratr byl nedávno v nemocnici. V ní není jediná osoba, která by znakovala. Existuje online služba, která zařídí tlumočení. To nemocnice ani poliklinika, kam jsme chodili, nevyužívá. Když mluvím s nějakými sestrami, tak některé z nich by o základní znalost stály. To by bylo dobré, kdyby ve zdravotnickém zařízení vždy nějaká taková osoba byla, která by byla spojená s tím zařízením a tlumočila by u vyšetření. Když se nám pak dostaly do rukou lékařské zprávy, tak se v nich uvádí, že bratr sám nemůže sdělit, co mu je, jak se cítí. Někdy třeba tu komunikaci zprostředkují já, že třeba telefonicky doplním, na co si bratr stěžuje, pokud nejsem přítomná,

ale ne vždy to jde. Tam vidím velký deficit. Ne vždy má neslyšící někoho z rodiny k dispozici, kdo s ním může strávit celou dobu, po kterou probíhá ošetření. Když třeba přijde například anglicky mluvící pacient, vždy se domluví. A co vím, například v USA se na lékařských fakultách znakový jazyk učí. Nebo třeba případ, kdy u jeho lůžka nikdy není označené, že je neslyšící, takže se stále dokola opakuje situace, že k němu přijde nová sestra nebo doktor a začnou na něj mluvit. Kdyby tam byla cedule, nemuselo by se to opakovat. Myslím si, že pořád je co zlepšovat. Je dobře, že tito lidé mají sociální dávky, ale ještě by to chtělo zlepšit jejich situaci, vytvořit pro ně podmínky, aby nebyli tak vyčlenění a cítili se lépe.