

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta  
Katedra sociální práce

Diplomová práce

Jaroslava Jančová

Sociálně aktivizační programy pro seniory v Klubu REMEDIUM

The social - activating programs for seniors in Klub REMEDIUM

Praha 2010

vedoucí diplomové práce: PhDr. Daniela Vodáčková

## Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Daniele Vodáčkové za vedení mé práce a rady při jejím zpracování. Také děkuji návštěvníkům Klubu REMEDIUM, kteří mi poskytli důležité informace pro sepsání této práce.

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 4.8.2010

Podpis.....

## **Anotace**

Tato diplomová práce se zabývá tématem sociálně aktivizačních programů pro seniory. Snaží se odpovědět na otázku, jak senioři hodnotí sociálně aktivizační programy realizované v konkrétním zařízení – Klubu REMEDIUM. Hlavním cílem práce je pak zjistit hodnocení poskytovaných sociálních služeb v Klubu REMEDIUM jeho návštěvníky a vyvodit závěry spolu s návrhem možného zlepšení poskytování těchto služeb. Jako dílčí cíl mě pak v práci zajímá také přínos, kteří senioři spatřují ve využívání těchto služeb. Pro dosažení cíle práce jsem použila kvantitativní metodu sběru dat dotazníkového šetření, které jsem pro hlubší porozumění tématu doplnila také kvalitativní metodou osobních rozhovorů a výsledky vlastního pozorování. Zjistila jsem, že senioři hodnotí programy výrazně kladně. Narazila jsem však i na problematiku oblasti, které se však staly podnětem pro zlepšení poskytování služeb.

## **Annotation**

This study deals with social-activating programs for seniors. It tries to answer the question how seniors evaluate social-activating programs in Klub REMEDIUM. The main task is then to find reviews of the social services provided at Klub REMEDIUM its visitors and draw conclusions along with a concept of possible improvement of service delivery. As a target then I'm also interested in the contribution that seniors are seeing from the use of these services. To achieve the goals I have used a quantitative method of data collection survey, which I also completed by the qualitative method of personal interviews and my own observation for deeper understanding of the topic. I have found that seniors evaluate these programs strongly positive. But I also encountered the problem areas that have become an incentive to improve service delivery.

## **Klíčová slova**

stáří, stárnutí, aktivizace, sociálně aktivizační programy pro seniory

## **Keywords**

old age, ageing, activation, social activating programs for seniors

## **OBSAH:**

ÚVOD.....	6
1. STÁŘÍ A STÁRNUTÍ.....	8
1.1 Definice stáří a stárnutí.....	8
1.2 Demografické stárnutí populace.....	11
1.3 Právní rámec.....	13
2. PROCES STÁRNUTÍ .....	17
2.1 Fyzické změny.....	17
2.2 Psychické změny.....	20
2.3 Změny společenského života.....	21
3. AKTIVNÍ STÁŘÍ.....	23
3.1 Definice aktivního stáří.....	23
3.2 Aktivizace seniorů.....	24
3.3 Sociálně aktivizační programy pro seniory.....	25
4. SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ PROGRAMY V KLUBU REMEDIUM.....	27
4.1 REMEDIUM Praha o.s.....	28
4.2 Klub REMEDIUM.....	29
4.3 Metody výzkumu.....	33
4.4 Vyhodnocení výzkumu.....	36
4.4.1 Prostředí.....	36
4.4.2 Pracovnice.....	39
4.4.3 Organizace programů.....	43
4.4.4 Spokojenost.....	45
4.4.5 Přínos.....	50
4.4.6 Shrnutí výsledků výzkumu.....	55
5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	57
6. DISKUZE.....	59
ZÁVĚR .....	61
SEZNAM LITERATURY.....	63
SEZNAM PŘÍLOH.....	65

## ÚVOD

Ve své diplomové práci se zabývám tématem aktivizačních programů pro seniory. Tato oblast sociální práce je mi velmi blízká, protože se jí věnuji ve svém profesním životě a je tak i pro mne osobně velmi zajímavá. Potřeba aktivizace seniorů je navíc velmi aktuální společenskou otázkou, proto tedy pokládám za důležité se jí blíže věnovat.

V médiích v poslední době často zaznívá téma stáří a stárnutí pouze ve spojitosti se stárnutím populace. Počet seniorů se zvyšuje a nám jsou tak předkládány především debaty o nadcházejících problémech se sociálními systémy či celým národním hospodářstvím. I v názorech veřejnosti pak nacházíme spíše negativní postoje ke stáří. Stáří je často vnímáno jako část období života, která již nic nepřináší, snad kromě nemoci a úbytku fyzických i psychických sil. Řada starších lidí, kteří se s těmito názory dnes a denně setkávají, se proto s nimi často také ztotožní, rezignují na budoucnost a stáří berou pouze jako nutné zlo.

Je proto důležité snažit se tyto názory ve společnosti změnit a to jak v očích starších lidí, tak těch mladších. Stáří je totiž období života, která nám má stále mnohé nabídnout. Věřím, že i ve stáří je člověk plnohodnotným členem společnosti, který pro ni může být neustále vzácný. Znam mnoho lidí, kterým je přes šedesát, sedmdesát, osmdesát a jejich energii, kterou přináší svému okolí, by jim mohly závidět i mnohem mladší generace.

Sociálně aktivizační programy jsou pro mne pak důležitou oblastí sociální práce. Myslím si, že je velmi podstatné motivovat seniory k činnosti a ukázat jim směr k aktivnímu prožití stáří. Domnívám se také, že dobře poskytované aktivizační programy jsou cestou k aktivnímu životu i mimo zařízení, které tyto programy poskytuje (ať již pobytové či ambulantní). Důležitost programů spatřuji především v tom, že se snaží seniory udržet ve společenském kontaktu a tak je lépe zařazuje do běžného života společnosti. Prostřednictvím různých zaměřených programů se senioři udržují ve stále dobré kondici – tělesně i duševně. Podoba stáří totiž výrazně závisí na tom, jaký život jsme prožili a jakým způsobem jsme se na stáří připravili.

Sociálně aktivizační programy mohou nabývat řadu podob, existují samozřejmě rozdíly podle zařízení, které je poskytuje i podle jeho návštěvníků. Ve všech případech by však měly být koncipovány přímo na míru potřebám a požadavkům jejich uživatelů, tak aby mohly splnit svou funkci. Je proto potřeba dbát také na zpětné vazby, návrhy a nápady návštěvníků těchto programů.

Vzhledem k tomu, že pracuji v Klubu REMEDIUM, který je poskytovatelem sociálně aktivizačních programů pro seniory, rozhodla jsem prozkoumat tento jev přímo zde. V této

diplomové práci odpovídám na výzkumnou otázku: „*Jak senioři hodnotí sociálně-aktivizační programy v Klubu REMEDIUM?*“. Tuto otázku jsem si zvolila, protože je pro mě zajímavá jako zhodnocení mé práce, současně je ale také podstatná pro další rozvoj našich služeb. Působím totiž ve funkci koordinátorky Programů pro seniory, která má za úkol organizovat a vytvářet nabídku zdejších programů. Vzhledem k tomu, že nabídka Klubu REMEDIUM se řídí požadavky jeho návštěvníků, je pro nás důležitá právě zpětná vazba, abychom mohli vytvořit program k co nejvyšší spokojenosti uživatelů našich služeb.

Diplomovou práci jsem rozdělila do čtyř kapitol. V první části se zabývám tématem stáří a stárnutí. Vymezuji zde pojem stáří, vysvětluji současný demografický vývoj populace a dále se zabývám právním rámcem v této oblasti.

Ve druhé kapitole se zabývám procesem stárnutí a uvádím změny, ke kterým ve stáří dochází. Zaměřuji se nejdříve na změny fyzické, poté popisuji změny v psychice staršího člověka a dále změny, které nastávají v jeho společenském životě.

Ve třetí kapitole se zabývám aktivním stářím. Nejprve vymezuji pojem aktivního stáří, dále se pak zabývám aktivizací a v neposlední řadě také aktivizačními programy.

V těchto prvních třech tematických okruzích uvádím důležité teoretické informace z odborné literatury, které doplňuji svými postřehy a vlastními znalostmi a zkušenostmi z této problematiky.

Čtvrtá kapitola se již plně věnuje tématu aktivizačních programů v Klubu REMEDIUM. V této části nejdříve uvádím důležité charakteristiky Klubu REMEDIUM. Dále vysvětluji metody výzkumu, který jsem zde provedla a pak již konečně přistupuji k nejdůležitější části práce – vyhodnocení získaných dat. Zdrojem informací mi byly dotazníky hodnocení služeb, které byly vytvořeny pro účely Klubu REMEDIUM. Hlubší informace o daném tématu jsem pak získala prostřednictvím osobních rozhovorů se seniory. Pro ucelený pohled na toto hodnocení jsem pak ještě doplnila výsledky vlastního pozorování k daným tématům. Během své práce v Klubu jsem totiž nashromáždila řadu zkušeností s hodnoceními našich návštěvníků. Hodnocení programů seniory jsem pak rozdělila do několika tematických oblastí. Zajímala jsem se tak o spokojenost s prostředím Klubu, o pracovníce Klubu a o celkovou organizaci a nabídku programů. Dále jsem pak přistoupila k hodnocení konkrétních služeb a hodnocení přínosu, který tyto služby pro seniory znamenají. I když v této práci rozebírám různé problematické oblasti, na které jsem narazila, není to proto, že byly tak časté, ale protože považuji za důležité být si jich vědoma a pracovat na jejich odstranění.

V poslední části práce pak uvádím některá doporučení a návrhy, které z mého šetření vyplynuly. V diskuzi a závěru pak diskutuji a shrnuji výsledky této práce.

# **1. STÁŘÍ A STÁRNUTÍ**

V této kapitole se zabývám tématem stáří a stárnutí, které se pokusím přesněji definovat. Dále se věnuji v dnešní době často diskutovanému tématu – demografickému stárnutí populace. V poslední části pak vymezuji právní rámec.

## **1.1 Definice stáří a stárnutí**

Lidé se dožívají stále vyššího věku, vzhledem k lepším životním podmínkám, pracovním podmínkám, lékařské péči i sociální ochraně. Navíc jsou i v tomto vyšším věku stále v lepší kondici než tomu bylo před lety. Představa o tom co je to stáří a kdo se v jakém okamžiku stává starým, se proto vyvíjí a není zcela jasná.

Od kdy stáří vlastně začíná? Jaká je jeho hranice nebo nějaký definiční znak? Na tyto otázky není tak snadné jednotně odpovědět. Někdo by řekl konkrétní věk, jiný zase odchod do důchodů. Mnoho lidí by pak uvedlo, že člověk je starý jak se sám cítí, takže se to přeci nedá tak snadno určit. Všechny tyto názory by při tom měli své opodstatnění. Ani definice stáří od různých autorů, které uvádím v následujících řádcích, totiž není jednotná.

Pro přehled by se však tyto definice daly rozdělit do čtyř kategorií podle definičních znaků stáří, které používají. Můžeme tak rozdělit kalendářní stáří, biologické stáří, psychické stáří a sociální stáří. Všechna tyto pojetí stáří na něj při tom přinášejí nový pohled.

### **Kalendářní stáří**

Nejčastěji používaným měřítkem stáří bývá kalendářní věk, tedy hranice daná datem narození. Hana Janečková (in Matoušek, 2005:163) například stanovuje tuto nejčastěji používanou hranici: „Starý člověk bývá charakterizován svou příslušností k věkové skupině definované dosažením 60, resp. 65 let“.

Stáří navíc bývá podle kalendářního věku také rozdělováno do několika období. Podle světové zdravotnické organizace, která doporučuje dohodu o tzv. „věkové kategorizaci, můžeme stáří rozdělit například následujícím způsobem:

- 60 – 75 let ranné stáří
- 75 – 90 let pokročilý věk
- 90 a více vysoký věk, dlouhověkost (Říčan, 2004)



Mühlpachr (2004) pak udává ještě další v poslední době často uplatňované členění stáří:

- 65 - 74 mladí senioři
- 75 – 84 staří senioři
- 85 a více velmi staří senioři

Definice stáří podle kalendářního věku i jejich periodizace jsou podle mého názoru velmi umělé. Z vlastní zkušenosti totiž vím, že přestože stáří přináší řadu změn, zdravotní a psychický stav jedinců ve stejném věku se může velmi výrazně lišit. Určitý věk tak nemá vysokou vypovídací hodnotu o skutečném stavu člověka. I například Štilec (2004) upozorňuje, že stáří je především funkcí duševního a tělesného stavu, a ne jen počtu let života.

Na druhou stranu však toto definování poskytuje v tomto ne zcela jasném tématu určitou oporu a je využitelné pro různé statistiky, zhodnocení či průzkumy. Vyjadřuje totiž vlastně jakousi společenskou shodu na průměrném věku, v kterém člověk vykazuje určité charakteristiky, pro které může být nazýván seniorem. Periodizace stáří pak určuje alespoň jistou orientační představu o konkrétnějších charakteristikách osob v určitém věku.

### **Biologické stáří**

Biologické stáří je dle Mühlpachra (2004) hypotetické označení konkrétní míry involučních změn (atrofie, pokles funkční zdatnosti, změny regulačních a adaptačních mechanismů), obvykle těsně propojených se změnami způsobenými chorobami, které se vyskytují nejčastěji ve vyšším věku.

Dle Tvaroha (1984) znamená biologický věk souhrn všech možných příznaků, podle něhož lze ohodnotit celkovou zdatnost jedince.

Pacovský (1990) považuje biologické stáří za přirozenou, ale poslední etapu ontogenetického vývoje, které má své specifické znaky.

Stáří definované biologickým věkem tedy již není tak zobecnitelné a přesně vymezené jako v případě kalendářního věku.

### **Psychické stáří**

Psychické stáří by se dalo nejlépe definovat podle známé věty „*Je starý, jak se sám cítí*“. Mühlpachr (2004) udává, že v psychickém stáří se prolínají vlivy biologického věku s vlivem ztracené životní perspektivy, změněného vzhledu a dalších společenských faktorů, které sebou věk nese. Z tohoto vyplývá, že psychické stáří blízce souvisí také s biologickým a sociálním stářím.

## **Sociální stáří**

Sociální věk je pak podle Mühlpachra (2004) vymezen změnou rolí jedince, životního způsobu i ekonomického zajištění. Stáří je tak chápáno jako sociální událost. Sociální stáří je období vymezené kombinací několika sociálních změn či splněním určitého kritéria – například odchodem do starobního důchodu.

I takováto hranice počátku stáří má podle mého názoru svou opodstatněnost, je totiž spojena s událostmi v životě, které charakterizují obecně přijímaný statut seniora.

V souvislosti se sociálním stářím uvádí Mühlpachr (2004) také sociální periodizaci života, která se člení do 4 velkých období (věků).

- První věk je označován jako předproduktivní – je to období dětství a mládí, charakterizované růstem, vývojem, vzděláváním a získáváním zkušeností.
- Druhý věk je produktivní – období dospělosti, produktivity biologické (založení rodiny), pracovní i sociální.
- Třetí věk je postproduktivní, což ovšem vyznívá jako období bez produktivní přínosnosti, to je ale nebezpečné východisko.
- Čtvrtý věk bývá někdy používán k označení fáze závislosti, toto označení je však nevhodné, protože vzniká dojem, že nesoběstačnost je ve starším věku zákonitá.

## **Stárnutí**

Zatímco stáří je definováno jako určitý stav, stárnutí je charakterizováno jako proces, který je doprovázen určitými typickými změnami.

Podle Dessaintové (1999:19) je stárnutí „přirozený proces, při kterém jsou ohroženy některé faktory“.

Kalvach (2004) uvádí, že stárnutí (gerontogeneze, involuce) je přirozený a biologicky zákonitý proces, během kterého se snižují adaptační schopnosti a ubývají funkční rezervy organismu.

Podle Pichaud a Thareuové (1998) je stárnutí působení času na lidskou bytost. Austad (1999) jej zase považuje za postupné zhoršování úplně všech tělesných funkcí v čase.

Tyto definice často nevyznívají příliš pozitivně, stárnutí totiž bývá často charakterizováno jako postupné zhoršování stavu člověka ve všech oblastech. Je však potřebné mít na vědomí, že stárnutí je vysoce individualizovaný proces, který neprobíhá u všech jedinců stejně a z velké míry jej každý jedinec může ovlivnit sám.

## 1. 2 Demografické stárnutí populace

V současné době je stále diskutovanějším tématem nejen v České republice, ale na celém světě demografické stárnutí populace. Jak píše Muenz (2007) demografické stárnutí populace je již celosvětovým fenoménem způsobeným dvěma téměř univerzálními trendy: nízkou porodností a nárůstem střední délky života.

Lidé se opravdu v dnešní době díky lepším životním podmínkám a lékařské péči dožívají stále vyššího věku a proto se seniorská skupina lidí nad 65 let v populaci neustále zvětšuje. Zároveň však také klesá porodnost, což má za následek současné zmenšování dětské skupiny ve věku 0 – 14 let.

### Prognóza

Dle prognózy Burcina a Kučery (2010) bude věková kategorie seniorů v České republice jedinou částí populace, která do budoucna početně poroste. V období do roku 2035 půjde o vzestup v řádu jednoho milionu osob, v následujících dvaceti třech letech přibude dalších více než 730 tisíc seniorů, přičemž do konce prognózy se jejich počet pravděpodobně sníží o necelých 185 tisíc osob z důsledku předpokládaného intenzivního vymírání početných skupin narozených v 70. a 80. letech 20. století. Naděje na dožití při narození bude v roce 2050 činit 78,9 let pro muže a 84,5 pro ženy (oproti 73,4 let pro muže a 79,7 let pro ženy v roce 2006).

Předpokládá se, že v období let 2000 až 2050 se v hospodářsky vyspělých zemích zvýší podíl lidí ve věku 80 a více let třikrát, avšak počet stoletých a starších 15,5 krát (MPSV, 2008). Demografické stárnutí při tom probíhá v rozvinutých i rozvojových zemích. V průmyslově vyspělých zemích se podíl osob ve věku přes 60 let zvýší o 20 – 32 procent do roku 2050. V rozvojovém světě bude tento nárůst 8 až 20 procent (Malmberg, 2006).

### Problémy s demografickým stárnutím

Ve spojení s demografickým stárnutím populace se často diskutuje především o problematických okruzích, které tyto změny ve složení obyvatel přinášejí. Problémů zde nastává hned několik.

Tomeš (2005) shrnuje, že stárnutí populace je vnímáno jako významný problém hospodářské politiky, především ve vztahu k sociálním systémům. Hlavní obavy se koncentrují do oblasti dlouhodobé fiskální udržitelnosti penzijního systému. Další problémovou oblastí je zdravotnictví, protože hlavními konzumenty zdravotní péče v

populaci jsou senioři. Jsou také vyjadřovány obavy z důsledků stárnutí pracovní síly. Interpretace prognóz dopadů populačního stárnutí je tak podle něj charakteristická pesimistickým přístupem, kdy prognózovaný růst počtů starých osob a pokles plátců daní je vnímán jako významná ekonomická a sociální hrozba budoucnosti.

Rabušic (1995) uvádí, že stárnutí vzbuzuje obavy především ze zpomalení ekonomického vývoje. Hlavním důvodem těchto obav by mohl být nedostatečný příliv nových mladých kohort na trh práce a stárnoucí pracovní síla, která by mohla mít nižší potence ekonomických inovací, profesní a zaměstnanecké mobility a obecně řečeno, mohla by být celkově méně produktivní. Rostoucí počty starších obyvatel vzbuzují obavy, zda ekonomická zátěž ze zvyšujících se objemů starobních důchodů a výdajů na zdravotní zabezpečení bude vůbec zvládnutelná.

Nastavení důchodového systému, které je jedním z často udávaných problematických okruhů je problematické i z jiných důvodů. Stanovení věku odchodu do důchodu se totiž stále častěji jeví jako nepříliš vyhovující. Množství lidí, kteří dosáhnou tohoto věku, jsou velmi aktivními členy společnosti, které tato uměle vytvořená hranice věku často vyřadí ze společenského života. Člověk je při tom stále schopen velkých výkonů, což by měla být skutečnost, které by si měl být vědom nejen on, ale současně také jeho okolí. Bohužel v současnosti přejí trend spíše mladším a u veřejnosti se často setkáváme s názorem, že důchod je čas, kdy člověk přestává být pro společnost důležitý a stává se pomalejším a neschopným učit se novému.

K vyjmenovaným okruhům se však přidávají také další témata. Vzhledem k zvýšenému počtu seniorů se zvyšuje i potřeba rezidenčních zařízení pro seniory, ale také jiných zařízení poskytujících sociální služby. Aktivizace seniorů a široká nabídka poskytovatelů sociálně aktivizačních programů jsou jistě jednou z velmi podstatných potřeb naší budoucí společnosti.

Demografické stárnutí tedy ve výsledku vyznívá jako negativní sociální jev, který přináší řadu hrozeb. Jako takový je navíc často prezentován médií a předkládán společnosti. Tomeš (2005) však upozorňuje, že populační stárnutí je přirozený, cyklický proces a příčinou současných problémů je spíše nepřizpůsobení hospodářské politiky demografickému vývoji.

I Koldinská (2007) chápe stárnutí populace spíše jako pozitivní jev společenského vývoje a jako důkaz pokroku v medicíně a snížení rizik při práci i v běžném životě.

## 1.4 Právní rámec

Otázka stárnutí populace je velmi aktuální, což dokládají mezinárodní i národní dokumenty zabývající se tímto tématem. Vymezuji zde proto právní rámec a uvádím nejdůležitější dokumenty z této oblasti.

### Mezinárodní dokumenty

Organizace spojených národů byla první, která v problematice stárnutí vyvinula aktivitu a v roce 1982 na valném shromáždění ve Vídni přijala **Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí**.

Následoval pak dokument **Zásady OSN pro starší osoby**, který byl přijat Valným shromážděním OSN v prosinci 1991. Vlády jsou jím vyzývány k tomu, aby jeho zásady včlenily do svých národních programů, kdykoli je to možné. Některé hlavní myšlenky zásad jsou následující:

#### Nezávislost

- přístup k odpovídající stravě, vodě, obydlí, oděvu a zdravotní péči na základě zajištění příjmu, podpory rodiny, společnosti a svépomoci
- příležitost pracovat nebo mít přístup k jiným příležitostem zajišťujícím příjem
- možnost účastnit se rozhodování, kdy a jak rychle bude probíhat jejich odchod z pracovního života
- přístup k odpovídajícím vzdělávacím a výcvikovým programům
- žít v prostředí, které je bezpečné a přizpůsobitelné osobním preferencím a měnícím se schopnostem
- žít ve svém domově, jak nejdéle je to možné

#### Zařazení do společnosti

- zůstat zařazení do společnosti, zúčastňovat se aktivně formulování a realizace politik, které přímo ovlivňují jejich blaho, a podílet se o své znalosti a schopnosti s mladšími generacemi
- možnost hledat a rozvíjet příležitosti pro služby občanské společnosti a pracovat jako dobrovolníci na místech odpovídajících jejich zájmům a schopnostem
- možnost vytvářet hnutí nebo asociace starých lidí

## Péče

- mít užitek z rodinné péče a péče a ochrany společnosti v souladu se systémem kulturních hodnot každé společnosti
- přístup ke zdravotní péči, která by jim pomohla udržet nebo nabýt optimální úroveň tělesného, duševního a emočního zdraví a zabránit nebo zpozdil propuknutí nemoci
- přístup k sociálním a právnickým službám, které by rozšířily jejich autonomii, ochranu a péči o ně
- možnost využívat odpovídající úroveň institucionální péče zajišťující ochranu, rehabilitaci, sociální a duševní stimulaci v humánním a bezpečném prostředí
- požívat lidských práv a základních svobod, až žijí v jakémkoli obydlí, zařízení sociální péče nebo léčebném zařízení, což zahrnuje i respektování jejich důstojnosti, víry, potřeb a soukromí a práv činit rozhodnutí o péči o ně a o kvalitě jejich života

## Seberealizace

- možnost využívat příležitosti k plnému rozvoji svých schopností
- mít přístup ke vzdělávacím, kulturním, duchovním a rekreačním zdrojům společnosti

## Důstojnost

- žít v důstojnosti a bezpečí a nemělo by být využíváno jejich tělesné nebo duševní závislosti
- se seniory by mělo být dobře zacházeno bez ohledu na jejich věk, pohlaví, rasovou nebo etnickou příslušnost, postižení a další stav, a měli by být hodnoceni nezávisle na jejich ekonomickém přínosu

(MPSV, 2005)

V současné době je aktuální **Madridský Mezinárodní akční plán k problematice stárnutí z roku 2002**, který obsahuje následující ústřední témata a cíle:

- plná realizace lidských práv a základních svobod všech starších lidí
- dosažení bezpečného stárnutí, které zahrnuje cíl vymýtit chudobu ve stáří a navázat na Zásady OSN pro seniory
- rozšíření možností pro starší lidi, aby se mohli plně a účinně podílet na ekonomickém, politickém a sociálním životě svých společností, například pomocí výdělečné a dobrovolné práce

- poskytnutí příležitostí pro individuální rozvoj, seberealizaci a pohodu v celém průběhu i v závěru života, například pomocí přístupu k celoživotnímu učení a účasti v komunitě, při akceptování toho, že starší lidé netvoří homogenní skupinu
- zajištění plného požívání ekonomických, sociálních, kulturních, občanských a politických práv lidí a odstranění všech forem násilí a diskriminace starších lidí
- závazek k rovnosti pohlaví mezi staršími lidmi pomocí, mj. odstranění diskriminace na základě pohlaví
- uznání zásadní důležitosti rodin, mezigenerační vzájemné závislosti, solidarity a vzájemnosti pro sociální rozvoj
- poskytování zdravotní péče, podpory a sociální ochrany starším lidem, včetně preventivní a rehabilitační zdravotní péče
- usnadnění partnerství mezi všemi úrovněmi státní správy, občanské společnosti, soukromým sektorem a samotnými staršími lidmi při převedení Mezinárodního akčního plánu do praktické činnosti
- využití vědeckého výzkumu a odborných znalostí a realizace potenciálu technologií, aby bylo možné se soustředit například na individuální, sociální a zdravotní dopady stárnutí, zejména v rozvojových zemích
- rozpoznání situace týkající se stárnutí původního obyvatelstva, jedinečných okolností s tím spojených a potřeba hledat prostředky, jak těmto lidem umožnit, aby se podíleli na rozhodnutích, která se jich přímo dotýkají

(Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí, 2002)

### **Právní rámec ČR**

V roce 1999 se konala v Montrealu IV. **Světová konference Mezinárodní federace stárnutí**, kde byly vyzvány jednotlivé členské státy OSN k vytvoření národních plánů přípravy na stáří. ČR jako členský stát zareagovala v roce 2000 vytvořením **Poradního sboru k problematice stárnutí při MPSV** jehož hlavním úkolem bylo vypracování Národního programu přípravy na stárnutí populace v ČR (Bednářová, 2003).

Následně byl vytvořen **Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007**. V březnu 2006 vláda České republiky a v návaznosti na první zprávu o plnění Národního programu přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007 zřídila Radu vlády pro seniory a stárnutí populace jako svůj poradní a iniciativní orgán.

Prioritami **Rady vlády pro seniory a stárnutí populace** z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí jsou podpora podnikání všech osob, podpora tvorby strategií zaměstnavatelů

vůči starším zaměstnancům a zvýšení jejich zaměstnanosti, podpora rodiny, zlepšování funkčního zdraví seniorů, zabránění diskriminaci na základě věku, ochrana seniorů v rizikových situacích (ochrana proti zneužívání a násilí), zvyšování povědomí lidí o stárnutí a stáří (vytvoření vhodných informačních a komunikačních nástrojů k tomuto účelu) a rozvoj spolupráce mezi státní správou, regionální a místní samosprávou, neziskovými organizacemi a sociálními partnery. (MPSV, 2006)

Vláda ČR usnesením ze dne 9. ledna 2008 přijala **Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012**. Je to strategický dokument, který stanovil cíle a opatření, která je třeba přijmout v konkrétních oblastech v kontextu demografického stárnutí a sociálních změn. Cílem je zajistit, aby dílčí politiky adekvátně reagovaly na tyto změny a na potřeby a problémy starších lidí. Program vychází z předpokladu, že ke zvýšení kvality života ve stáří a k úspěšnému řešení výzev spojených s demografickým stárnutím je nezbytné zaměřit se na následující strategické oblasti a priority. Níže uvedené cíle je žádoucí prosazovat napříč sektory a na všech úrovních veřejné správy.

- Aktivní stárnutí
- Prostředí a komunita vstřícná ke stáří
- Zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří
- Podpora rodiny a pečovatелů
- Podpora participace na životě společnosti a ochrana lidských práv

Hlavním bodem **aktivního stárnutí**, jak jej chápe tento dokument je pracovní aktivita starších lidí. Je zde zdůrazněna potřeba přípravy na delší a flexibilnější pracovní kariéru a celoživotní rozvíjení znalostí a dovedností. **Prostředí a komunita vstřícná ke stáří** má zásadní vliv pro zachování nezávislosti a pro kvalitu života starších lidí. V životě každého člověka hraje bezesporu velkou roli také jeho rodina. Její role nespočívá jen v poskytování péče, ale také v zajištění potřebné pomoci a podpory. Rodinná politika by proto měla věnovat systematickou pozornost přijetí komplexních opatření na **podporu rodin a pečovatелů**. Důležité je také **podpořit participaci seniorů** na vzdělávacích, kulturních a společenských aktivitách i na řešení a rozhodování o otázkách, které se jich významně dotýkají. Sociální začlenění předpokládá zachování sociálních vztahů a kontaktů, právo na sebeurčení a participaci na životě společnosti. (MPSV, 2008)



## **2. PROCES STÁRNUTÍ**

Stárnutí přináší člověku mnohé změny jeho tělesné schránky, psychiky ale také společenského života a uplatnění v něm. Definice stárnutí nejčastěji vycházejí právě z výčtu těchto změn. Je však potřeba mít na vědomí, že proces stárnutí je vysoce individualizovaný a u každého člověka probíhá různě.

### **2.1 Fyzické změny**

Stárnutí organismu se projevuje na těle člověka v řadě oblastí. Omezuje se jeho výkonnost, fyziologické pochody se zpomalují, snižuje se funkčnost orgánů a svaly a tkáně ztrácejí svou pružnost. Ráda bych zde nyní shrnula a blíže popsala nejčastěji popisované tělesné změny člověka, které nastávají ve stáří. Čerpala jsem z děl několika autorů (Mühlpachr, 2004; Jurášková, Holmiová, 2010; Zimmelová, Hrdá; Tvaroh, 1984; Stuart - Hamilton, 1999). Zdravotním stavem a chorobami ve stáří se pak blíže zabývá vědní obor klinická gerontologie (geriatrie).

#### **Změny vzhledu**

Výška se stářím zmenšuje. Poměrně brzy se projevují známky stárnutí na vlasech. Šedivění začíná na skráních, někdy již velmi brzy po třicítce. Na zubech se ve stáří ukládá ve zvýšené míře vápník. Tím trpí výživa zuboviny a ukládá se v ní barevný pigment. Proto zuby stárnutím žloutnou.

Ve stáří se mění podpurný aparát. Nastává prořidnutí čelistních kostí, tím zuby ztrácejí svou oporu, začnou se viklat, až vypadnou. Čelistní kosti na to reagují vnitřní přestavbou a zmenšují se. Tím dostává tvář typické vzezření: ústa jsou vpadlá, vzdálenost od kořene nosu k bradě se zkracuje a brada vystoupí dopředu. Starý člověk nemá tak lesklé oči jako mladý. Podkožní vazivo ztrácí svou elasticitu a kůže ochabuje tam, kde nemá pevnou oporu. Vznikají vrásky.

#### **Složení organismu**

Tkáně atrofují, ubývá netučné tělesné hmoty a naopak dochází k zvýšení obsahu tělesného tuku. Snižuje se objem celkové tělesné vody. Vápník se ukládá do tkání, proniká do membrán a buněk.

## **Řízení organismu**

Oslabují se a zpomalují regulační mechanismy. Ubývají funkční rezervy a zhoršují se adaptační schopnosti a celková odolnost vůči zátěži.

## **Pohybový aparát**

Ve stáří dochází k úbytku jak svalové tak kostní hmoty. Úbytek kostní hmoty často překročí hranici normy a vznikne osteoporóza. V důsledku toho jsou kosti lomivější, ochranná funkce svalového aparátu menší a dochází k častějším zlomeninám. Za typické osteoporotické zlomeniny považujeme kompresivní zlomeniny obratlů, zlomeniny předloktí a zlomeniny krčku kyčelní kosti. Pod pojmem sarkopenie rozumíme úbytek svalové hmoty a v důsledku toho i svalové síly. Slábne svalová síla a stárnou chrupavky. Je znatelné zhoršení pohybové koordinace.

## **Nervový systém**

Zpomaluje se nervové vedení a prodlužuje reakční doba. Nastávají poruchy spánku. Mozek atrofuje spolu s lehkým zhoršením vstřípivosti a výbavnosti.

## **Metabolismus**

Snižuje se maximální spotřeba kyslíku a vytrvalost.

## **Hormonální systém**

V oblasti hormonální dochází ke změnám u mužů i u žen. U mužů však nedochází k rychlejšímu hormonálnímu poklesu v určitém období jako u žen, ale jedná se o proces kontinuální. Snižuje se produkce růstového hormonu a zvyšuje se rezistence tkání na hormonální stimulaci.

## **Oběhový systém**

Dochází ke snížení elasticity cév a ke snížení průtoku krve prakticky všemi systémy a orgány. V srdci dochází k ubývání buněčných elementů vodivého aparátu. Důsledkem je pokles vnitřní srdeční frekvence a pokles tepové frekvence při zátěži.

## **Dýchací systém**

Zvyšuje se dechová práce a klesá kapacita plic. Ochabuje síla dýchacích svalů a snižuje se citlivost dechového centra.

## **Trávicí systém**

Opotřebovává a ztrácí se chrup (ve vyspělých státech je normou zachování většiny zubů do 60 let). Nastávají poruchy trávicí trubice a snižuje se kyselost žaludku.

## **Imunitní systém**

Imunitnímu systému je tradičně připisován ve vztahu ke stárnutí značný význam. Je zdůrazňován vyšší výskyt nádorových onemocnění i častější a především těžší průběh infekčních onemocnění. Výrazně se také zhoršuje hojení.

## **Zrak**

Asi u 90 procent osob lze po 60. roce života věku zjistit výrazné zhoršení zraku. Častá zraková vada, kterou trpí starší lidé se jmenuje presbyopie (stařecká dalekozrakost) a je způsobena ztrátou pružnosti čočky a její schopnosti zaostřovat. Dále je běžné zhoršování schopnosti zůstřovat, zhoršuje se adaptace na tmou a pozměňuje se také vnímání barev. Rovněž zorné pole staršího člověka se zmenšuje. Starší lidé také pomaleji zpracovávají zrakové podněty a pro přesnou identifikaci potřebují více času.

## **Sluch**

Nejrozšířenějším typem oslabení sluchu u starších lidí je presbyakuze (nedoslýchavost stárnoucích). Tento stav se může projevat v několika podobách, všem je ovšem společné výrazně zhoršené vnímání zvuků o vysokých frekvencích. Pro mnoho postižených je pak problematické vnímání řeči, což přináší další řadu potíží v životě jedince.

## **Čich**

Atrofie čichových vláken se uvádí stejná ve věku 60–74 let i ve věku 75–90 let, a to v rozsahu asi 70 procent. Čichová porucha se objevuje u 24 procent osob středního věku, ale u 62,5 procent osob ve věku nad 80 let, více u mužů.

## **Hmat**

Hmatová čidla jsou uložena v kůži. Ztenčování a vrásnění kůže tedy má určitý vliv na citlivost hmatu starších lidí. Tyto změny však nemusí být zřejmé a znatelné.

## 2.2 Psychické změny

Podobně jako nastávají změny tělesné, nastupují také změny v psychice člověka. Duševní činnost starších lidí je zpomalena a starší člověk je ke své činnosti méně motivován. Následující informace čerpám od autorů Langmaiera, Krejčířové (2006) a Trpišovské (2004).

### **Paměť**

Zhoršuje se paměť, především pak pro nové události, zatímco dávno minulé zážitky zůstávají dobře uchované. Kromě toho však bývají vzpomínky obsahově i emočně zkresleny.

### **Intelligence**

Ve vyšším věku klesá intelligence měřená běžnými inteligenčními testy. Tento způsob měření se však nezdá být pro starší lidi příliš vhodným. Ve skutečnosti klesá pouze fluidní intelligence, která se projevuje schopností učení se novým věcem a v řešení problému pod časovým stresem. Naproti tomu krystalická intelligence, která je výsledkem vrozených vloh a zkušeností získaných spontánně i vzděláním, stoupá až do stáří. Také sociální intelligence i schopnost morálního usuzování zůstávají do vysokého věku zachované.

### **Tvořivost**

Tvořivost měřená podle počtu nejvýznamnějších uměleckých, vědeckých a jiných prací rovněž klesá už od střední dospělosti. Četné statistiky totiž dokazují, že v tvořivé činnosti dosahují lidé svého vrcholu mezi 25. a 40. rokem a pak jejich produktivita klesá. Statistika však může být zavádějící, když si vybavíme některá díla slavných lidí v pozdním stáří. Například Goethe dokončil 2. díl svého Fausta až v 83 letech.

### **Citové prožívání**

Afektivní prožívání nabývá ve stáří jiné kvality. Citové prožívání se většinou stává méně bezprostředním a snižuje se intenzita emocí. Starší člověk se již tak snadno nenadchne pro nové, ale zároveň dokáže řadu situací vnímat klidněji a racionálněji. Na počátku období stáří bývá ještě velmi silná potřeba seberealizace a potřeba být užitečný pro druhé, později vystupuje spíše potřeba emočního zakotvení a pozitivního přijetí v okruhu blízkých osob. Zejména v pozdějším stáří jsou pak lidé méně zaujatí událostmi okolního světa a jsou soustředění na sebe a na své problémy. Síla vztahů k blízkým se většinou nijak výrazně nemění a význam rodiny naopak s věkem stoupá.

## 2.3 Změny společenského života

Nejvýraznější změnou společenského života je pro staršího člověka jistě odchod do důchodu. Vágnerová (2007) jej popisuje jako významný sociální mezník. Je jím ukončena profesní kariéra, člověk ztrácí svoji profesní roli a s ní spojenou prestiž. Tato změna významně ovlivňuje celý systém rolí, zůstávají jen role soukromé, navíc nová role důchodce je ve společnosti spojena spíše s negativními postoji a mýty.

Pro člověka, který byl dosud zvyklý chodit každý den do práce, nastává odchodem do důchodu náhle zcela jiný životní režim. Nově pro něj začíná období, které již nemá tak přesně strukturovaný program a má více volného času. Odchodem z práce starší člověk zároveň přichází o některé společenské kontakty a klesají jeho ekonomické příjmy.

Právě v tomto okamžiku je podle mého názoru zásadní jak člověk stáří chápe. Pokud se smíří s negativními předsudky o stáří nebo je dokonce přijme za své, zvolil špatnou cestu. Takovíto lidé se často přestanou být aktivní ve svých zájmech, zavrhnou společenský život a jsou izolováni. Je pak jasné, že tato forma života není pro nikoho prospěšná.

Senioři musí naopak využít volného času k aktivitám, které je zajímají a které jim jejich život nejen zpříjemňují, ale také prodlužují.

### Pojetí stáří ve společnosti

Giddens (2005) upozorňuje, že zatímco v předmoderních kulturách bylo stáří zdrojem moudrosti a rozhodování tak bylo svěřeno do rukou nejstarších jedinců, dnes přeje doba spíše mladším. Na druhé straně však dnešní staří lidé méně přijímají stárnutí jako nevyhnutelný proces tělesného úpadku.

Myslím si, že proměna společenského statutu stáří ve společnosti je opravdu znatelná. Zatímco v dřívějších dobách stáří symbolizovalo nabitě zkušenosti a bylo spojené s úctou, v dnešní době bývá stáří často chápáno spíše jako něco negativního. V médiích se často dozvídáme o problémech s nárůstem seniorské populace. O seniorech tak často panují různé negativní názory a mýty. Sýkorová (2007) udává, že negativní obraz stáří je výsledkem sociálního konstruování nerealit, který je zatížený právě těmito mýty a stereotypy.

Haškovcová (1990) shrnuje ve společnosti přítomné mýty o stáří:

- **Mýtus falešných představ** – představa společnosti o tom, že starý člověk nárokuje převážně ekonomicko – materiální zabezpečení, které mu stačí k zajištění osobní spokojenosti.

- **Mýtus zjednodušené demografie** – vyrostl z přesvědčení, že člověk se stává starým v den odchodu do důchodu. V tomto okamžiku pak důchodce ztrácí smysl života.
- **Mýtus homogenity** – chápe starší osoby stejnorodě, podle stejného zevnějšku přisuzujeme i stejné potřeby a nerozlišujeme jednotlivce.
- **Mýtus neužitečného času** – je spojen s neužitečností, která je spojována s ukončením pracovního poměru.
- **Mýtus ignorace** – starý člověk není brán jako partner a stojí stranou, je možné ho přehlížet a ignorovat.
- **Mýtus schematismu a automatizmu** – je spojen s představou, že starý člověk už nepřijímá nové informace a používá pouze automatismus určitých funkcí.
- **Mýtus o úbytku sexu** – sexualita je často chápána pouze velmi úzce a starší lidé s ní již nejsou příliš spojováni.

Uvedené negativní představy o stáří se ve společnosti bezesporu stále vyskytují a mohou nabývat ještě mnoha jiných podob. V této souvislosti považuji za důležité zmínit také pojem ageismus, který znamená diskriminaci starších lidí. Vidovičová (2008) jej přesněji vymezuje jako ideologii založenou na sdílení přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského cyklu, manifestovanou skrze proces systematické diskriminace osob na základě jejich chronologického věku. Cherry a Palmore (2008) upozorňují, že žijeme ve společnosti až příliš orientované na mládež a různé formy ageismu jsou tak všudypřítomné.

Naštěstí je však současně také stále znatelnější snaha o odbourání mýtů o seniorech, zapojení seniorů do společnosti a jejich aktivizaci. Vznikla tak již řada organizací, která se věnuje přípravě projektů či programů zaměřených na uvedené cíle. Jednou z těchto organizací je právě REMEDIUM Praha o.s., kterou se v této práci blíže zabývám. Namátkou bych pak mohla jmenovat také některé další pražské organizace, které naši návštěvníci zmiňují. Ty nejznámější jsou Život 90, Elpida a Diakonie Českobratrské církve evangelické.

Ney (2005) však upozorňuje, že ačkoliv je v současnosti po celé Evropě proklamovaný závazek k politice začlenění starších lidí v sociální, ekonomické a politické sféře, jsou tyto snahy spíše rétorickou než praktickou hodnotou. Je totiž pravidlem, že prostředky veřejného a soukromého sektoru vynakládané na politiku aktivního stárnutí jsou velmi skromné.

Z vlastních zkušeností s financováním služeb pro seniory pak s tímto názorem musím jen souhlasit. Tato situace však o společenském nastavení k tématu stáří a stárnutí také mnohé vypovídá.

### **3. AKTIVNÍ STÁŘÍ**

V předchozí kapitole jsem uvedla charakteristické změny ve stáří, které ne vždy vyznívají úplně optimisticky. Stáří se tak jeví jako souhrn postupně přicházejících negativních změn organismu. Každý by si však měl uvědomit, že to jak jeho stáří bude vypadat, záleží z velké míry na něm samotném. Kubíčková (1998) se domnívá, že by se člověk měl rozhodnout, zda se stát obětí stáří nebo jej využít jako šanci a využít času, který je dán navíc k moudré péči o sebe sama.

Pacovský (1990) zase uvádí, že stáří nelze pasivně přijímat jako osud. Může být nepřítelem, ale lze se mu bránit. Na stáří je totiž nutné se připravovat a spokojené stáří je odměnou za celý předcházející život.

Na jeho tvrzení bych ještě pozměnila nebo doplnila, že to čemu by se člověk měl bránit jsou degenerativní změny jeho organismu. Se stářím jako životní etapou by člověk neměl bojovat, ale žít s ní a cítit se v ní dobře. Jak totiž píše Grün (2009:21) „Příjemnou chuť v sobě najde jen takový člověk, který se bezpodmínečně přijímá a staví se sám k sobě kladně“. A tak i ve stáří by se člověk měl přijímat kladně a snažit se prožít své stáří co nejvíce aktivně ve snaze zmírnit nadcházející změny organismu.

#### **3.1 Definice aktivního stáří**

Podle Světové zdravotnické organizace aktivní stáří znamená využití všech příležitostí ke zlepšení zdravotní kondice, zvýšení participace na společenském životě a zvýšení bezpečí stárnoucího člověka. Jinými slovy, aktivní stárnutí je životní styl, který v maximální míře zpomaluje naše biologické stárnutí a omezuje jeho dopad na kvalitu našeho života. (Centrum pro aktivní stárnutí, 2009)

Podle Bowlinga (2008) neexistuje navzdory politice zdůrazňující podporu aktivního stárnutí žádná jednotně uznávaná definice tohoto pojmu.

Hasmanová (2010) uvádí, že pojem aktivní stáří má mnoho definic. Vždy však jeho používání odkazuje na určité společné principy a motivy, které se výraznou měrou vztahují k sociálním významům stárnutí. Klíčovým motivem se stává snaha zpochybnit mýtus neproduktivního stáří. V tomto sleduje tradici konceptů, jako je „produktivní stárnutí“ či „úspěšné stárnutí“.

Moje představa aktivního stáří zahrnuje zapojení několik oblastí aktivity: fyzickou, psychickou a společenskou (samozřejmě v rámci možností každého jedince).

## 3.2 Aktivizace seniorů

Pojem aktivizace vychází ze dvou poněkud širších pojmů animace a aktivace. Slovo animace vzniklo z latinského slova anima, které znamená duše. Animace by se tedy dala vymezit jako „oživení“ nebo programová náplň.

Aktivace klienta je pak v nejširším slova smyslu pomoc nebo podpora směřující k udržení, obnovení nebo získání schopností nezbytných k samostatnému či nejméně závislému uspokojování sociálně psychologických potřeb (Projekt in Jurečková, 2002).

Sobotková (2002) definuje aktivizaci jako prostředek pro stabilizaci nebo zkvalitnění života klientů.

Jurečková (2002) chápe aktivizaci jako specifickou metodu intervence do života člověka s cílem uspokojit jeho fyzické, psychické a společenské potřeby. Podporuje při tom rozvoj a udržení klientových schopností a dovedností v rámci jeho stávajících možností. Cílem aktivizace je pomáhat starým lidem žít plnohodnotný život podle jejich maximálních možností bez ohledu na stupeň funkčního potenciálu.

Dušková (2001) uvádí, že aktivizace je nedílnou součástí úspěšného stárnutí a měla by se týkat psychické i fyzické stránky jedince.

Mezi metody aktivizace ve stáří pak Dušková (2001) vyjmenovává:

- pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí
- posílení identity, důstojnosti a sebeúcty
- využití aktivizačních a kompenzačních pomůcek
- posílení pocitu sounáležitosti, opory, jistoty proti opuštěnosti
- umožnění prožitku úspěchu a pocitu, že to jde
- prevence somatických důsledků aktivity
- kognitivní aktivizace - trénování paměti
- petterapie - využívá domácích zvířat k psychickému působení na seniory
- ergoterapie - léčba prací
- zájmové kroužky - pletení, šití, vyšívání, malování
- různé soutěže - ve zvýšené míře produkují prožitky radosti, štěstí
- poznávací výlety a různá kulturní vystoupení
- seniorolympiády - zajímavým sportovním setkáním, změří si své síly, ale především se pobaví



### 3.3 Sociálně aktivizační programy pro seniory

Sociálně aktivizační programy pro seniory jsou činnostmi, které se snaží se o zvýšení aktivity seniorů a jejich podporu ve společenském životě. Tyto programy mohou mít preventivní formu a být zaměřeny na zdravé seniory. Jsou však také programy, které mají léčebnou formu a ty již zahrnují terapii.

V zákoně o sociálních službách můžeme nalézt definici sociálně aktivizační služby pro seniory, která je v systému sociálních služeb zařazena do služeb sociální prevence. Sociálně aktivizační služby jsou podle tohoto zákona ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením. Služba obsahuje prostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

O aktivizaci seniorů a realizaci aktivizačních programů slýcháváme ve velké míře ve spojení s ubytovacími zařízeními pro seniory. Také dostupná literatura, kterou cituji v této i předchozí podkapitole hovoří většinou o programech v těchto zařízeních. Potřeba aktivizace seniorů se týká široké seniorské veřejnosti, tedy i těch, kteří na aktivity docházejí ze svých domovů. A právě na tyto seniory se ve své výzkumné části práce zaměřuji já.

Rheinwaldová (2004) například uvádí následující kategorie aktivizačních programů:

- rukodělné práce, tvořivé činnosti
- společenské programy, diskuze, hry, hudba, tanec
- cvičení, sporty, sportovní hry
- činnosti venku v přírodě
- náboženské programy
- vzdělávací činnost

Kalvach (2004) pak uvádí členění sociálně aktivizačních programů podle několika kritérií.

Dělení dle počtu zúčastněných osob:

- **Individuální aktivity** - jsou vykonávány zcela samostatně. Jejich základem je podpora tvořivosti, vnitřního prožitku sebe sama, krášlení vlastního prostředí, četba, psaní dopisů atd.

- **Párové aktivity** - vykonávané spolu s partnerem, přítelem či přítelkyní, pečovatelem či rodinným příslušníkem. Tyto činnosti podporují intimní mezilidské vztahy, komunikaci, sdílení. Může se jednat o společné vycházky, návštěvy divadel, atd.
- **Společenské aktivity** – probíhají ve velkých heterogenních skupinách. Tyto činnosti podporují prožitek společenství, uvolnění emocí a zapojení všech osob ve skupině. Jedná se zde o hry, soutěže, společný zpěv či tanec apod.
- **Skupinové aktivity** – v menších skupinách. Tyto aktivity jsou určeny především pro ty, kdo netolerují příliš velké skupiny, kde se paradoxně mohou cítit osamoceni.

Dělení dle okruhu uspokojených potřeb:

- **Činnosti k zabezpečení základních biologických potřeb** – jídlo, očista, pohyb, intimní vztahy, smyslová stimulace.
- **Činnosti podporující jistotu, bezpečí, autonomii, orientaci a kontinuitu** - jedná se o orientaci v realitě, knihy života, reminiscence, budování nového domova a prostředí.
- **Činnosti sociální povahy** - pomáhají v budování sociálních vztahů, začleňování se do společenství lidí. Jedná se o participaci, sociální status, užitečnost pro druhé, milovat a být milován, účastnit se akcí a komunikovat s druhými lidmi.
- **Činnosti podporující identitu, důstojnost a osobní rozvoj** - je to studium, vzdělávání, učení se novým činnostem, zodpovědnost za splněné úkoly, prožívání úspěchu, vidět výsledek své práce, mít kontrolu nad svým životem.
- **Činnosti seberealizační** – podporující tvorba, umění, smysl života, vyrovnávání se s vlastním životem a schopnost bilancovat vlastní úspěchy a neúspěchy.

Dělení aktivit podle místa v životě člověka:

- **Činnosti všedního dne** – příprava jídla, účast na úklidu, nakupování, telefonování, prostírání stolu atd.
- **Pracovní činnosti** – tkání koberců, výzdoba domova, výroba předmětů pro obchody, práce s PC, práce na zahradě, ruční práce, péče o domácí zvířata
- **Péče o sebe** – hygiena, koupání, oblékání, zkrášlování sebe i vlastního okolí, rehabilitace, tělesná výchova.
- **Činnosti volného času** – hry, zábava. Zájmové aktivity, procházky, výlety, zpěv, poslech hudby, četba, rekondiční programy, hraní divadla.
- **Rozvoj a vzdělávání** – řešení problémů, promýšlení nových projektů, diskuse, psaní, různé formy studia včetně akademií a univerzit třetího věku, inovační kurzy

## **4. SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ PROGRAMY V KLUBU REMEDIUM**

V následující části práce se zabývám sociálně aktivizačními programy v Klubu REMEDIUM. Nejdříve uvádím informace o Klubu REMEDIUM, jeho službách a uživateli. Dále se pak zabývám svým vlastním výzkumem v tomto zařízení, popisují použité metody a především také vyhodnocuji zjištěné informace.

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, jak senioři programy v Klubu REMEDIUM hodnotí a jaký přínos v nich spatřují. Zajímala jsem se při tom o několik oblastí: prostředí Klubu, pracovníce Klubu, organizace programů, spokojenost s programy a přínos programů.

Klub REMEDIUM jsem si zvolila jako místo svého zkoumání, protože zde pracuji a téma hodnocení služeb našimi návštěvníky je důležitou součástí mé práce. Nabídka v Klubu se totiž řídí především zájmy jeho návštěvníků. Pro náš pracovní tým je tedy velice podstatné hodnocení a veškeré zpětné vazby, abychom mohli odstranit případné nedostatky a dále rozvíjet kvalitu poskytovaných služeb.

Toto téma je pro mě osobně navíc velmi zajímavé, protože vytváření aktivizačních programů pro seniory považuji za velmi smysluplnou činnost, která je obohacující jak pro uživatele, tak pro tvůrce těchto programů.

V Klubu REMEDIUM vystupuji hned ve třech poněkud odlišných pozicích, které mi však dávají příležitost k prozkoumání názorů našich návštěvníků z různých úhlů. Jako koordinátorka programů pro seniory se podílím na vytváření programů a jejich organizaci pro zdejší seniory. Je pro mě proto zásadní znát jejich názory a potřeby, aby služby byly poskytovány co nejvíce kvalitně a byly vyhovující ve všech směrech. Jako velkou výhodou pak spatřuji to, že současně zastávám současně také pozici pracovníce Klubu, kde mám k návštěvníkům Klubu REMEDIUM velmi blízko. Setkávám se s jejich názory a připomínkami takřka denně. Jako lektorka kurzu mozkového joggingu mám pak velmi blízko ke skupině, která ji navštěvuje a mám tak opět příležitost dostat se blíže k jejich názorům a postojům. Z druhé strany tak současně získávám lepší obraz o charakteru práce našich lektorů, kteří vedou kurzy nebo jiné aktivity.

## 4.1 REMEDIUM Praha o.s.

K prozkoumání tématu sociálně aktivizačních programů pro seniory a jejich zhodnocení uživateli jsem si zvolila Klub REMEDIUM, který tyto programy poskytuje. Klub REMEDIUM je provozován občanským sdružením REMEDIUM Praha o.s., o kterém bych hned v úvodu ráda uvedla několik základních informací.

Občanské sdružení REMEDIUM Praha je nevládní nezisková organizace zaměřená na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti. Cílem a posláním sdružení je podpora a realizace činností vedoucích ke zvyšování kompetence občanů v nepříznivé psychosociální situaci anebo občanů touto situací ohrožených. Cíle sdružení jsou naplňovány těmito činnostmi:

- a) organizace a realizace vzdělávacích kurzů, výcviků a seminářů
- b) organizace a realizace preventivních, aktivizačních a pobytových akcí
- c) vydávání odborných publikací
- d) poskytování odborného sociálního poradenství v rámci občanské poradny
- e) poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory
- f) poskytování odborných konzultací a mediace
- g) podpora spolupráce neziskových organizací a komunitního rozvoje

Pro účely této práce je pak zásadní činností poskytování programů pro seniory, kterému se REMEDIUM Praha věnuje již od roku 1998. Zpočátku byly tyto programy součástí projektu „Komunitní přístup ve zdravotně - sociálních službách“. V roce 1999 proběhly první kurzy cvičení paměti, ve kterých se senioři hravou formou seznamovali s tím, jak paměť funguje, co jí ovlivňuje, učili se techniky na zapamatování a vybavení si informací. V roce 2000 byly zahájeny besedy o různých stránkách seniorského života „Začít není nikdy pozdě“ pod vedením prof. Jarmily Radechovské. V tomto roce byl také spuštěn kurz „Hudbou a pohybem k lepšímu zdraví“, který je v nabídce dodnes. V roce 2001 byl otevřen celodenní vzdělávací a akviziční program „Škola seniorů Prahy 3“, „Kurz práce na PC“ a „Taneční kurzy pro seniory“. První seniorský bál „Srdce v tanci“ se uskutečnil v roce 2002 a novou nabídkou byl také týdenní rekondiční pobyt v přírodě. V roce 2003 se pak začalo uvažovat o zřízení denního centra a v roce 2005 byl konečně otevřen Klub REMEDIUM. Protože zájem seniorů o pohybové programy již po nějaké době začal převyšovat fyzické možnosti učebny Klubu REMEDIUM, bylo poblíž něj v srpnu 2007 otevřeno nové cvičební a relaxační centrum, které nese název „K2“ a je součástí Klubu REMEDIUM. Takto byl získán nový prostor pro realizaci většiny pohybových programů. (REMEDIUM Praha o.s., 2007)

## 4.2 Klub REMEDIUM

Klub REMEDIUM je od roku 2007 registrován jako poskytovatel sociálně aktivizačních služeb pro seniory. Poskytuje seniorům, kteří dosáhli důchodového věku, kontakt se společenským prostředím, duševní a tělesné aktivity, podporuje jejich samostatnost a soběstačnost a běžný způsob života v domácím prostředí s využitím jejich vlastních možností.

Jedná se o ambulantní sociální službu, která je poskytována v rámci zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. bezplatně. Služby nad rámec zákona jsou pak poskytovány podle platných ceníků. Jedná se o preventivní sociální službu, která podporou samostatnosti a soběstačnosti udržuje uživatele v jejich přirozeném sociálním prostředí. Klub REMEDIUM nabízí pravidelné opakující se programy, jednorázové programy, základní sociální poradenskou službu a návazné placené služby.

Klub je pro seniory otevřen denně a to od pondělí do čtvrtka v době 9 – 18 hodin a v pátek v době 9 – 16 hodin. Programy v Klubu probíhají vždy ve dvou semestrech. Jarní začíná v únoru a končí v dubnu, podzimní pak začíná od září a pokračuje do ledna. V letním období většina programů neprobíhá, otevírací doba je zkrácena pouze na dva dny v týdnu (úterý a středa od 9 do 18 hodin) a je zde prostor především pro společenská setkávání.

Klub sídlí v Táboritské 22 na Praze 3, nedaleko něj je pak také již zmíněná učebna K2, která je prostorem pro cvičení seniorů. V Klubu je učebna a vybavená počítačová učebna, která slouží také jako internetová kavárna. V prostoru se stolečky u recepce je pak zázemí pro společenská setkávání.

### Cíle

Mezi současné krátkodobé cíle Klubu REMEDIUM v letech 2009 – 2010 patří v rámci lepší informovanosti o Klubu navázat spolupráci se zdravotnickými zařízeními v městských částech 2, 3 a 10. Dalším cílem je pak rozšířit prostor pro společenská setkávání v Klubu.

Dlouhodobým cílem Klubu v letech 2009 – 2014 je rozšiřovat povědomí o nabídce Klubu pomocí aktualizovaného informačního systému a přispívání ke zlepšení kvality života uživatelů služeb.

Strategickým cílem Klubu je pak přispívat činností k lepšímu vnímání seniorské populace v rámci celé společnosti a pozitivně ovlivňovat stárnutí a kvalitu života ve stáří. Přispívat k lepšímu povědomí ve společnosti o nutnosti přípravy na stárnutí, o zdravém stárnutí a o umění stárnout.

## **Návštěvníci Klubu REMEDIUM**

Cílovou skupinou jsou senioři, kteří již dosáhli důchodového věku a jejichž schopnost žít běžným způsobem života je ohrožena změnou životní situace.

Návštěvníci Klubu jsou ve větší míře ženy, častými návštěvníky jsou však i muži. Nejčastěji se jedná o obyvatele Prahy 3, ale objevují se zde i obyvatelé jiných městských částí nebo i mimopražští.

Charakter využívání služeb návštěvníky je velmi individuální. Někteří z nich navštěvují celou škálu služeb, jiní si pak vybírají cíleně pouze určité z nich. Nejčastěji se zde setkáváme se dvěma typy motivací k užívání našich služeb. První skupina přichází do Klubu cíleně a vyhledává určité konkrétní aktivity, přičemž je časté, že si z naší nabídky vyberou do budoucna i další služby. Druhou skupinu tvoří osamělejší lidé, kteří přichází především kvůli společenskému kontaktu a nemají konkrétnější představu o tom, jaké služby by chtěli využívat. Zejména této skupině seniorů je pak důležité se věnovat a poskytnout jim v jejich „prvních krůčcích“ v Klubu oporu.

## **Nabídka sociálně aktivizačních programů**

Klub nabízí v rámci svého programu jazykové kurzy, výuku práce na počítačích, cvičení, společenská setkávání, různé přednášky či výlety. Některé služby jsou hrazené, i když je důležité zdůraznit, že jejich ceny jsou nastavené na minimum kvůli dostupnosti pro seniory. Řada služeb je pak poskytována zcela bezplatně. Jedná se o ambulantní službu, takže senioři do Klubu sami docházejí. Nabídku programů se Klub REMEDIUM snaží utvářet zejména podle poptávky jeho návštěvníků. Z tohoto důvodu je pro Klub zásadní průběžné hodnocení poskytovaných služeb jeho uživateli a získávání zpětných vazeb, což je také tématem mojí diplomové práce.

Ukázku konkrétního rozpisu programů, který byl aktuální v době mého výzkumu, uvádím v příloze č. 2 (Program kurzů v Klubu REMEDIUM na jaro 2010) a v příloze č. 3 (Program bezplatných služeb v Klubu REMEDIUM na jaro 2010). Ráda bych nyní blíže popsala programy, které jsou v Klubu REMEDIUM realizovány.

- **Výuka práce na PC** - Klub nabízí počítačové kurzy pro začátečníky nebo pro pokročilé. Dále nabízí kurz internetu a kurzy digitálních fotografií. Jedná se o placené kurzy. Návštěvníci mají možnost zakoupit si v Klubu také publikace týkající se práce na počítačích vytvořené přímo pro seniory.

- **Jazykové kurzy** - Jedná se zde především o kurzy Anglického jazyka v různých úrovních znalostí. V nabídce je například i konverzace s rodilým mluvčím. Dále jsou v menší míře zastoupeny i kurzy německého jazyka. Tyto kurzy jsou placené.
- **Cvičení** - Nabídka cvičení zahrnuje různé druhy cvičení, které jsou zaměřené především rehabilitačně a relaxačně. V rámci bezplatných služeb je zde nabízeno například cvičení na židlích, které je vhodné i pro starší seniory.
- **Společenské setkávání** - V Klubu je v různé míře podporováno především společenské setkávání. Je zde několik programů speciálně vytvořených jako nabídka ke společenskému kontaktu. Velmi oblíbené je například setkání při kávě a čaji, kde se návštěvníci sejdou u nápoje na kus řeči. Velmi oblíbené je pak také hraní společenských her, zejména je velký zájem o hraní scrabble. Dále nabízíme program pánského klubu, který je určen pro popovídání si a sdílení zkušeností pánů. Probíhá zde pak také mozkový jogging, při kterém účastníci pracují na různě zaměřených paměťových cvičeních. V Klubu je však prostor pro setkání i mimo tyto stanovené programy. Návštěvníci různých kurzů se totiž často dostaví ještě před začátkem kurzu nebo naopak zůstanou déle po jeho skončení se skupinou svých spoluúčastníků.
- **Přednášky a semináře** - Klub nabízí seniorům také účast na různých přednáškách či seminářích k různým zajímavým tématům. Pravidelně organizuje měsíc péče o tělo, v jehož rámci probíhají během celého měsíce přednášky a besedy k tématům péče o tělo. Dalším pravidelným cyklem seminářů je pak i měsíc péče o duši. Dále bývá nabídka různých jednorázových akcí. Přednášejícími jsou často odborníci z daných oblastí. Proběhly zde také besedy nad fotografiemi s různými cestovateli nebo besedy se studenty. Probíhaly i přednášky k různým důležitým životním situacím, které realizovaly poradkyně z občanské poradny REMEDIA o.s. Nepravidelně se také pořádají diskuze k různým tématům, které naše návštěvníky zajímají nebo k důležitým událostem v Klubu.
- **Jednodenní výlety i delší pobytové zájezdy** - Klub organizuje v rámci placených služeb různé jednodenní výlety nebo i dvoudenní pobyty, při kterých jsou doprovodem pracovnice Klubu. Dále pak prostřednictvím ověřených cestovních kanceláří zprostředkovává určité vybrané zájezdy určené pro seniory.

## **Principy poskytování služeb**

- Pracovníci Klubu REMEDIUM respektují seniory jako rovnocenné partnery, jsou vnímaví k jejich specifickým potřebám a váží si jejich schopností a zkušeností.
- Pracovníci Klubu a REMEDIUM poskytují zájemcům o službu dostatek informací a pro samostatné rozhodování a jejich svobodnou volbu plně respektují.
- Pracovníci Klubu REMEDIUM podporují uživatele služeb ve vědomí vlastní odpovědnosti.
- Pracovníci Klubu REMEDIUM se věnují se stejným úsilím všem uživatelům služeb Klubu REMEDIUM, postupují podle písemně zpracovaných pracovních postupů.
- Pracovníci Klubu jednají v souladu s etickými kodexy Klubu REMEDIUM a etickým kodexem organizace.
- Pracovníci Klubu REMEDIUM podporují pozitivní obraz seniorů ve společnosti a tím přispívají k boji proti věkové diskriminaci. (REMEDIUM Praha o.s., 2010)

## **Etický kodex**

- Služby Klubu REMEDIUM jsou určeny všem osobám v důchodovém věku bez ohledu na jejich původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, pohlaví, náboženské a politické přesvědčení.
- V souladu s posláním Klubu jsou služby poskytovány tak, aby se uživatelé nestali na službách závislí, ale naopak byli motivováni k samostatné iniciativě. Pracovníci Klubu respektují seniory jako rovnocenné partnery, jsou vnímaví k jejich specifickým potřebám a váží si jejich schopností, zkušeností a dovedností.
- Pracovníci Klubu jsou si vědomi míry podpory, kterou mají konkrétním uživatelům poskytnout k tomu, aby byli partnery při rozhodování.
- Pracovníci poskytují zájemcům o službu dostatek informací pro samostatné rozhodování a jejich svobodnou volbu plně respektují.
- Pracovníci Klubu podporují uživatele služeb k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Pracovníci Klubu chrání uživatelovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.
- Pracovníci po uživateli požadují pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytné pro zajištění kvality požadované služby. Tyto informace slouží výhradně pro potřeby organizace a nesmí být poskytnuty žádné další osobě, pokud k tomu nedá uživatel souhlas.
- Zařízení a jeho pracovníci podporují pozitivní obraz seniorů ve společnosti a tím přispívají k boji proti diskriminaci. (REMEDIUM Praha o.s., 2010)



### 4.3 Metody výzkumu

Pro zjištění informací o hodnocení sociálně aktivizačních programů v Klubu REMEDIUM jsem použila kvantitativní metodu výzkumu – dotazníky, kterou jsem zároveň doplnila kvalitativní metodou - rozhovory. Tyto metody jsem dále doplnila výsledky svého vlastního pozorování.

#### Výzkumná otázka a sledované cíle

Hlavní výzkumná otázka této diplomové práce zní: ***Jak senioři hodnotí sociálně aktivizační programy realizované v Klubu REMEDIUM?*** Hlavním cílem práce je pak tedy zjistit hodnocení poskytovaných služeb v Klubu REMEDIUM jeho návštěvníky a vyvodit závěry spolu s návrhem možného zlepšení poskytování služeb. Jako dílčí cíl jsem si pak také stanovila zjistit, jaký je přínos, kteří senioři spatřují ve využívání služeb poskytovaných Klubem REMEDIUM.

#### Dotazníky

Dotazníky (viz. Příloha č. 1 – Dotazníky hodnocení spokojenosti) byly sestaveny pro potřeby Klubu REMEDIUM a zjištění zpětné vazby od jeho uživatelů. Byly nabízeny všem uživatelům služeb během období 2 týdnů v únoru 2010. Rozhodnutí, zda uživatelé dotazník vyplní, bylo ponecháno zcela na nich a bylo podpořeno jeho plnou anonymitou. Celkem bylo rozdáno 251 dotazníků, z kterých bylo navráceno 202.

Dotazníky obsahují 17 otázek. Odpovědi na otázky jsou nejčastěji koncipovány jako uzavřené otázky, na které se odpovídá v rozsahu hodnotící škály 1-5, kdy 1 označuje nejlepší hodnocení a nejvyšší spokojenost uživatele a 5 nejhorší hodnocení a nespokojenost uživatele. Tento typ odpovědí byl zvolen kvůli snadnému vyplňování dotazníků pro uživatele se snahou získat tak informace od co největšího počtu uživatelů.

Dotazníky obsahují také otevřené otázky, kde byl ponechán prostor k vlastnímu vyjádření se k tématu. Odpovědi na tyto otázky však byly vyplňovány v mnohem menší míře.

Dotazníky jsem následně vyhodnotila ručně čárkovou metodou, kdy jsem ke každé zaškrtnuté odpovědi v dotazníku přiřadila čárku. Některé dotazníky neobsahovaly všechny vyplněné odpovědi. Přesto jsem však do celkového vyhodnocení zahrнула všechny dotazníky a nestanovila jsem žádnou toleranci pro jejich vyřazování. Všechny poskytnuté informace totiž považuji za důležité, a proto se všemi ve svém vyhodnocení pracuji.

## **Rozhovory**

Pro důkladnější porozumění otázkám hodnocení uživatelů, které bylo v dotaznících poněkud obecnější, jsem dále využila individuální rozhovory s uživateli. Rozhovory byly polostrukturované a postupovala jsem podle 17 ti otázek uvedených v dotaznících. Rozhovor jsem provedla v období únor – duben 2010 s 15 ti seniory, kteří navštěvují různé aktivity v Klubu REMEDIUM. Snažila jsem se při tom o zastoupení účastníků všech aktivit. S prosbou provedení rozhovorů jsem je oslovila přímo v Klubu. V průběhu rozhovoru jsem si vždy zaznamenávala jeho nejdůležitější body, které jsem po jeho skončení dále zapsala do záznamového archu a následně vyhodnotila.

Vzhledem k tomu, že v Klubu REMEDIUM pracuji, jsem si vědoma možnosti určitého pozitivně laděného zkreslení výpovědí dotazovaných. Zejména pak u otázek hodnocení pracovníků Klubu je tato problematika velmi výrazná. Domnívám se však, že i přesto odpovědi vypovídají o skutečných názorech uživatelů služeb. V Klubu REMEDIUM se totiž snažíme podporovat otevřenost, vítáme všechna doporučení, náměty i připomínky, což sdělujeme každému novému uživateli a zároveň stále připomínáme i těm stávajícím. Všechny své názory mohou při tom návštěvníci sdělovat pracovnícům nebo anonymně vhadzovat do schránky na náměty a stížnosti. Zároveň se také mohou obrátit i na vedení Programů pro seniory či vedení REMEDIA o.s. Vzhledem k typům připomínek či doporučení, se kterými jsem se zatím v Klubu REMEDIUM setkala, však věřím, že odpovědi uvedené v mém průzkumu opravdu odpovídají skutečnosti.

## **Výsledky vlastního pozorování**

Pro vytvoření uceleného pohledu na hodnocení programů jsem dále u jednotlivých otázek uvedla některé výsledky z vlastního dlouhodobějšího pozorování. Za téměř rok, co již v Klubu pracuji, jsem se totiž setkala s řadou situací hodnocení služeb našimi návštěvníky. Při každodenním kontaktu s nimi získávám okamžité zpětné vazby po návštěvě aktivit a setkávám se s jejich komentáři, nápady a doporučeními. Domnívám se proto, že tyto informace vhodně doplní informace zjištěné v průzkumu.

## **Zjišťovaná témata**

Otázky, v kterých zjišťuji hodnocení seniorů se službami Klubu REMEDIUM, jsou členěny do několika kategorií. Jejich obsáhnutí je podle mého názoru důležité k utvoření si správného obrazu o hodnocení těchto služeb. Hodnocení služeb závisí totiž na několika faktorech, které se snažím zohlednit.

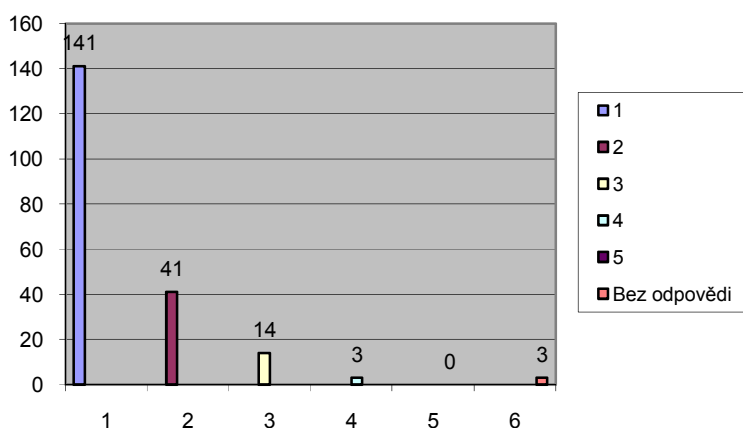
- **Prostředí Klubu REMEDIUM** - Prostory a celkové prostředí Klubu podstatně ovlivňují hodnocení služeb jeho uživateli. Veškeré aktivity se nám jistě lépe vykonávají v prostředí, které se nám líbí a v kterém se cítíme dobře. Zajímám se proto o celkové hodnocení prostředí a jeho příjemnost uživateli. Dále mne zajímá, zda se senioři v Klubu REMEDIUM cítí bezpečně.
- **Pracovnice Klubu REMEDIUM** - Pracovnice v Klubu vytvářejí podstatnou součást poskytovaných služeb, proto se otázky věnují také jim. Pracovnice Klubu totiž organizují jeho chod a hladký průběh veškerých aktivit. Poskytují uživatelům také všechny potřebné informace a jsou s nimi v blízkém kontaktu při využívání jakékoliv služby Klubu. Jejich práce tedy zásadní měrou ovlivňuje podobu veškerých našich aktivit a to jak je naši návštěvníci vnímají. Otázky byly proto zaměřeny na hodnocení práce pracovnic Klubu, dále hodnocení komunikace s nimi a srozumitelnosti poskytovaných informací.
- **Organizace programů v Klubu REMEDIUM** – Hodnocení organizace a vytváření programů je podle mého názoru také velmi zásadní součástí vnímání našich služeb uživateli. Zajímám se proto o celkové hodnocení organizace služeb a na to, co by senioři v organizaci služeb případně změnili.
- **Spokojenost s aktivitami realizovanými Klubem REMEDIUM** - Hodnocení samotné spokojenosti s konkrétními aktivitami tvoří nejpodstatnější a stěžejní část výzkumu. Zjišťuji zde, zda naše služby splňují očekávání uživatelů, co je pro uživatele to nejpodstatnější na Klubu REMEDIUM – co je zde vlastně drží, jaké služby by podle svých zkušeností mohli doporučit ostatním, je-li pro ně nabídka programů dostatečně široká a jaké nové aktivity by si do budoucna ještě přáli.
- **Přínos z účasti na aktivitách v Klubu REMEDIUM** - Konečně pak přichází také zhodnocení přínosu služeb, které spatřují sami uživatelé. Toto téma dotváří obrázek o jejich celkové spokojenosti se službami. Uvědomění si přínosu aktivit, je podle mého názoru pro chápání služeb velmi důležité. Zajímám se o to, jaký vidí přínos konkrétní sociální služby, jak je účast na službě ovlivnila, zda se naučili něco nového nebo se zdokonalili v nějaké dovednosti.

## 4.4 Vyhodnocení výzkumu

V následující části práce vyhodnocuji získané informace v jednotlivých kategoriích (prostředí, pracovníci, organizace, spokojenost, přínos). Uvádím vždy otázku, ke které nejdříve popisují odpovědi získané z dotazníků, poté odpovědi získané z rozhovorů a v závěru také výsledky vlastního pozorování. Vzhledem k velkému počtu odpovědí v dotaznících zobrazuji u většiny otázek také grafy kvůli lepší představě o získaném ohodnocení a jeho množství. V závěru hodnocení každé z jednotlivých kategorií shrnuji nejpodstatnější zjištěné informace.

### 4.4.1 Prostředí

**Graf č. 1: Jak hodnotíte prostředí Klubu?**



#### Dotazníky

Prostředí Klubu bylo respondenty v dotaznících nejčastěji označeno nejlepším ohodnocením, tedy číslem 1 (141x). V daleko menší míře pak byly zvoleny odpovědi číslo 2 (41x) a 3 (14x). Pouze 3x pak byla na stupnici zvolena možnost číslo 4.

Uživatelé služeb jsou tedy ve velké míře s prostředím spokojeni. V komentářích se pouze v několika případech objevilo doporučení na získání nového prostoru či zvětšení stávajícího, protože není vyhovující.

#### Rozhovory

Z rozhovorů vyplynulo, že prostředí vnímají uživatelé služeb velmi kladně. Jedna odpověď, která byla obdobná většině, zněla: „*Líbí se mi tu vše – učebna, internetová kavárna, i jinde. Je tu pěkně. Myslím, že prostředí opravdu nemůžu nic vytknout, nic mě nenapadá.*“

Jako problematické otázky se při bližším dotazování však jeví prostory, které se pro některé aktivity zdají uživatelům příliš malé.

*„Chtělo by to rozšířit prostory, aby jich bylo více, třeba ještě pro další kurzy. Líbila by se mi velká tělocvična na cvičení.“*

*„Možná by byl dobrý další prostor.“*

Dále také vystávají ojedinělé připomínky k jednotlivému vybavení místnosti či k úklidu.

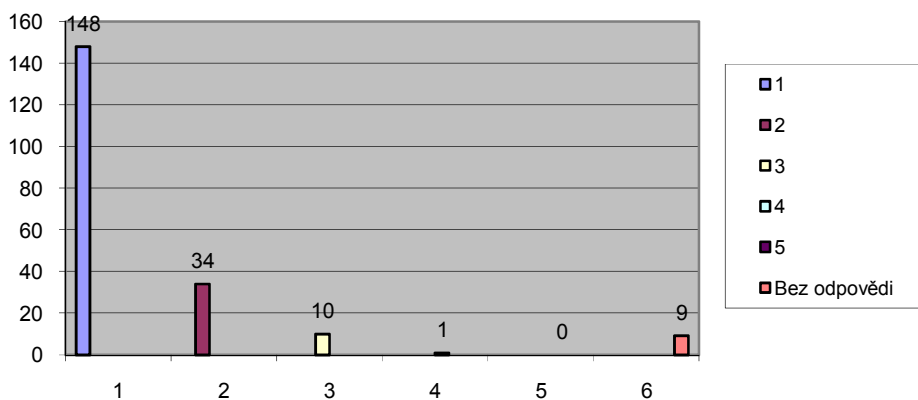
*„Asi by to chtělo opravit židle v učebně, u některých jsou uvolněné stolečky na psaní.“*

*„V tělocvičně je někdy moc prachu.“*

### Vlastní pozorování

Podle mých zkušeností jsou návštěvníci s prostory Klubu spokojeni. Často však mezi nimi zaznívá myšlenka o zvětšení prostor. Je totiž pravdou, že v určitých chvílích, kdy se sejde více skupinek, není pro společenské setkání u stolečků u recepcce příliš prostoru. Dalšími již zmiňovanými problémy jsou některé starší vybavení nebo úklid tělocvičny. V tělocvičně se však během celého dne vystřídá několik lektorů a cvičících skupin, je proto především na jeho účastnících, aby se snažili o zachování uklizeného prostoru.

### Graf č. 2: Jak je Vám příjemné prostředí Klubu?



### Dotazníky

Příjemnost prostředí byla obdobně jako v předchozí otázce ohodnocena velmi kladně. Nejvíce respondentů v dotaznících zvolilo na tuto odpověď nejlepší ohodnocení (148x). Ve znatelně menším počtu pak byly udány také odpovědi 2 (34x) a 3 (10x). Číslo 4 bylo zaznamenáno pouze 1x.

Uživatelé tedy hodnotí prostředí Klubu jako příjemné, dokonce jej hodnotí lépe než celkové prostředí.

## Rozhovory

Odpovědi získané z rozhovorů byly na toto téma opět velmi pozitivní. Většina seniorů udávala velkou spokojenost s příjemností prostředí a jeho celkovou atmosférou.

*„Je mi tu moc dobře, jsem ráda, že je takové místo.“*

*„Líbí se mi tu. Je tu pěkně, jsou tu příjemní lidé, skvělá atmosféra.“*

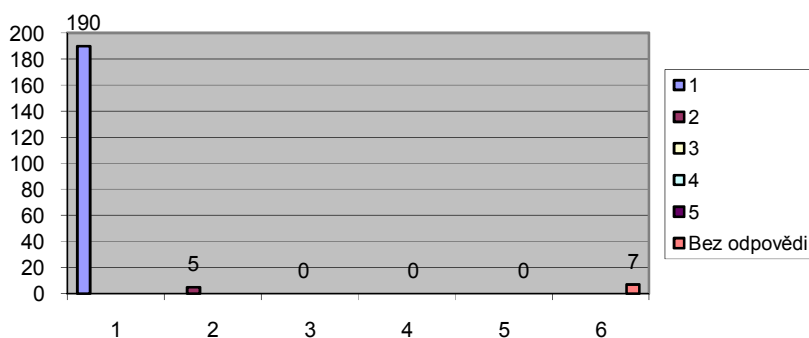
*„Chodím sem rád, určitě tu je moc příjemně.“*

Jediné výtky, které dotazovaní při hlubším zamýšlení našli, byly uvedeny již v předchozí otázce a týkaly se pouze otázky velikosti prostoru či vybavení.

## Vlastní pozorování

Působení prostoru na naše návštěvníky je podle mého názoru důležitou součástí poskytovaných služeb. Dbáme proto také na to, jak prostory vypadají. Snažíme se, aby prostory byly především upravené a čisté a klademe důraz na jednoduché a příjemně působící vybavení a dekorace. Nejdůležitějším prvkem dojmu z prostor Klubu jsou však podle mého názoru lidé v něm. Naši návštěvníci totiž spolu s námi vytvářejí atmosféru plnou porozumění. Řada návštěvníků našeho Klubu proto často zmiňuje, že se zde cítí dobře kvůli zdejší přátelské a milé atmosféře.

### Graf č. 3: Do jaké míry se zde cítíte bezpečně?



## Dotazníky

Bezpečnost prostředí byla v dotaznících potvrzena naprostou většinou odpovědí číslo 1 (190x). Pouze 5x pak byla zvolena odpověď číslo 2. Další čísla pak nebyla zvolena ani jednou. Bezpečnost prostředí Klubu tedy ztlačně pociťuje naprostá většina dotazovaných.

## Rozhovory

Z rozhovorů vyplynulo, že bezpečnost prostředí vnímají všichni obdobně pozitivně.

„Cítím se tu bezpečně, je mi dobře, jinak bych sem nechodila.“

„Určitě se cítím bezpečně.“

„Nemám důvod, abych se zde necítil bezpečně.“

### Vlastní pozorování

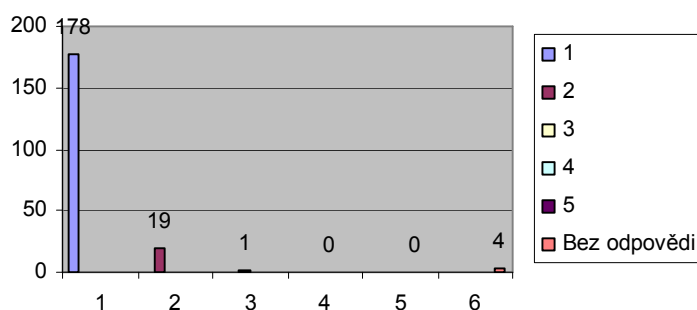
S otázkou bezpečnosti prostor jsem se při bližším zamyšlení ve velké míře mezi našimi návštěvníky nesečkala. Pokud ano, jednalo se vždy spíše o výčet kladů Klubu, který zahrnoval také jeho bezpečnost. S negativními reakcemi jsem se nikdy nesečkala.

### Shrnutí hodnocení prostředí

Prostředí Klubu je jeho návštěvníky vnímáno velmi pozitivně. Udávají, že jsou spokojeni s jeho podobou, i když zde jsou i oblasti, které by se daly vylepšit. Problémem tak jsou například prostory, které jsou pro některé aktivity nepříliš dostatečné. Zejména pro společenská setkávání někdy není dostatečná kapacita, čehož si je Klub REMEDIUM vědom. Jedním z jeho krátkodobých cílů totiž je právě zvětšení prostor pro společenské setkávání. Dalším problematickým okruhem je vybavení místností, zejména se pak jedná o starší židle. Zároveň je někdy špatně hodnocen úklid tělocvičny. Příjemnost prostředí však jistě vynahrazuje návštěvníkům všechny nedostatky. Většina z nich totiž vnímá prostory Klubu jako velmi příjemné a celkovou atmosféru, která zde panuje, pokládá za velmi přátelskou a milou. Zároveň také pociťují bezpečnost toho prostředí.

## 4.4.2 Pracovnice

### Graf č. 4: Jak hodnotíte práci pracovníc Klubu?



### Dotazníky

Práce pracovníc Klubu byla respondenty ohodnocena velmi pozitivně. Nejčastěji bylo zvoleno nejlepší ohodnocení (178x). Odpověď číslo 2 byla zvolena 19x a číslo 3 pouze 1x.

Odpovědi 4 a 5 nebyly zvoleny ani jedním dotazovaným. S prací pracovníc Klubu jsou tedy jeho návštěvníci opět velmi spokojeni. V komentářích jednou zaznělo, že toto hodnocení je obtížné, protože je individuální. Také zazněla připomínka, že pracovníce neznají učebnice, podle kterých učí lektoři jazyků.

## Rozhovory

V rozhovorech pak zazněla také samá pozitivní hodnocení, která dokládají, že si návštěvníci Klubu jejich práce a úsilí opravdu váží. Pro dotazované je důležité, že jsou k nim pracovníce milé a ochotně jim vycházejí vstříc, pokud něco potřebují, zodpovídají dotazy nebo jim radí v různých záležitostech. Dále udávali, že tento přístup není všude samozřejmostí a proto si ho cení.

*„Jsem spokojená, vždy mi vyjdou vstříc.“*

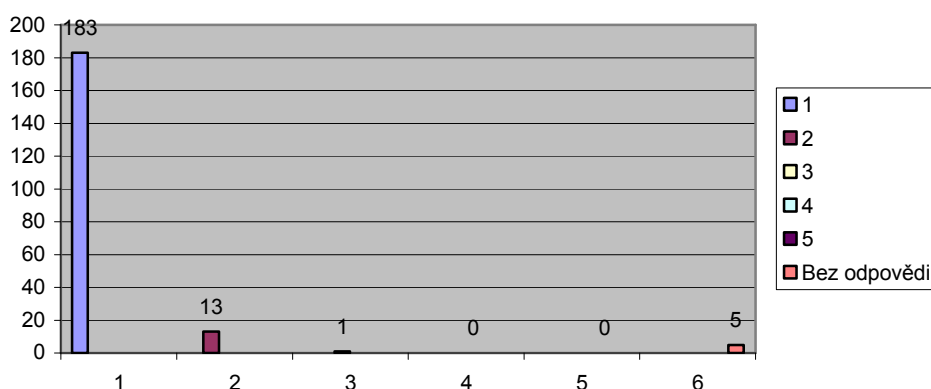
*„Jsem ráda, že tu jste. Každý je tu milý a ochotný.“*

*„Jste tu všichni moc hodní a příjemní a přitom toho máte jistě hodně.“*

## Vlastní pozorování

Naprostá většina reakcí na pracovníce, s kterými jsem se dosud setkala, pro ně vyznívá opět velmi kladně. Problematické situace se však přesto také vyskytují. Jedná se zde například o dodržování stanovených pravidel, kdy se někteří návštěvníci nemohou účastnit určitých aktivit, protože je již zaplněna kapacita. V takovýchto chvílích bývají někteří senioři zklamání nebo dokonce nespokojeni s našimi službami. Řekla bych však, že se jedná vždy pouze o krátkodobou záležitost, která však není důvodem pro naše zavrnutí. Snažíme se totiž vždy navrhovat nějaké alternativy a vycházet všem vstříc.

### Graf č. 5: Jaká je pro Vás komunikace s pracovníci na recepci?





## **Dotazníky**

Komunikaci s pracovníci hodnotí senioři nejčastěji nejlepším ohodnocením (183x). Číslo 2 bylo zvoleno 13x a číslo 3 pouze 1x. Dotazovaní jsou tedy s komunikací velmi spokojeni.

## **Rozhovory**

V rozhovorech dotazovaní rovněž udávali, že jsou s komunikací s pracovníci spokojeni. Pozitivně pak opět hodnotili jejich přístup, podávání informací a ochotu pomoci. Komunikaci s nimi považují za příjemnou a nebojí se na ně obrátit, pokud mají nějaký dotaz či problém. Z vlastní zkušenosti vím, že se na nás lidé s důvěrou obracejí nejen s provozními otázkami Klubu.

*„Každý mi vše vysvětlí, když něco potřebuji.“*

*„Ráda si s Vámi popovídám, jste tu tak hodní.“*

*„Komunikace je vždycky bezproblémová.“*

*„Když jsem sem přišla poprvé, paní mi vše ochotně vysvětlila, řekla mi o kurzech a celkově mi o všem tady pěkně povídala, takže jsem se cítila být dobře přijatá.“*

Pouze jedna dotazovaná uvedla, že má problém se sluchem a tak jí každá komunikace dělá potíže. Pracovnice se však i v těchto případech snaží uzpůsobovat komunikaci tomu, aby porozuměla.

## **Vlastní pozorování**

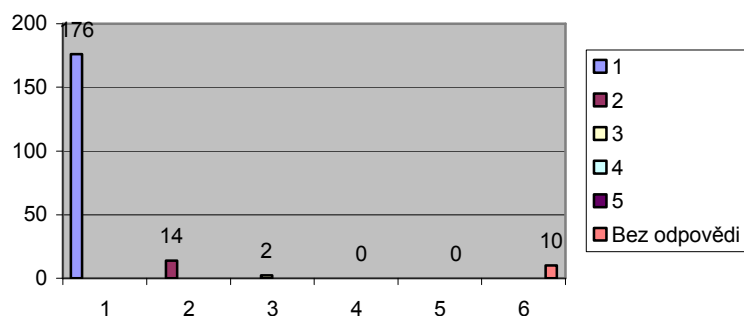
Domnívám se, že dovednost přizpůsobit komunikaci uživatelům služeb je opravdu zásadní pro výkon této práce. Je to totiž zcela nezbytné pro dobré porozumění si a adekvátní poskytnutí služby. Do těchto komunikačních dovedností patří podle mého názoru například zvýšení hlasitosti řeči a podávání informací jasným a srozumitelným způsobem, kterým se blíže zabývám v příští otázce.

Starší člověk totiž nemusí vždy správně porozumět, ale netroufá se zeptat nebo nechce přiznat nepochopení, s čímž jsem se již také několikrát setkala. Důležité je proto informace opakovat a ověřovat si zda dotyčný vše správně pochopil. Pokud ne, není na místě dávat najevo netrpělivost, ale ochotně vše znovu vysvětlit a znovu probrat, co mu činí potíže.

Pokud je pak seniorům komunikace příjemná a nemají s ní potíže, nebojí se na nás obrátit. Toto je důležité zejména pokud řeší nějaké problematické životní situace, s kterými jim můžeme pomoci nebo je nasměrovat k dalšímu řešení.

Součástí komunikace s pracovníci je pak také hodnocení aktivit v Klubu a uvádění různých námětů a připomínek. V tomto ohledu bývají návštěvníci také ve velké míře otevření díky tomu, že k nám pociťují důvěru a protože se jim snažíme dávat najevo, že nás jejich názor zajímá.

### **Graf č. 6: Dostáváte srozumitelné informace?**



### **Dotazníky**

Srozumitelnost informací ohodnotila většina respondentů opět nejlepším hodnocením (176x). Číslo 2 bylo vyznačené 14x a číslo 3 pouze 2x. Srozumitelnost informací je tedy opět hodnocena pozitivně. V komentáři však v jednom případě zaznělo, že srozumitelné informace jsou obdrženy, pokud je dotyčný požaduje.

### **Rozhovory**

V rozhovorech senioři uváděli, že vždy dostávají srozumitelné a potřebné informace a žádné připomínky je nenapadali.

*„Ano, všichni mě dobře informují, dívám se na nástěnky, letáky, takže se orientuji.“*

*„S informacemi jsem nikdy neměla problém, vždy zjistím, co potřebuji a pracovníci mi vše ochotně a srozumitelně vysvětlí.“*

Jak se zdálo, senioři dostávali vždy srozumitelné a jasné informace pokud je potřebovali. Při bližším dotazování jsem však zjistila, že někdy mají problémy s porozuměním k různým pravidlům, neznají všechny dokumenty a poskytované služby nebo nemají všechny informace.

### **Vlastní pozorování**

S problémem nedostatečné informovanosti, na který jsem narazila při rozhovorech, se setkávám častěji. Tato situace je podle mého názoru způsobena několika faktory. Pokud má pracovníce na starost v jedné chvíli větší počet seniorů najednou, je problematické informovat

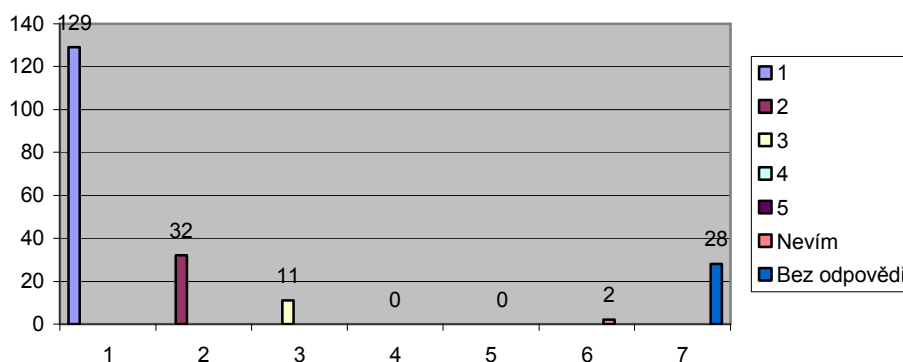
všechny detailně, senioři tak často obdrží pouze základní informace a již nepovažují za důležité se sami dále ptát. Dalším problémem pak je, že informace senioři přijímají selektivně s ohledem na své zájmy, tedy využívané aktivity v Klubu. Na ostatní informace, které nejsou pro ně tak důležité, proto nekladou takový důraz. Dalším vysvětlením je pak samozřejmě také zhoršení paměti starších lidí.

### **Shrnutí hodnocení pracovníků Klubu**

Senioři hodnotí práci pracovníků velmi kladně. Cení si především jejich vstřícnosti k pomoci s jakýmkoliv problémy. Komunikace s nimi je pro ně příjemná a nebojí se na ně obrátit s různými dotazy nebo i připomínkami a náměty. Informace, které od pracovníků obdrží, považují za srozumitelné, i když jak jsem zjistila při ověřování, ne vždy jsou zcela správně či dopodrobna informováni. Co se týče připomínek tak problematické se jeví to, že pracovníci neznají učebnice podle, kterých se vyučují jazykové kurzy. Také často dochází k debatám ohledně pravidel poskytování služeb, kdy je například naplněna kapacita služby a senior se do ní nedostane.

### **4.4.3 Organizace programů**

**Graf č. 7: Jaká je podle Vašeho názoru celková úroveň organizování a nabídky služeb v Klubu REMEDIUM?**



### **Dotazníky**

Celkovou úroveň organizování a nabídky služeb v Klubu REMEDIUM hodnotí nejvíce respondentů v dotaznících nejlepším ohodnocením (129x). Číslo 2 bylo udáno 32x a číslo 3 11x. Dva respondenti pak v komentáři uvedli, že nevědí.

Organizování a nabídka služeb je tedy hodnocena uživateli služeb kladně. Opět však není kladné hodnocení tak výrazné jako v předchozích otázkách. Vyskytlo se i mnoho

nevyplněných odpovědí, což bylo nejspíše způsobeno tím, že dotazování nevěděli úplně přesně co si pod těmito pojmy představit.

### **Rozhovory**

Při přímém dotazování pak senioři uváděli s organizováním nabídky služeb spokojenost. „*Myslím, že tu máte opravdu dobrou nabídku aktivit. Je tu všechno možné, jazyky, cvičení, počítače. Máte velký výběr a organizování kurzů, na kterých jsem byla, bylo také v pořádku.*“ „*Jsem spokojená, nemůžu si na nic stěžovat.*“ „*Je za tím vidět kus práce.*“

### **Vlastní pozorování**

Organizace služeb bývá hodnocena pozitivními komentáři. V nedávné době například návštěvnice našeho Klubu organizovali společnou akci mimo Klub a zhodnotili, že netušili jak náročná takováto organizace a příprava akcí je. Co se týče nabídky, bývá přijímána také velmi dobře, obzvláště pak u nových návštěvníků, kteří jsou často překvapeni množstvím různých aktivit. Samozřejmě pak klademe důraz také na zjišťování nových nápadů a podnětů k organizaci dalších aktivit a akcí.

### **Otázka: Co byste na organizaci programů změnili?**

### **Dotazníky**

Na otevřenou otázku, co by návštěvníci Klubu na programech změnili, byly v dotaznících většinou vyplněny odpovědi souvisící spíše s konkrétními možnostmi daného jednotlivce. Odpověď na tuto otázku často ani nebyla vyplněna. Nejvíce respondentů uvedlo, že jim vše vyhovuje (8x). Dále bylo uvedeno doporučení přidání více dopoledních programů (2x), dopolední nabídky i v odpoledních časech (1x), cvičení na židlích 3x týdně (1x), posunutí zápisu do 2. týdnu v září (1x), vybavení učebny (1x), větší prostory (1x), více informací na internetu (1x), prodloužení otevírací doby (1x), zajištění pokračování kurzů bez fronty (1x).

### **Rozhovory**

V osobních rozhovorech byly odpovědi opět velmi podobné. Nejčastěji se jednalo o to, že některé kurzy se dotazovaným nehodí časově nebo byly zaplněné a nedostali se do toho, který by si přáli.

## Vlastní pozorování

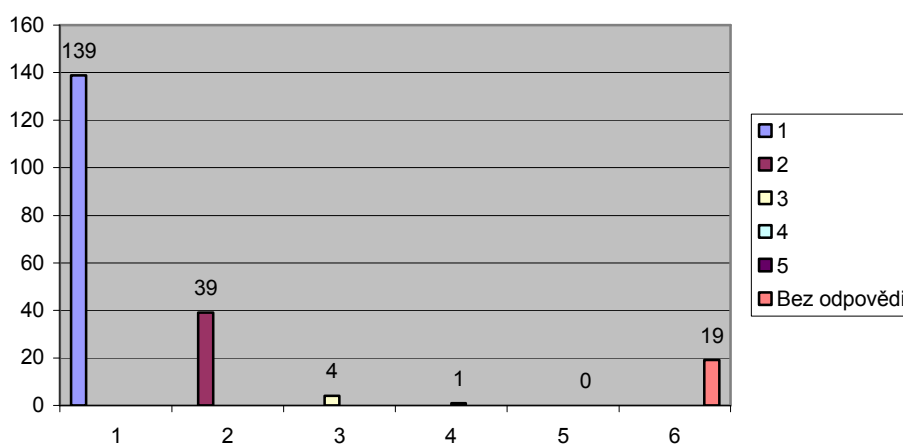
Návštěvníci Klubu mají často problém s termíny jednotlivých aktivit. Je však velmi obtížné zvolit časy aktivit, které by vyhovovaly všem. Snažíme se však rozvrhnout nabídku do dopoledních i odpoledních časů všech dnů. Bohužel však není nikdy možné vyhovět všem. Jak již bylo zmiňováno dříve častým nápadem je pak také zvětšení prostor.

## Shrnutí hodnocení organizace

Organizaci a nabídku služeb senioři hodnotí většinou velmi pozitivně. Z vlastní zkušenosti vím, že když k nám přicházejí noví návštěvníci, jsou často mile překvapení nabídkou aktivit. Samozřejmě se vyskytují i různé návrhy a připomínky k podobě služeb či zavedení nových, které však jen vítáme a podporujeme. Otázce nových služeb se však budu věnovat až později.

### 4.4.4 Spokojenost

**Graf č. 8: Do jaké míry naplňují služby Vaše očekávání?**



## Dotazníky

Naplnění očekávání od služeb poskytovaných v Klubu REMEDIUM ohodnotila většina respondentů v dotaznících číslem 1 (139x). Číslo 2 bylo zvoleno 39x. Dále byly v menší míře zvoleny odpovědi číslo 3 (4x) a 4 (1x). Odpověď na tuto otázku nevyplnilo 19 respondentů.

Míru naplnění očekávání tedy senioři hodnotí opět velmi kladně. V této otázce však bylo opět množství nevyplněných odpovědí, což zřejmě o něčem vypovídá. Domnívám se, že je to způsobenou otázkou na očekávání, která se lépe vyjasňuje při osobním rozhovoru.

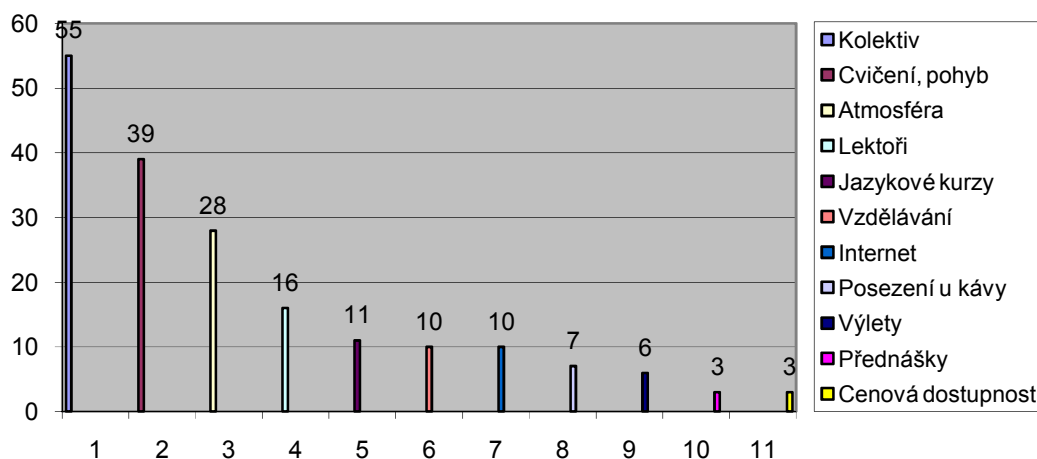
## Rozhovory

V rozhovorech bylo snazší mluvit o otázce identifikace svých očekávání a jejich naplnění. Očekávání dotazovaných byla různá v závislosti na navštěvovaných aktivitách. V případě cvičení, se pak byla očekávání rozvíjet se, udržovat se, zlepšit kondici, zdravotní stav a být s přáteli. U jazykových či počítačových kurzů zazněla očekávání získání či upevnění znalostí, udržování psychické aktivity nebo opět setkávání s přáteli. Všichni dotazovaní uváděli, že jejich očekávání služby naplnili, někdy získali i více díky získání nových známých či přátel.

## Vlastní pozorování

Podle mé zkušenosti se návštěvníkům ne zcela snadno identifikují očekávání a cíle služeb, pokud nejsou do té doby na podobné dotazy zvyklí. Často se setkávám s tím, že senioři nejsou zvyklí odpovídat na podobné otázky o svém hodnocení, cílech či očekávání. Na druhé straně jim pak však jen stačí ukázat a směr a jejich odpovědi jsou pak často velmi otevřené a plné sebereflexe. Zároveň je zřejmé, že jsou senioři za tuto možnost zamyšlení se nad určitými věcmi a předání svých názorů opravdu vděční.

**Graf č. 9: Co Vás v Klubu REMEDIUM těší, zajímá, „drží“?**



## Dotazníky

Tato otázka v dotazníku byla otevřená a byl v ní ponechán prostor pro vlastní vyjádření respondentů. Nejvíce respondentů uvedlo, že je pro ně nejdůležitější kolektiv (55x.). Následovalo cvičení a pohyb (39x), příjemná atmosféra (28x), kvalitní lektoři (16x), jazykové kurzy (11x), vzdělávání (10x), internet (10x), posezení u kávy (7x) a výlety (6x). Dále byly zaznamenány přednášky (3x), cenová dostupnost služeb (3x), pracovnice Klubu (2x), hraní scrabble (2x), mozkový jogging (2x), pěvecký kroužek (1x), pocit zázemí (1x), soudržnost lidí (1x), dobré služby (1x) a vycházení vstříc podle svých možností (1x).

## Rozhovory

V přímých rozhovorech se objevovaly podobné odpovědi jako v dotaznících. Pro většinu je velmi důležitý kolektiv a setkávání se spolu s příjemnou atmosférou. Tato skutečnost je pro nás skvělou zpětnou vazbou, že se naše snahy opravdu daří. Naším hlavním cílem je totiž právě podpora společenského života seniorů a možnost získání nových kontaktů, které pak sami využijí i v době, kdy nejsou v Klubu. Senioři si navíc této možnosti opravdu cení a velmi vítají, že se můžou pohybovat mezi vrstevníky. Navíc si často pochvalují dobrou „partu“ či skupinu, která se zde sešla.

*„Jsem ráda, že jsem v dobré společnosti a nejsem sama. To je pro mě nejdůležitější.“*

*„Je pro mě dobré dostat se mezi lidi, všechno je hned veselejší.“*

Dále pak jsou pro dotazované důležité aktivity, které v Klubu REMEDIUM navštěvují. Cení si především získaných znalostí, cvičení a lektorů. Většinou shodně udávají, že jsou šťastní za tu možnost navštěvovat nějaké aktivity.

*„Určitě cvičení a skvělá lektorka.“*

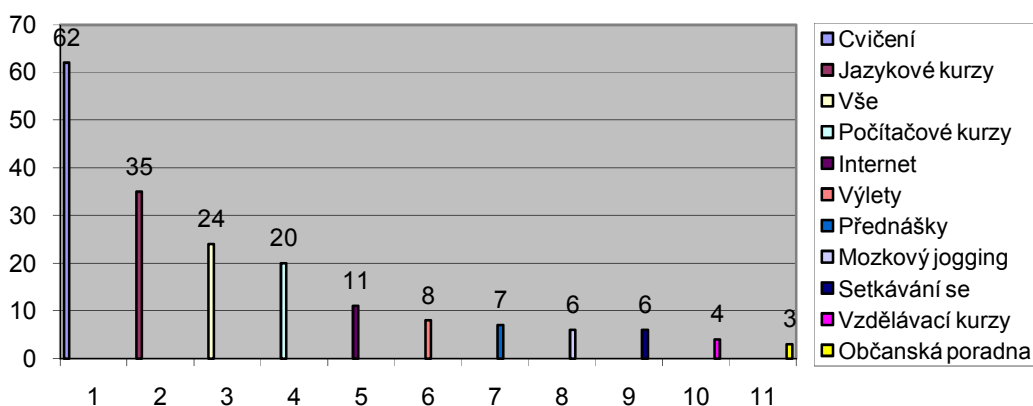
*„Nejdůležitější je pro mě kurz angličtiny, kam chodím. Je tam dobrá parta, skvělý lektor.“*

*„Drží mě tu hodně věci. Setkávání, výlety, přednášky, lidi co sem chodí a celková nálada.“*

## Vlastní pozorování

Nejdůležitějším prvkem, který naše návštěvníky u nás drží, je podle mého názoru setkávání s ostatními lidmi. Často mi totiž senioři vyprávějí, jak jsou rádi, že nemusí být sami, mohou k nám přijít a být mezi ostatními lidmi. Často totiž nemají moc přátel a jsou rádi za nové, které si touto cestou naleznou. Jsou tu však i lidé, kteří mají přátel mimo Klub hodně a přesto nepohrdnou možností seznámit se ještě s dalšími lidmi. Potěšujícím faktem je pak pro mne to, že naši návštěvníci jsou si vědomi jak je aktivní způsob života pro ně důležitý.

### Graf č. 10: Mohl/a by jste doporučit nějakou službu svým přátelům, známým? Jakou?



## Dotazníky

Na tuto otevřenou otázku byla v dotaznících zvolena celá škála odpovědí. Nejčastěji by respondenti doporučili cvičení (62x). Dále byly uvedeny jazykové kurzy (35x). 24 respondentů odpovědělo, že by mohli doporučit vše. Dále respondenti uváděli počítačové kurzy (20x), internet (11x), výlety (8x), přednášky (7x), mozkový jogging (6x), setkávání se (6x), vzdělávací kurzy (4x), občanskou poradnu (3x), vzdělávání se (2x), informování se (1x), organizace vzájemné pomoci (1x), masáže (1x).

## Rozhovory

Odpovědi v rozhovorech byly opět obdobné jako v dotaznících. Dotazovaní doporučovali služby, které sami navštěvují. Někteří z nich uváděli, že služby sami doporučují nebo, že jim samým byla služba doporučena od známého člověka.

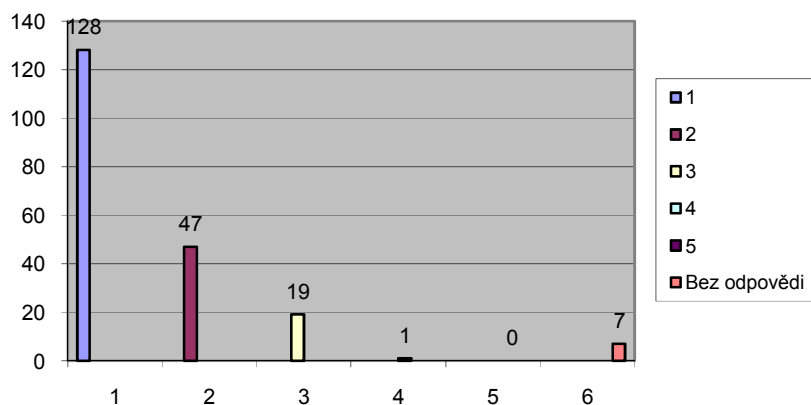
*„Mohla bych doporučit všechno, kam chodím. Angličtinu, cvičení, výlety i přednášky.“*

*„Nejlepší je pro mě cvičení, doporučila jsem ho už kamarádce a bude sem taky chodit.“*

## Vlastní pozorování

Návštěvníci opravdu doporučují aktivity, které u nás navštěvují i svým známým. Často se totiž setkávám s novými návštěvníky, které přivede někdo, kdo k nám již dochází.

### Graf č. 11: Je nabídka programů Klubu REMEDIUM dostatečně široká?



## Dotazníky

Šíře nabídky programů je podle většiny respondentů dostatečná. Nejlepší hodnocení bylo udáno 128x. Číslo 2 bylo zvoleno 47x a číslo 3 bylo zvoleno 19x. Pouze jeden respondent zvolil odpověď číslo 4. Se škálou nabídky jsou respondenti tedy většinou spokojeni. Ukazuje se zde však, že je pozitivní hodnocení již méně výrazné než v dřívějších otázkách.



## Rozhovory

Při rozhovorech jsem zjistila, že nabídka Klubu většinou všem vyhovuje a jsou s ní spokojeni. Zazněla však i individuální doporučení podle aktivit, které dotyčný navštěvuje.

„Mohlo by být více cvičení a i v jiných časech, tento se mi moc nehodí.“

„Chtěla bych chodit na angličtinu, která je teď plná. Mohl by být otevřen ještě jeden kurz.“

„Chtěla bych více večerních cvičení, protože to přes den nestíhám.“

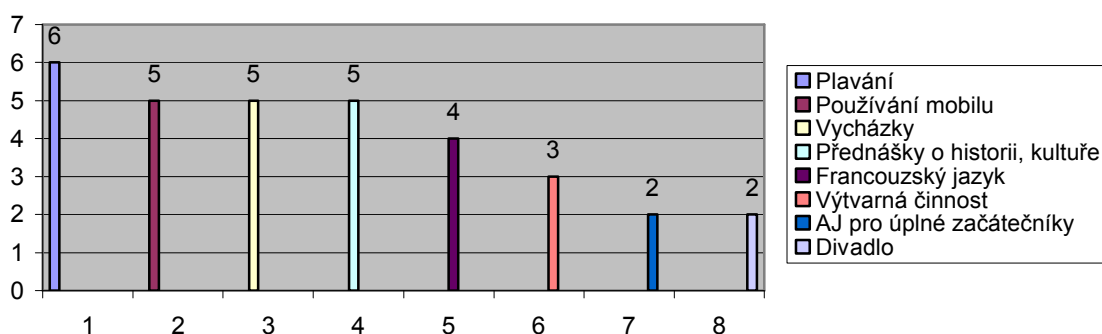
„Byl by pěkný nějaký delší pobyt do Německa.“

„Ráda bych na kurz angličtiny pro začátečníky.“

## Vlastní pozorování

S nabídkou je většina návštěvníků spokojená. Samozřejmě ale vítáme návrhy na další rozšíření aktivit, která také zaznívají. Otázce podnětů k zavedení nových aktivit se však blíže věnuji v následující otázce.

### Graf č. 12: Jaké služby (aktivity), které nejsou v současné nabídce Klubu REMEDIUM, byste chtěli navštěvovat?



## Dotazníky

Senioři navštěvující Klub REMEDIUM uvedli, že by rádi navštěvovali také plavání (6x), používání mobilu (5x), vycházky (5x), přednášky o historii (5x) a francouzský jazyk (3x), výtvarnou činnost (3), AJ pro úplné začátečníky (2x) a divadlo (2x). V tomto případě se opět jednalo o otevřenou otázku, na kterou odpovědělo zásadně méně respondentů než na otázky uzavřené.

## Rozhovory

Při rozhovorech zazněly různé nápady a návrhy nových služeb. Většinou však senioři v prvních chvílích udávali, že nabídka je podle nich již tak široká a nic nového nepotřebují. Zajímala jsem se tedy o jejich záliby, abychom došli k pro ně zajímavým oblastem.

„Chybí mi tu nějaké výtvarno, malování na hedvábí nebo něco podobného.“

„Chodila jsem do kurzu tvořivého psaní, tak by se mi líbilo něco podobného, takový spisovatelský kurz, kde by jsme měli různé úkoly.“

„Líbil by se mi tu prodej seniorských vstupenek do divadel.“

„Napadají mě vycházky po staré Praze spojené s nějakým vypravováním. Vždyť tady žijeme tak dlouho a ani neznáme svoje okolí. Myslím, že by to bylo obohacující jak pro tělo tak by jsme získali také zajímavé informace.“

### Vlastní pozorování

Řada našich návštěvníků má opravdu množství zajímavých nápadů na nové služby. V některých případech je při tom možné jim vyhovět v některých kvůli různým důvodům ne tak docela. Například není pro aktivitu vhodný prostor nebo o ni není velký zájem. Některé aktivity, které jsou návštěvníky navrhované, dokonce již proběhly, bohužel bez velkého zájmu účastníků. Senioři nám však poskytují řadu nejrůznějších nápadů, kterých si vážíme a snažíme se jim vyhovět.

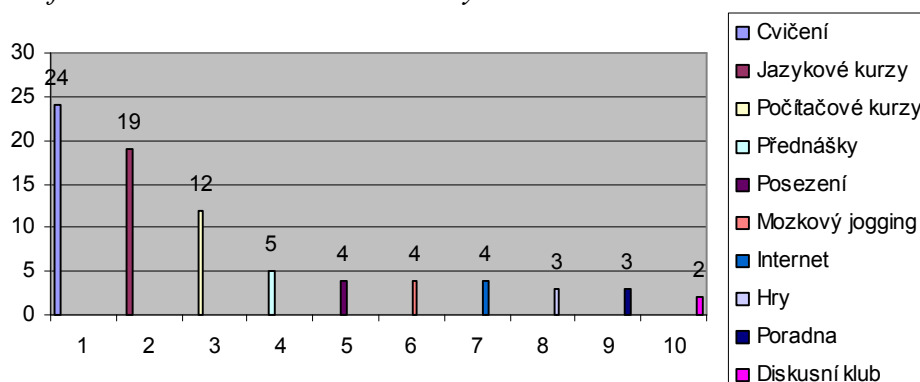
### Shrnutí hodnocení spokojenosti

Senioři udávají, že služby splňují očekávání, s kterými do Klubu vstupovali. Kolektiv a společenské setkání jsou nejdůležitějšími prvky, které je v Klubu nejvíce těší. Návštěvníci Klubu by nejčastěji doporučili ostatním především cvičení, v kterém spatřují důležitost kvůli udržování fyzické kondice. S širší nabídky jsou senioři spokojeni, ale najdou se i další služby, které by se jim líbilo navštěvovat.

## 4.4.5 Přínos

### Otázka: Jaký je pro Vás osobní přínos konkrétní služby?

Graf č. 13: Uvedené konkrétní služby



## **Dotazníky**

Nejčastější službou, která byla respondenty jmenována, bylo cvičení (24x). Jako svůj přínos z něj pak respondenti nejčastěji vidí zvýšení své aktivity a zlepšení kondice (8x). Dále uvedli, že jim je přínosem zvýšení mobility (2x), zlepšení zdravotních potíží (1x), společenský život (3x), přínos pro tělo i ducha (1x), lepší pocit (1x) nebo uvolnění těla (1x).

Respondenti, kteří uvedli jazykové kurzy (19x), v nich spatřují jako přínos cvičení paměti (3x), zdokonalení znalostí (3x), možnost získání nových vědomostí (2x), znalosti za přijatelnou cenu (1x), zachování aktivity (1x), oživení řeči (1x), možnost konverzace (1x), nucení přemýšlet a učit (1x), vlídný lektor (1x), příjemný kolektiv (1x), a ztráta ostychu mluvit(1x).

Počítačové kurzy byly zvoleny 12x a jejich přínosem je podle respondentů vzdělávání (2x) a namáhání mozku (1x).

Přednášky byly respondenty vyplněny 5x. Přínosy byly uváděny následující: kladný (1x), informovanost (1x), poznávání odborných témat a osudů (1x), probíhá vstříc všem seniorům (1x), rozšíření okruhu známých (1x).

Společenské setkávání bylo zvoleno 4x. Jako přínos byly uvedeny informace (3x), setkání s přáteli (1x) a duševní pohoda (1x).

Mozkový jogging byl zvolen 4x. Jako jeho přínos vidí jeho návštěvníci zlepšení a procvičování paměti (3x) a společné setkávání (2x).

Internet byl zvolen 4x. Přínosem pak bylo naučení se nového (2x) a nahlédnutí do tajů počítačů(1x).

Hry a Scrabble byly uvedeny 3x. Jako přínos byla uvedena možnost společenského uplatnění (2x) a získání sebejistoty (1x).

Občanská a právní poradna byla uvedena 3x. Přínosem byla rada o smlouvě (1x), vyřešení problému (1x) a přispívání ke gramotnosti v různých právních věcech (1x).

Diskusní klub byl zvolen 2x. Přínosem zde bylo uvedeno získávání všeobecného přehledu (1x).

Služba používání mobilu byla zvolena 1x. Jako přínos pak bylo uvedeno vědět o široké nabídce přístroje a sítě.

Výlet byl označen 1x, jehož přínosem je pro respondenta poznání, hybnost a kolektiv.

## **Rozhovory**

V rozhovorech nejčastěji zaznělo opět hodnocení především cvičení a vzdělávacích kurzů. Dotazovaní často udávali, že jsou rádi, že mají možnost pohybu a udržování svého těla.

Často udávali také zlepšení zdravotního stavu, kvůli kterému se rozhodli vyhledat si nějakou možnost cvičení.

*„Chodím sem cvičit a moc mi to pomáhá.“*

*„Začala jsem sem chodit, protože jsem se potřebovala trochu rozhýbat a také jsem se chtěla dostat trošku do společnosti. Ani jsem nečekala, že se tam sejde taková skvělá skupina. Chodíme po cvičení i společně na kávičku nebo občas zajdeme i jinam...Získala jsem nové přátele.“*

Jazykové kurzy pak pro ně znamenají příležitost k procvičení jazyka nebo k naučení nového.

*„Přišla jsem se sem naučit anglicky, všude kolem sebe pořád vidíte ty různé anglické nápisy, tak chci vědět o čem to je. V dnešní době je to už nutnost. Navíc mě to moc baví.“*

Jako další velký přínos pak dotazovaní uváděli společenské setkávání, seznamování se s novými lidmi a získávání přátel.

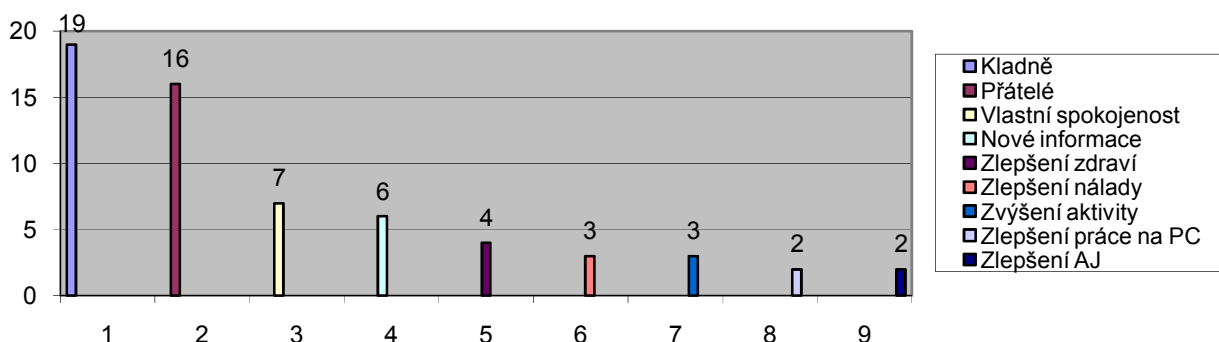
*„Získávám nové informace a tak je mozek pořád aktivní. Kdybych jen seděla doma, dopadla bych špatně. Také je to zábava, ráda se dozvídám nové a učím se.“*

*„Myslím, že je moc dobré dostat se mezi lidi. Nemám už moc známých, dcera bydlí daleko a přátelé už nejsou. Tady jsou moc milí lidé, hezky mě přijali, když jsem si přišla zahrát scrabble. Těší mě hlavně, že jsem mezi nimi, popovídám si.“*

### Vlastní pozorování

Naši návštěvníci si velmi často pochvalují přínos z pohybové aktivity, která jim přináší zlepšení kondice. Dále si pak cení získání nových informací u veškerých vzdělávacích kurzů nebo přednášek či seminářů. V neposlední řadě pak často hodnotí jako přínos společenské setkávání. S tímto hodnocením seniorů se setkávám často, což hovoří o tom, že si jsou přínosnosti aktivit vědomi.

**Graf č. 15: Jak Vás účast na programech v Klubu ovlivnila?**



## Dotazníky

Nejvíce respondentů uvedlo, že je účast na programech ovlivnila kladně (19x). Konkrétněji pak nejčastěji dotazovaní uvedli nové přátele (16x). Následovala vlastní spokojenost (7x), nové informace (6x), zlepšení zdraví (4x), zlepšení nálady (3x), zvýšení aktivity (3x), zlepšení práce na PC (2x) a zlepšení AJ (2x).

## Rozhovory

V rozhovorech nejčastěji zaznívalo kladné ovlivnění všemi službami. Návštěvníci Klubu uváděli, že je jeho navštěvování a využívání jeho služeb výrazně ovlivnilo především ve společenském kontaktu. Díky klubovým aktivitám se dostali do společnosti a často utvořili přátelství, která pak udržují i mimo Klub.

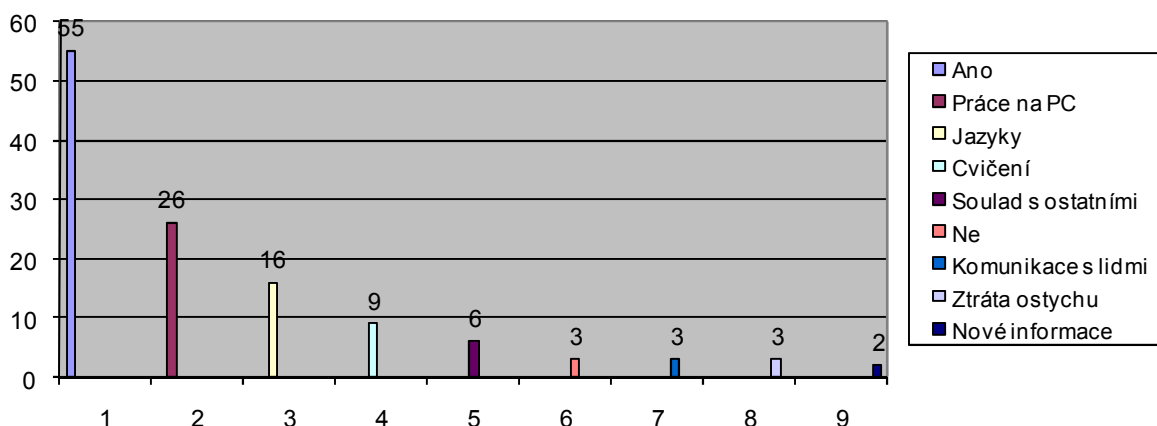
*„Jsem teď mnohem společenější, dřív jsem nikam moc nechodila. Teď si tady posedíme, vypijeme kávu a probereme novinky. Je to perfektní.“*

*„Řekla bych, že jsem se naučila být tolerantnější k ostatním lidem a názorům.“*

## Vlastní pozorování

Většinou mám zkušenost s tím, že si naši návštěvníci zmiňují přínosy, které získaly navštěvováním Klubu a které jsou probrané v minulé otázce.

### Graf č. 16: Naučil/a jste se zde něco nového?



## Dotazníky

Respondenti nejčastěji uvedli, že se v Klubu naučili něco nového, ale blíže již nespécifikovali (55x). Nejvyšší počet konkrétnějších odpovědí pak získala práce na PC (26x). Dále byly uváděny jazyky (16x), cvičení (9x), soulad s ostatními (6x), komunikace s lidmi

(3x), ztráta ostychu (3x) a nové informace (2x). Objevila se i odpověď, že se dotazování v Klubu podle svého názoru nic nového nenaučili (3x).

## Rozhovory

Rozhovory měly opět podobnou skladbu odpovědí, které se daly nalézt v dotaznících. Nejčastěji se lidé naučili jazyky, cvičit nebo pracovat na počítači.

*„Stále ještě pracuji, i když jsem v důchodu a naučit se na počítači bylo pro mě kvůli té práci moc důležité. Jsem ráda, že je tu ta možnost a že se člověk může ještě zlepšovat. Naučila jsem se tu hodně nového a jsem za to ráda, člověk má ze sebe hned lepší pocit.“*

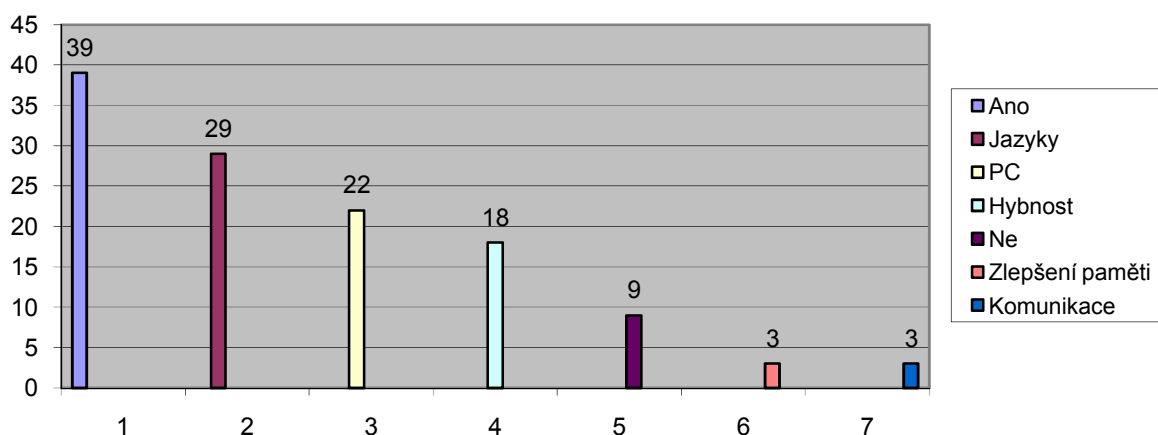
*„Naučila jsem se lépe mluvit anglicky, určitě lépe zvládám i gramatiku.“*

Důležitou odpovědí pak pro mne bylo, že se naučili lépe komunikovat nebo být tolerantnější k názorům ostatních.

## Vlastní pozorování

Řada seniorů se k nám hlásí na počítačové kurzy či kurzy jazyků pro úplné začátečníky, kde se jistě naučí zcela novému. Takto to i pak zpětně hodnotí a často rádi pokračují v dalším vzdělávání a rozšiřují si své znalosti prostřednictvím pokračujících kurzů.

**Graf č. 17: Zdokonalila jste se v nějaké dovednosti?**



## Dotazníky

Nejvíce respondentů uvedlo, že se v nějaké dovednosti opravdu zlepšili (39x). Konkrétní zlepšení dovedností pak dotazovaní viděli nejvíce v jazycích (29x). Další dovednosti, které si návštěvníci podle svého názoru zlepšili, byli práce na počítačích (22x), hybnost (18x), paměť (3x) a komunikace (3x). Žádné zdokonalení v dovednostech nespaturuje 9 dotázaných.

## **Rozhovory**

Dotazovaní nejčastěji udávali více oblastí zlepšení, podle toho jaké aktivity navštěvovali. Velmi si cenili dovedností mluvit v cizím jazyce, cvičit nebo pracovat lépe s počítačem. Návštěvníci kurzu mozkového joggingu také udávají, že se zlepšila jejich schopnost zapamatování.

## **Vlastní pozorování**

Domnívám se, že zdokonalení se v určitých dovednostech jsou si senioři dobře vědomi, často totiž dostávám právě takovéto zpětné vazby. Výsledky z dotazníků a rozhovorů pak velmi odpovídají výpovědím seniorů během celého roku.

## **Shrnutí hodnocení přínosu**

Senioři často hodnotí své působení v Klubu REMEDIUM jako přínosné. Nejčastěji je účast na našich aktivitách velmi kladně ovlivnila, zejména tím, že získali nové přátele a dostali se do kolektivu. Senioři udávají, že se zlepšili v mnoha oblastech: jazyky, cvičení, práce na počítačích či komunikace s lidmi.

## **4.4.6 Shrnutí výsledků výzkumu**

Ráda bych nyní shrnula nejdůležitější zjištěné informace o hodnocení sociálně aktivizačních programů jejich uživateli v Klubu REMEDIUM

### **Prostředí**

- Prostředí je uživateli služeb vnímáno velmi pozitivně.
- Senioři jsou spokojeni s jeho podobou, ale zejména si cení jeho příjemnosti a atmosféry.
- Považují jej za bezpečné místo vhodné k setkávání.
- Problematické okruhy jsou: příliš malý prostor, starší vybavení, někdy v tělocvičně nedostatečně uklizeno.

### **Pracovnice**

- Senioři hodnotí práci pracovnic i komunikaci s nimi velmi pozitivně. Uvádějí, že informace, které získávají, jsou pro ně srozumitelné.

- Problematické okruhy jsou: znalost učebnic, které používají lektoři, nedostatečné informování seniorů, kteří pak neznají dostatečně pravidla.

### **Organizace**

- Organizaci programů a její celkovou úroveň hodnotí senioři kladně.
- Návrhy jsou: více informací na webových stránkách, zápis do kurzů 2. týden v září.

### **Spokojenost**

- Senioři jsou s programy v Klubu REMEDIUM velmi spokojeni služby naplňují jejich očekávání. Cení si místa jako je Klub REMEDIUM, kde se mohou setkávat a zapojovat do různých aktivit.
- Problematické okruhy jsou: nabídka v různých časech.
- Senioři navrhují řadu dalších aktivit, které by Klub mohl realizovat.

### **Přínos**

- Většina seniorů v programech Klubu, které navštěvují, spatřují přínos.
- Konkrétní přínos záleží na druhu aktivity. Většinou pak uvádějí přínos ze cvičení, při kterém si udržují tělo a kondici. Dále je pro ně důležité vzdělávání a společenské setkávání, kde se mohou zdokonalovat a současně udržují v aktivitě také svůj mozek.



## **5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ**

Po tom, co jsem analyzovala hodnocení našich návštěvníků v jednotlivých oblastech, bych nyní uvedla návrhy a doporučení, které z něj pro mne vyplynuly. Některá z těchto doporučení se již v Klubu začala realizovat, ostatní to teprve čeká.

### **Prostředí**

Řada návštěvníků by uvítala **rozšíření prostor Klubu** a to jak kvůli zlepšení stávajících služeb v nich, tak kvůli možnému rozšíření služeb. Tohoto faktu jsme si již vědomi, rozšíření prostor pro společenské setkávání je součástí krátkodobých cílů Klubu REMEDIUM. Bohužel nebylo zatím kvůli finančním prostředkům i nabídce prostor v okolí Klubu možné toto přání vyplnit. K posunu však v této oblasti přeci jen došlo. Díky novým stolům v učebně, je nyní možné pořádat zde v době nekonání kurzů také další společenská setkávání, pro která byl dosud primárně určen prostor se stolečky u recepce. Současně bude novinkou využívání prostor v hlavní budově REMEDIA o.s pro některé kurzy. Volné časy v učebně v Klubu pak poskytují prostor pro další možné aktivity.

Další naší ideou do budoucna je **získání prostor** v blízkosti Klubu REMEDIUM a otevření jakési komunitní kavárny, která by byla vhodným místem pro společenské setkávání (nejen) seniorů.

Co se týče **staršího vybavení** učeben, největším problémem byli židle s ulomenými vestavěnými stolečky. Po koupi nových stolů již není tento problém aktuální, protože již nejsou potřebné a mohou být použity židle bez stolečků.

Na **úklid tělocvičny** se dá dohlédnout pouze tak, že se bude více zdůrazňovat lektorů, aby dbali na chování návštěvníků. Také se bude častěji kontrolovat.

### **Pracovnice Klubu**

V komentářích zaznělo, že pracovnice **neznají knihy**, které užívají lektoři. Rozhodli jsme se proto sepsat seznam a požádat lektory, aby nám sdělili učebnice, které využívají a charakteristiku úrovně na které se skupinou jsou.

### **Organizace služeb**

V dotaznících zazněl názor, že by **zápis** do podzimních kurzů měl probíhat až druhý týden v září, protože jsou senioři často na dovolených. Toto doporučení jsme vyslechli a následující zápis jsme posunuli.

Dalším doporučením, které jsme vyslechli, bylo dávat **více informací na webové stránky** Klubu. Snažíme se proto dodávat na **internetové stránky** všechny aktuální informace, tak aby se k nim senioři dostali pohodlně i ze svých domovů.

### **Nabídka programů a aktivit**

Dalším tématem, kde zazněla řada návrhů a připomínek bylo rozšíření **nabídky programů** ať už co se týče časové nabídky nebo nových aktivit. Nabídka různých úrovní jazykových kurzů se řídí vždy poptávaným a samozřejmě také našimi možnostmi. Proto bude nyní opět podle žádostí zařazen mimo jiné **kurz angličtiny pro začátečníky**. Ve cvičení budou také přidány nové kurzy, jeden pak přímo zaměřený na zdravotní potíže se zády, které se u našich návštěvníků často vyskytují.

V nabídce Klubu doposud chyběly **výtvarné aktivity**, což v hodnocení seniorů také několikrát zaznělo. Rozhodli jsme se proto od podzimu začít hned se třemi **výtvarnými kurzy** – ARTE dílnami kreslení a malování, o které je již velký zájem. Zároveň jsme připravili také **Kreativní klub**, který bude již spíše burzou nápadů a předávání témat a návodů k různým výtvarům. Domnívám se, že tato aktivita v Klubu doposud opravdu chyběla a uvítá ji nejen řada stávajících návštěvníků, ale možná přiláká i některé nové. Tato podpora tvořivosti seniorů je podle mého názoru velmi přínosná. Do budoucna by se mi velmi zamlouvalo rozšíření těchto činností na další výtvarné aktivity, například jednotlivá setkání k různým výtvarným technikám.

**Nabídka programů na podzim 2010** se tedy díky zjištěným skutečnostem a zároveň také dřívějším podnětům poněkud rozšířila a je tak dílčím výstupem této práce. Tento nový program uvádím pro možné porovnání s programem předchozím v příloze č. 4 (Program kurzů v Klubu REMEDIUM na podzim 2010) a v příloze č. 5 (Program sociálních služeb v Klubu REMEDIUM na podzim 2010).

Zajímavým nápadem bylo **zprostředkování vstupenek na divadelní představení** a kulturní akce, které by mohlo seniory více motivovat k navštívení těchto akcí. Je to jistě zajímavý podnět, kterým bychom se mohli do budoucna inspirovat.

Některé seniory navrhované aktivity bohužel není možné v současné době zavést. Jedná se při tom o různé důvody, například nedostatečné prostory, finančně náročná aktivita, nenaplnění kapacity po zpětném ověřování zájmu nebo aktivita vyžaduje navázání spolupráce s jinými organizacemi či společnostmi, což vyžaduje dlouhodobější přípravu.

## **6. DISKUZE**

Výsledky mého průzkumu vyznívají pro Klub REMEDIUM velmi výrazně kladně. Čím je to způsobeno? Samozřejmě jsem si vědoma možného zkreslení odpovědí dotazovaných při osobních rozhovorech, protože jsem sama pracovnící Klubu a to hned v několika pozicích. Odpovědi v anonymních dotaznících ale předkládají stejnou strukturu odpovědí a to v mnohem větších počtech. Pokládám pak za málo pravděpodobné, že by se návštěvníci zdráhali vyjádřit svůj názor tímto pro ně neohrožujícím způsobem. Podle mých dosavadních zkušeností s našimi návštěvníky a jejich komentáři k našim službám pak soudím, že informace v této práci velmi pravdivě vykreslují skutečný stav hodnocení našich návštěvníků.

Zároveň se již od počátku nabízí otázka, zda pojetí této práce není pozitivně zkresleno také mým vlastním vztahem ke Klubu REMEDIUM, protože zde pracuji a za poskytované programy jsem tak určitým dílem odpovědná. Sama za sebe pak mohu odpovědět, že si tohoto zkreslení nejsem vědoma, i když mám ke Klubu REMEDIUM velmi blízký vztah. Naopak jsem se však snažila odhalit veškeré problematické okruhy, protože vím, jak je důležité vědět o nich a zapracovat na jejich odstranění. Domnívám se, že člověk, který by nebyl se zdejším prostředím seznámen, by ani nenalezl některé oblasti, které si žádají vylepšení.

Podle mého názoru hraje ve výsledné spokojenosti našich návštěvníků roli několik faktorů. Sociálně aktivizační programy poskytujeme jako ambulantní službu. Naši návštěvníci k nám tak přicházejí dobrovolně a jsou k těmto činnostem většinou vysoce motivováni. Senioři jsou také spokojeni s celou škálou nabídky aktivit, které jsou pro ně také cenově dostupné nebo jsou poskytovány zcela zdarma. Návštěvníci Klubu si pak velmi váží takovéto nabídky, která je stále udržuje v aktivitě.

Dovolím si však tvrdit, že velmi podstatným prvkem je pak dlouhodobá a cílená snaha pracovníků Klubu REMEDIUM. Ráda bych se proto nyní pokusila formulovat určitá zásadní kritéria z naší praxe, která pokládám pro úspěšné provozování (nejen) sociálně aktivizačních programů pro seniory za důležitá.

- Kladný postoj a úcta ke stáří, které předáváme našim návštěvníkům a veřejnosti.
- Jednání s každým návštěvníkem jako s individualitou, partnerem.
- Přizpůsobování komunikace, vstřícné a ochotné jednání v každé situaci.

- Podpora soudržnosti a příjemné, přátelské atmosféry mezi návštěvníky, pomoc se začleněním nového návštěvníka.
- Podpora aktivity člověka ve všech směrech.
- Neustálé průběžné zjišťování hodnocení návštěvníků, získávání zpětných vazeb o uskutečňovaných aktivitách, připomínek, návrhů a nápadů na nové služby - dávat návštěvníkům najevo zájem o tyto témata a jak jsou důležitá.
- Sdílení a konzultace všech důležitých témat v pracovním týmu, přinášení svých postřehů z Klubu a nových nápadů.
- Vytváření programů s ohledem na přání, potřeby a požadavky návštěvníků.

Vyjmenované body jsou podle mého názoru podstatnou základnou pro vytváření a realizování kvalitních sociálně aktivizačních programů pro seniory. Všechny oblasti je při tom důležité dále podporovat a rozvíjet. Jedině neustálý rozvoj služeb i pracovníků totiž podle mého názoru zajišťuje vytvoření kvalitních aktivizačních programů, s kterými mohou být senioři spokojeni.

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce teoreticky zakotvuje témata stáří, stárnutí, aktivní stáří a sociálně aktivizační programy. Upozorňuje při tom na důležitost aktivního prožití stáří a jeho vlivu na kvalitu života. V další části pak pokračuje konkrétním nahlédnutím na realizované sociálně aktivizační programy, které probíhají v Klubu REMEDIUM.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak senioři, navštěvující sociálně aktivizační programy Klubu, tyto služby hodnotí a vyvodit z těchto údajů závěry a možná doporučení pro zkvalitnění poskytovaných služeb. Dílčím cílem pak bylo také zjistit, jaký přínos senioři v účasti na sociálně aktivizačních programech spatřují.

Potřebné informace jsem získala díky hodnotícím dotazníkům a osobním rozhovorům s uživateli. Do vyhodnocení těchto dat jsem začlenila také výsledky svého vlastního pozorování, tedy zkušenosti, které jsem při své práci v Klubu REMEDIUM dlouhodobě nashromáždila.

Zjistila jsem, že senioři jsou v naprosté většině případů se službami spokojeni. Udávají spokojenost s prostředím Klubu, pracovníci Klubu, celkovou organizací programů i s jejich konkrétní nabídkou a podobou. Váží si toho, že takovéto zařízení existuje a uvědomují si jeho důležitost. Pro mnohé z nich splňuje navštěvování zdejších aktivit svůj hlavní účel – udržování fyzického i psychického stavu a společenské setkávání. Řada návštěvníků udává, že setkávání a přátelé jsou to, co je na aktivitách v Klubu nejvíce těší.

Dílčím cílem pak bylo zjištění přínosu z navštěvování aktivit, které senioři spatřují. Zjistila jsem, že senioři vnímají aktivity jako velmi přínosné a to v různých ohledech. Konkrétní pozitiva pak záleží na charakteru navštěvované aktivity. Jedná se nejčastěji o zlepšení hybnosti a udržení kondice, psychické procvičování a získávání nových informací, v neposlední řadě pak také setkávání se s novými lidmi či známými.

Domnívám se, že hlavní cíl práce, který jsem si vytyčila, se mi podařilo naplnit. Zmapovala jsem, jak naši návštěvníci programy hodnotí a na základě zjištěných údajů jsem pak navrhla určitá opatření k odstranění problematických témat. Výsledky této diplomové práce jsou pak nejen tyto mé návrhy a doporučení, ale také jistá konkrétní opatření, která v práci popisují. Jedním z výstupů této práce je pak i program služeb Klubu REMEDIUM na podzim 2010, který je rozšířen o některé seniory navrhované aktivity. Jako dílčí cíl práce jsem chtěla zjistit, jaký přínos senioři ve využívání našich aktivit vidí, což jsem také splnila a závěry blíže popsala.

Jmenované výsledky této práce pokládám za přínosné pro seniory navštěvující Klub i pro Klub samotný. Díky zmapování spokojenosti našich návštěvníků, jejich návrhů a připomínek jsme totiž mohli rozšířit nabídku aktivit o ty, které je opravdu zajímaví. Zároveň jsme mohli přijmout opatření v oblastech, které sami senioři pokládají za problematické nebo nedostatečně ošetřené. Důležitým pozitivem je však také posílení vztahu mezi Klubem a jeho návštěvníky, prostřednictvím zdůraznění zájmu o jejich názory, které pokládáme za důležité.

Téma realizace a navštěvování sociálně aktivizačních programů je rozsáhlé a mohlo by zahrnovat celou řadu oblastí k prozkoumání. Já jsem se úzce zaměřila na hodnocení služeb a jejich přínosu, protože jsou nejdůležitější pro mou práci v Klubu. Jak jsem již uvedla, jejich výsledky jsou pro mne navíc v praxi opravdu využitelné a tak i smysluplné. Domnívám se, že i otázky a kategorie oblastí, které jsem vybrala a zjišťovala, jsou ty z nejdůležitějších.

Při samotném realizování výzkumu pro mne ovšem vyvstali také některé další oblasti, které by si v budoucnu zasloužili pozornost. Zajímavým tématem, které by bylo vhodné pro hlubší prozkoumání, je otázka motivace seniorů k navštěvování sociálně aktivizačních programů. Řada našich návštěvníků je totiž vysoce motivována navštěvovat některé aktivity a pokud mohu soudit, tak jsou si často vědomi důležitosti těchto aktivit. Domnívám se proto, že by bylo přínosné zjistit, čím je to způsobeno a cestu, která vedla k této motivaci.

Vypracování této práce bylo pro mne velmi obohacující, protože jsem získala zpětnou vazbu o výsledku práce celého našeho pracovního týmu. Velmi cenné pro mne bylo vyslechnutí názorů uživatelů našich služeb, za jejichž otevřenost a ochotu sdělit své myšlenky jsem jim velmi vděčná. Jsem ráda i za rozpoznání některých problematických oblastí poskytování našich služeb, protože jejich zjištění nám pomůže posunout se ve své práci někam dál.

## SEZNAM LITERATURY

- Austad, S., N. (1999): *Proč stárneme*. Mladá fronta, Praha.
- Bednářová, D. (2003): *Vybrané aspekty života seniorů*. Jihočeská univerzita, České Budějovice.
- Bowling, A. (2008): Enhancing later life: How older people perceive active ageing? *Aging & Mental Health*. [online – databáze EBSCO] [cit. 6. června 2010]
- Burcin, B., Kučera, T. (2010): *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008 – 2070*. [online] Dostupné z: < [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Prognóza\\_2010.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Prognóza_2010.pdf) > [cit. 12. května 2010]
- Centrum pro aktivní stárnutí (2009): *Aktivní stárnutí*. [online] Dostupné z: < [http://www.caktis.cz/aktivni\\_starnuti.php](http://www.caktis.cz/aktivni_starnuti.php) > [cit. 2. července 2010]
- Cherry, K., Palmore, E. (2008). Relating to Older People Evaluation (ROPE): A Measure of Self-Reported Ageism. *Educational Gerontology*, Volume 34. [online – databáze EBSCO] [cit. 6. června 2010]
- Dessaint, M. (1999): *Nezačínajte stárnout*. Portál, Praha.
- Dušová, B. (2001) Aktivizace ve stáří. In: *Sborník I. ošetrovateľské symposium s mezinárodní účastí*. Ostrava.
- Giddens, A. (2005): *Sociologie*. Argo, Praha.
- Gruss, P. (2009): *Perspektivy stárnutí*. Portál, Praha.
- Grün, A. (2009): *Umění stárnout*. Karmelitánské nakladatelství, Kostelní Vydří.
- Hamanová Marhánková, J. (2010): Konstruování představ aktivního stárnutí v centrech pro seniory. *Sociologický časopis*, číslo 46, Praha.
- Haškovcová, H. (1990): *Fenomén stáří*. Panorama, Praha.
- Jurášková, B., Holmerová, I. (2010): Pohled na geriatrického pacienta. *Practicus*, číslo 2. [online] Dostupné z: < <http://web.practicus.eu/sites/cz/Documents/Practicus-2010-02/8-pohled-na-geriatrickeho-pacienta.pdf> > [cit. 2. července 2010]
- Jurečková, P. (2002): *Aktivizace seniorů v domovech důchodců*. Brno: Masarykova univerzita.
- Kalvach, Z. a kol. (1997): *Úvod do gerontologie a geriatry*. Karolinum, Praha.
- Kalvach, Z., a kol. (2004): *Geriatry a gerontologie*. Grada, Praha.
- Koldinská, K. (2007): *Sociální právo*. Beckovy mezioborové učebnice, Praha.
- Kubíčková, M. (1998): *Stáří jako životní šance: Psychologické a zdravotní aspekty harmonického stárnutí*. ONYX, Praha.

- Langmaier, J.; Krejčířová, D. (2007): *Vývojová psychologie*. Grada, Praha.
- Malberg, B., a kol. (2006): *Global Population Ageing, Migration and European External Policies*. European Commission, Institute for Future Studies, Stockholm.  
[online] Dostupné z:  
<[http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_situation/docs/walter\\_migration\\_fin\\_rep\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_situation/docs/walter_migration_fin_rep_en.pdf)> [cit. 2. července 2010]
- Matoušek, O. a kol. (2005): *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál, Praha.
- MPSV (2005): *Zásady OSN pro seniory*. [online]  
Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1111> [cit. 20. června 2010]
- MPSV (2006): *Rada vlády pro seniory a pro stárnutí populace*. [online]  
Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/2856>> [cit. 20. června 2010]
- MPSV (2008): *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012: Kvalita života ve stáří*. MPSV, Praha.
- Muenz, R. (2007): Aging and Demographic Change in European Societies: Main Trends and Alternative Policy Options. *Social Protection Discussion Paper, Volume 3*, The Worldbank, Washington D.C. [online] Dostupné z:  
<[http://www.monitoringris.org/documents/tools\\_reg/agingdemochange.pdf](http://www.monitoringris.org/documents/tools_reg/agingdemochange.pdf)>  
[cit. 2. června 2010].
- Mühpachr, P. (2004): *Gerontopedagogika*. MU, Brno.
- Ney, S. (2005). Active aging policy in Europe: Between path dependency and path departure. *Ageing International*, Volume 30. [online – databáze EBSCO]  
[cit. 2. června 2010]
- Pacovský, V. (1990): *O stárnutí a stáří*. Avicenum, Praha.
- Pichaud C.; Thareau, I. (1999): *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Portál, Praha.
- Rabušic, L. (1995): *Česká společnost stárne*. Masarykova univerzita, Brno.
- REMEDIUM Praha o.s. (2007): *Historie programů pro seniory*. [online] Dostupné z:  
<<http://www.remedium.cz/programy-pro-seniory/historie-programu.php>> [cit. 2. dubna 2010]
- REMEDIUM Praha o.s. (2010): *Manuál pro pracovníky Klubu REMEDIUM (interní dokument)*. Praha.
- Rheinwaldová, E. (1999): *Novodobá péče o seniory*. Grada, Praha.
- Říčan, P. (2004): *Cesta životem*. Portál, Praha.



- Sobotková, J. (2002): *Aktivizace seniorů v ústavní péči*. FSS MU, Brno.
- Stuart - Hamilton, I. (1999): *Psychologie stárnutí*. Portál, Praha.
- Sýkorová, D. (2007): *Autonomie ve stáří. Kapitoly z gerontosociologie*. Sociologické nakladatelství, Praha.
- Štílec, M. (2004): *Program aktivního stylu života pro seniory*. Portál, Praha.
- Tomeš, Z. (2005): Je stárnutí populace výzvou pro hospodářskou politiku? *Working paper*, Volume 8. [online]  
Dostupné z: <<http://is.muni.cz/do/1456/soubory/oddeleni/centrum/papers/wp2005-08.pdf>> [cit.20.června 2010]
- Trpišovská, D. (2004): *Vývojová psychologie*, UJEP, Ústí nad Labem.
- Tvaroh, F. (1984): *Všichni stárneme*. Avicenum, Praha.
- Vágnerová, M. (2007): *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*. Karolinum, Praha.
- Vidovičová, L. (2008): *Stárnutí věk a diskriminace – nové souvislosti*. MU, Brno.
- Zimmelová, P.; Hrdá J, (nedatováno): *Geriatric a gerontologie: Podpora pro kombinovanou formu studia*. JU, České Budějovice.

## Další zdroje

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí 2002

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha č. 1** Dotazník hodnocení spokojenosti

**Příloha č. 2** Program kurzů v Klubu REMEDIUM na jaro 2010

**Příloha č. 3** Program bezplatných sociálních služeb v Klubu REMEDIUM na jaro 2010

**Příloha č. 4** Program kurzů v Klubu REMEDIUM na podzim 2010

**Příloha č. 5** Program bezplatných sociálních služeb v Klubu REMEDIUM na podzim 2010

**DOTAZNÍK HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI**

**1) Jak hodnotíte prostředí Klubu?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**2) Jak je Vám příjemné prostředí Klubu?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**3) Do jaké míry se zde cítíte bezpečně?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**4) Jak hodnotíte práci pracovníků Klubu?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**5) Jaká je pro Vás komunikace s pracovníky na recepci?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**6) Dostáváte srozumitelné informace?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**7) Jaká je podle Vašeho názoru úroveň organizace služeb v Klubu?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**8) Co byste na organizaci programů změnili?**

.....

**9) Do jaké míry naplňují služby Vaše očekávání?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**10) Co Vás v Klubu Remedium těší, zajímá, „drží“?**

.....

**11) Je nabídka programů Klubu REMEDIUM dostatečně široká?**

☺ 1 2 3 4 5 ☹

**12) Jaké aktivity, které nejsou v současné nabídce Klubu REMEDIUM, byste chtěli navštěvovat?**

.....

**13) Jaký je pro Vás osobní přínos konkrétní aktivity?**

Název aktivity:.....

Přínos:.....

Doporučení:.....

**14) Mohl/a byste nějakou službu doporučit svým přátelům, známým? Jakou?**

.....

**15) Jak Vás účast na programech Klubu ovlivnila?**

.....

**16) Naučil/a jste se zde něco nového?**

.....

**17) Zdokonalil/a jste se v nějaké dovednosti?**

.....

***DĚKUJEME VÁM ZA ČAS A OTEVŘENOST. TÝM PROGRAMŮ PRO SENIORY.***

## Program kurzů v Klubu REMEDIUM na JARO 2010:

### Rehabilitační a relaxační cvičení

#### **Jóga pro duši i tělo – Hana Leicmanová**

- pondělí 1. února – 26. dubna (12 lekcí) 15.30 – 16.45 cena: 540,- Kč  
(ukázková lekce v pondělí 18. ledna 2010 od 15.30 hodin)

#### **Cvičení na míčích – Daniela Kupková**

- úterý 2. února – 27. dubna (13 lekcí) 12.30 – 13.15 cena: 520,- Kč

#### **Cvičení se židlemi a s míčky – Daniela Kupková**

- úterý 2. února – 27. dubna (13 lekcí) 13.45 – 14.30 cena: 520,- Kč

#### **Rehabilitační cvičení – Vladimír Ondra**

- úterý 2. února – 27. dubna (13 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 585,- Kč

- úterý 2. února – 27. dubna (13 lekcí) 10.45 – 12.00 cena: 585,- Kč

- pátek 5. února – 30. dubna (13 lekcí) 10.30 – 11.45 cena: 585,- Kč

#### **Kondiční cvičení s prvky kalanetiky II. – Jindra Stará, Pavlína Bulínová**

- úterý 9. února – 27. dubna (12 lekcí) 16.40 – 17.50 cena: 540,- Kč

#### **Kondiční cvičení s prvky kalanetiky I. – Jindra Stará, Pavlína Bulínová**

- úterý 9. února – 27. dubna (12 lekcí) 15.00 – 16.10 cena: 540,- Kč

#### **Rekondiční cvičení s prvky jógy II. – Pavlína Bulínová**

- středa 3. února – 28. dubna (13 lekcí) 10.50 -12.00 cena: 585,- Kč

#### **Jóga v denním životě – Irena Nováková**

- středa 3. února – 28. dubna (13 lekcí) 16.30 – 17.45 cena: 585,- Kč

#### **Kruhové tance pro začátečníky I. – Jana Dernovšková**

- středa 3. února – 28. dubna (13 lekcí) 13.15 – 14.15 cena 585,- Kč

#### **Kruhové tance I. – Jana Dernovšková, Šárka Provazníková**

- středa 3. února – 28. dubna (13 lekcí) 14.45 – 15.45 cena: 585,- Kč

#### **Rehabilitační cvičení - Eliška Čermáková**

- čtvrtek 4. února – 29. dubna (13 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 585,- Kč

- čtvrtek 4. února – 29. dubna (13 lekcí) 10.45 – 12.00 cena: 585,- Kč

#### **Čínské cvičení dlouhověkosti (Cvičení Osm kusů brokátu) – Eva Marie Šámalová**

- čtvrtek 4. února – 29. dubna (13 lekcí) 14.30 – 15.40 cena: 585,- Kč

#### **Relaxační a uvolňovací cvičení – Helena Kubů**

- čtvrtek 18. února – 29. dubna (11 lekcí) 11.00 – 12.00 cena: 495,- Kč

### Angličtina

#### **Angličtina pro začátečníky I. - Kristýna Klucová**

- pátek 5. února – 30. dubna (13. lekcí) 10.45-11.55 cena: 585,- Kč

#### **Angličtina pro začátečníky II. – Vilém Nacher**

- pondělí 1. února – 26. dubna (12 lekcí) 14.45 – 16.00 cena: 540,- Kč

#### **Angličtina pro začátečníky III. – Vilém Nacher**

- úterý 9. února – 27. dubna (12 lekcí) 12.45 – 14.00 cena: 540,- Kč

#### **Angličtina pro mírně pokročilé II. – Lucie Macků**

- pondělí 1. února – 26. dubna (12 lekcí) 16.30 – 17.45 cena: 540,- Kč

#### **Angličtina pro mírně pokročilé II. – Iveta Hofová**

- úterý 2. února – 27. dubna (12 lekcí) 10.45 – 12.00 cena: 540,- Kč

#### **Angličtina pro mírně pokročilé III. – Iveta Hofová**

- pondělí 8. února – 26. dubna (10 lekcí) 12.45 – 14.00 cena: 450,- Kč

### **Angličtina pro pokročilé I. – Kristýna Klucová**

- pátek 12. února – 30. dubna (12 lekcí) 13.30 – 14.40 cena: 540,- Kč

### **Angličtina pro pokročilé II. – Iveta Hofová**

- úterý 2. února – 27. dubna (12 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 540,- Kč

### **Angličtina pro pokročilé III. – Martin Opl**

- pátek 12. února – 30. dubna (12 lekcí) 13.45 – 15.00 cena: 540,- Kč

### **Angličtina, konverzace s rodilým mluvčím – Carlos G. López**

- čtvrtek 11. února – 29. dubna (12 lekcí) 16.30 – 17.45 cena: 540,- Kč

## **Němčina**

### **Němčina pro mírně pokročilé - Jiří Starý**

- pátek 5. února – 30. dubna (13 lekcí) 9.00 – 10.00 cena: 585,- Kč

### **Německá konverzace – Jiří Starý**

- středa 3. února – 28. dubna (13 lekcí) 9.00 – 10.00 cena: 585,- Kč

## **Počítačové a internetové kurzy**

### **PC kurz pro začátečníky – Vilém Nacher (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 11. února – 15. dubna (10 lekcí) 13:30–15:00 cena: 750,- Kč

### **PC kurz pro mírně pokročilé – Vilém Nacher (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 14. ledna – 18. března (10 lekcí) 11.30-13.00 cena: 750,- Kč

### **PC kurz pro mírně pokročilé – Václav Stůj (včetně „Pracovního sešitu“)**

- středa 20. ledna – 24. března (10 lekcí) 13.30-15.00 cena: 750,- Kč

### **PC kurz pro mírně pokročilé – Václav Stůj (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 11. února – 15. dubna (10 lekcí) 9.30-11.00 cena: 750,- Kč

### **Kurz internetu – Tomáš Ludvíček**

- pondělí 1. února – 12. dubna (10 lekcí) 13.30 – 15.00 cena: 700,- K

### **Digitální fotografie, úvod - Tomáš Ludvíček**

- pondělí 1. února – 1. března (5 lekcí) 15.30 – 17.00 cena: 350,- Kč

### **Úpravy digitálních fotografií – Tomáš Ludvíček**

- pondělí 8. března – 12. dubna (5 lekcí) 15.30 – 17.00 cena: 350,- Kč

Příloha č. 3

## **Program bezplatných sociálních služeb v Klubu REMEDIUM na jaro 2010 (únor – duben):**

### **PONDĚLÍ**

**Cvičení na židlích - Natálie Suttá**

9.30 – 10.30

**Zpívání a hudební terapie – Božena Vykopalová**

14.00 – 15.00 hodin

### **ÚTERÝ**

**Společenské odpoledne při kávě a čaji**

14.00 – 17.00 hodin

**Semináře o právech a povinnostech občanů (nepravidelně)**

14.30 – 16.00 hodin (rozpis seminářů v Klubu)

### **STŘEDA**

**Pánský klub, svět očima mužů – Iveta Hofová**

10.00 – 12.00

**Společenské hry (Carcassonne, karetní hry a další)**

14.00 – 17.00 hodin

### **ČTVRTEK**

**Mozkový jogging – procvičování schopností našeho mozku**

**Jaroslava Jančová**

9.30 – 10.30 hodin (od 18.února 2010)

**Mozkový jogging – procvičování schopností našeho mozku**

**Helena Kubů**

13.00 – 14.00 hodin

**Socio-terapeutická poradna – důvěrný prostor pro osobní rozhovor při psychické zátěži,  
v těžké životní situaci apod. - Helena Kubů**

9.15 – 10.30 hodin

**Společenská hra Scrabble – Pavlína Molatová**

14.00 – 17.00 hodin

**Klubové čtvrtky (promítání, přednášky o cestování, umění..)**

15.30 – 17.30 hodin, podrobný program v Klubu

### **PÁTEK**

**Společenské odpoledne při kávě a čaji**

13.30 – 16.00 hodin

### **MĚSÍC PÉČE O TĚLO**

bude probíhat v dubnu, celý program měsíce bude k dispozici v březnu 2010 v Klubu.

## Program kurzů v Klubu REMEDIUM na PODZIM 2010:

### ANGLIČTINA

**Angličtina pro úplné začátečníky – Jana Lejčková – NOVÉ!**

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 16.15 – 17.30 cena: 540,- Kč

**Angličtina pro začátečníky I. – Iveta Hofová**

- pátek 15. října - 28. ledna (12. lekcí) 10.20 - 11.30 cena: 540,- Kč

**Angličtina pro začátečníky II. – Vilém Nacher**

- pondělí 11. října – 24. ledna (14 lekcí) 14.45 – 15.55 cena: 630,- Kč

**Angličtina pro začátečníky III. – Vilém Nacher**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 12.45 – 13.55 cena: 630,- Kč

**Angličtina pro mírně pokročilé I. – Jana Lejčková**

- pondělí 11. října – 24. ledna (14 lekcí) 16.30 – 17.40 cena: 630,- Kč

**Angličtina pro mírně pokročilé II. – Iveta Hofová**

- úterý 12. října – 25. ledna (13 lekcí) 10.45 – 11.55 cena: 585,- Kč

**Angličtina pro mírně pokročilé II. – Iveta Hofová**

- pátek 15. října – 28. ledna (12 lekcí) 11.50 – 13.00 cena: 540,- Kč

**Angličtina pro pokročilé I. – (lektor nepotvrzen)**

- pátek 15. října – 28. ledna (13 lekcí) 13.30 – 14.40 cena: 585,- Kč

**Angličtina pro pokročilé I. – Iveta Hofová**

- úterý 12. října – 25. ledna (13 lekcí) 9.00 – 10.10 cena: 585,- Kč

**Angličtina pro pokročilé II. – Martin Opl**

- pátek 15. října – 28. ledna (13 lekcí) 13.45 – 14.55 cena: 585,- Kč

**Angličtina, konverzace s rodilým mluvčím – Sonam Wangmo**

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 11.00 – 12.15 cena: 540,- Kč

### NĚMČINA

**Němčina pro mírně pokročilé - Jiří Starý**

- pátek 15. října – 28. ledna (13 lekcí) 9.00 – 10.00 cena: 585,- Kč

**Německá konverzace – Jiří Starý**

- středa 13. října – 26. ledna (13 lekcí) 9.00 – 10.00 cena: 585,- Kč

### ITALŠTINA - NOVÉ!

**Italština pro začátečníky – Marco Moles lektor mluví i česky**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 14.30 – 15.45 cena: 630,- Kč

### VÝTVARNÉ KURZY – kreslení, malování – NOVÉ (pilotní cena)!

**ARTE dílna - kreslení a malování – Vojtěch Otčenášek**

- úterý 5. října – 7. prosince (10 lekcí) 14.00 – 15.30 cena: 400,- Kč

**ARTE dílna - kreslení a malování – Kateřina Kabešová**

- úterý 5. října – 7. prosince (10 lekcí) 16.15 – 17.45 cena: 400,- Kč

**ARTE dílna - kreslení a malování – Kamila Zemková**

- středa 29. září – 8. prosince (10 lekcí) 14.15 – 15.45 cena: 400,- Kč

### REHABILITAČNÍ A RELAXAČNÍ CVIČENÍ

**Jóga pro duši a tělo – Hana Leicmanová**

- pondělí 11. října – 24. ledna (14 lekcí) 15.30 – 16.45 cena: 630,- Kč



### **Cvičení na míčích – Daniela Kupková**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 12.30 – 13.15 cena: 560,- Kč

### **Cvičení se židlemi a s míčky – Daniela Kupková**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 13.45 – 14.30 cena: 560,- Kč

### **Rehabilitační cvičení – Vladimír Ondra**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 630,- Kč

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 10.45 – 12.00 cena: 630,- Kč

- pátek 15. října – 28. ledna (13 lekcí) 10.30 – 11.45 cena: 585,- Kč

### **Kondiční cvičení s prvky kalanetiky II. – Jindra Stará**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 16.35 – 17.45 cena: 630,- Kč

### **Kondiční cvičení s prvky kalanetiky I. – Jindra Stará**

- úterý 12. října – 25. ledna (14 lekcí) 15:00 – 16.10 cena: 630,- Kč

### **Rekondiční cv. (pilates, jóga, 5 tibet'anů) - Pavlína Bulínová**

- středa 13. října – 26. ledna (13 lekcí) 9.00 -10.15 cena: 585,- Kč **NOVÉ!**

### **Rekondiční cvičení s prvky jógy II. - Pavlína Bulínová**

- středa 13. října – 26. ledna (13 lekcí) 10.45 -12.00 cena: 585,- Kč

### **Jóga v denním životě – Irena Nováková**

- středa 13. října – 26. ledna (12 lekcí) 16.30 – 17.45 cena: 540,- Kč

### **Kruhové tance pro začátečníky I. – Jana Dernovšková**

- středa 13. října – 26. ledna (12 lekcí) 13.30 – 14.30 cena 540,- Kč

### **Kruhové tance I. – Jana Dernovšková, Šárka Provazníková**

- středa 13. října – 26. ledna (12 lekcí) 14.45 – 15.45 cena: 540,- Kč

### **Rehabilitační cvičení - Eliška Čermáková**

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 540,- Kč

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 10.45 – 12.00 cena: 540,- Kč

### **Cvičení Osm kusů brokátu (čínské cvičení) – Eva Marie Šámalová**

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 13.30 – 14.40 cena: 540,- Kč

### **Relaxační a uvolňovací cvičení – Helena Kubů**

- čtvrtek 14. října – 27. ledna (12 lekcí) 14.45 – 15.45 cena: 540,- Kč

### **Cvičení „Aby záda nebolela – Lena Tomšů – **NOVÉ!****

- pondělí 11.října – 24.ledna (14 lekcí) 9.00 – 10.15 cena: 630,-Kč

## **CVIČENÍ PAMĚTI**

### **Cvičení paměti – kurz mentálního tréninku – Helena Kubů – **NOVÉ!****

- čtvrtek 21. října – 27. ledna (10 lekcí) 13.00 – 14.15 cena: 450,-Kč

## **POČÍTAČOVÉ A INTERNETOVÉ KURZY**

### **PC kurz pro začátečníky – Vilém Nacher (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 30. září – 9. prosince (10 lekcí) 13:30 – 15:00 cena: 750,- Kč

### **PC kurz pro mírně pokročilé – Vilém Nacher (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 30. září – 9. prosince (10 lekcí) 11.30 - 13.00 cena: 750,- Kč

### **PC kurz pro začátečníky - Václav Stůj (včetně „Pracovního sešitu“)**

- čtvrtek 14. října – 13. ledna (10 lekcí) 9.30 - 11.00 cena: 750,- Kč

### **Kurz internetu – Tomáš Ludvíček**

- pondělí 11. října – 13. prosince (10 lekcí) 13.30 – 15.00 cena: 700,- Kč

### **Digitální fotografie, úvod - Tomáš Ludvíček**

- pondělí 11. října – 8. listopadu (5 lekcí) 15.30 – 17.00 cena: 350,- Kč

### **Úpravy digitálních fotografií – Tomáš Ludvíček**

- pondělí 15. listopadu – 13. prosince (5 lekcí) 15.30 – 17.00 cena: 350,- Kč

## **Program bezplatných sociálních služeb v Klubu REMEDIUM na podzim 2010 (září – leden):**

### **PONDĚLÍ**

**Cvičení na židlích - Natálie Suttá (od 4. října)**

9.30 – 10.30

**Skupina pro lepší náladu – Helena Kubů (od 11. října) *učebna Křišťanova 15***

11.00 – 12.15

**Kreativní klub – Ludmila Havelková (od 11. října)**

11.00 – 12.30

**Zpívání a hudební terapie – Božena Vykopalová (od 11. října)**

14.00 – 15.00 hodin

**Klub karetních hráčů – mariáš – Ludmila Havelková/Helena Kubů (od 4. října)**

14.00 – 16. 00

### **ÚTERÝ**

**Společenské odpoledne při kávě a čaji – Iveta Hofová**

14.00 – 17.00 hodin

### **STŘEDA**

**Pánský klub, svět očima mužů – Iveta Hofová**

10.00 – 12.00

**Společenské hry (Carcassonne, karetní hry a další) - Věra Chalupová**

14.00 – 17.00 hodin

### **ČTVRTEK**

**Socio - terapeutická poradna – důvěrný prostor pro osobní rozhovor při psychické zátěži, v těžké životní situaci apod. - Helena Kubů – čas si rezervujte u pracovníků Klubu**

9.30 – 11.00 hodin

**Mozkový jogging – procvičování schopností našeho mozku - Jaroslava Jančová (od 30. září)**

9. 30 – 10.30 hodin

**Společenská hra Scrabble - Věra Chalupová**

14.00 – 17.00 hodin

### **PÁTEK**

**Společenské odpoledne při kávě a čaji – Jaroslava Jančová/Jana Lejčková/Ludmila Havelková**

13.30 – 16.00 hodin

### **DALŠÍ AKCE:**

**Semináře o zdravém životním stylu – cyklus seminářů bude probíhat od 14. října, program bude k dispozici v září 2010 v Klubu a na [www.vstupujte.cz](http://www.vstupujte.cz)**

**Měsíc péče o duši - cyklus přednášek a seminářů bude probíhat v měsíci listopadu, celý program měsíce bude k dispozici v říjnu 2010 v Klubu a na [www.vstupujte.cz](http://www.vstupujte.cz)**

**Vánoční besídka – 15. prosince od 14.00 hodin**

**Prodejní výstava výtvarných prací – 6. - 10. prosince v době otevření Klubu**

**Vánoční bazar kuriozit a tradičního vánočního cukroví – 16. prosince 15.00 – 20.00 hodin**