

Senior bus jako sociální služba města Brna

Ivan Král

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ivan Král**
Osobní číslo: **H138058**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Senior bus jako sociální služba města Brna**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 20/2016, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:

- možnosti sociálních služeb pro seniory;
- Senior bus v České republice;
- ohrožení seniorů v dopravě z pohledu jejich bezpečnosti.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum zaměřený na zjištění, analýzu a popis výhod a nevýhod sociální služby Senior bus u seniorů využívajících tuto službu ve městě Brně.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

GAVORA, P. 2010. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido.

KOVALČÍKOVÁ, D., ŠTANDERA, J. 2011. Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících. Komentář. Praha: Wolters Kluwer ČR.

KYNCL, J. a kolektiv. 2006. Historie dopravy na území České Republiky. Praha: Institut Jana Pernera.

MIOVSKÝ, M. a kolektiv. 2010. Primární prevence rizikového chování ve školství. Praha: Sdružení SCAN.

OLŠAN, M. 2009. Senioři v silniční dopravě-pomocník a rádce seniorům. Praha: Ministerstvo dopravy (BESIP).

STOJAN, M. a kolektiv. 2006. Implementace dopravní výchovy do školních vzdělávacích programů. Brno: Katedra didaktických technologií PdF MU.


Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Silvia Neslušanová, Ph.D.**
Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce: **26. října 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. listopadu 2016**

Ve Zlíně dne 26. října 2016


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 28.4.2017



.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

KRÁL, Ivan. 2017. *Senior bus jako sociální služba města Brna. Bakalářská práce.* Brno: Institut mezioborových studií. Závěrečná práce řeší problematiku služby *Senior bus*, která je poskytována pro seniory ve městě Brně od roku 2016. Teoreticky vychází ze stavu současné odborné literatury v dané problematice a legislativy České republiky, zejména ze dvou zákonů z různých rezortů. Prakticky se zajímá o zjištění kladů a nedostatků poskytované služby prostřednictvím kvalitativního šetření v rozhovoru s řidičkou *Senior busu* ve městě Brně.

Klíčová slova: senior, Senior bus

ABSTRACT

KRÁL, Ivan. 2017. *Senior Bus as a social Service of Brno City. Bachelor's Work.* Brno: Interdisciplinary Studies Institute. This closing work deals with the theme of Senior Bus Service, which has been established by the city of Brno as a service for elderly citizens in the year 2016. Theoretical basis for this work is contemporary specialized literature referring to this theme together with two laws of the Czech Republic legislation relating to various branches. Actually in this work are analysed both positive aspects of the provided service and also insufficient points of the service. A qualified interview with a woman Senior Bus driver served as a foundation for this evaluation.

Keywords: senior, Senior Bus

Poděkování patří především paní Mgr. Silvii Neslušanové, PhD., za cenné rady, odborné vedení a nesmírnou podporu při zpracování této bakalářské práce. Za ochotu a spolupráci patří mé poděkování také účastníci mého výzkumu, řidičce Senior busu v Brně.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 8 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 1.1 SLUŽBA SENIOR BUS Z POHLEDU ZÁKONA O SILNIČNÍ DOPRAVĚ..... | 11 |
| 1.2 SLUŽBA SENIOR BUS Z POHLEDU ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH | 12 |
| 1.3 KOMPARACE ZÁKONŮ SOUVISEJÍCÍCH SE SLUŽBOU SENIOR BUS..... | 15 |
| 2 DOPRAVNÍ SLUŽBY PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE | 16 |
| 2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY VE MĚSTĚ BRNĚ..... | 18 |
| 2.1.1 Komunitní plánování města Brna..... | 18 |
| 2.2 SLUŽBA SENIOR BUS VE MĚSTĚ BRNĚ | 19 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 23 |
| 3 VÝHODY A NEVÝHODY SLUŽBY SENIOR BUS V BRNĚ | 24 |
| 3.1 PŘÍPRAVA A REALIZACE VÝZKUMU | 24 |
| 3.1.1 Hlavní výzkumný cíl a hlavní výzkumná otázka | 24 |
| 3.1.2 Výzkumná strategie a volba účastníků výzkumu..... | 24 |
| 3.1.3 Metoda sběru dat a metoda rozboru dat | 26 |
| 3.2 VÝSLEDKY VÝZKUMU | 27 |
| 3.2.1 Sociální vazby | 27 |
| 3.2.2 Rozšíření služby | 28 |
| 3.3 DISKUZE O VÝSLEDCÍCH VÝZKUMU | 30 |
| 3.4 DOPORUČENÍ DO PRAXE | 32 |
| ZÁVĚR | 33 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 35 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 37 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 38 |
| SEZNAM TABULEK | 39 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 40 |

ÚVOD

*„Skutečnou radost nepřináší ani pohodlí,
ani bohatství, ani pochlebování lidí,
ale smysluplná činnost“*

(Sir Wilfred Grenfell, 1865 – 1940).

Současný stav a zejména výhledy do budoucna ve vývoji demografických poměrů vedou nutně k hledání nových a účinných cest pro začleňování občanů s fyzickými omezeními, způsobenými především dosažením vysokého věku, seniorům, do každodenního společenského života. Mezi prvořadými opatřeními v tomto směru jsou ta, která umožní každému vyjít za zdi svého domova a překonávat prostorové vzdálenosti, tedy opatření posilující a mnohdy vůbec umožňující individuální mobilitu.

Vždyť senioři disponují bohatými a cennými životními zkušenostmi, mnoho z nich i vysokou odbornou praxí a orientací ve své profesi, jsou vyzrálejší, rozvážnější, odpovědnější a spolehlivější lidé, názorově i emočně stabilní. Pro společnost mají obrovský přínos, který není dostatečně zdůrazňován, především v předávání svých znalostí a zkušeností mladší generaci. Vzhledem ke zranitelnosti seniorů, převážně těch v pokročilém věku, by měla společnost dbát na zajištění důstojného života, respektu a participace ve společnosti, protože senioři jsou z mnoha důvodů ohroženou skupinou v účasti na životě společnosti.

Jedním z takových důvodů je i otázka dopravní obslužnosti, s dopravou totiž úzce souvisí bezpečné a přístupné prostředí. Senioři využívají především veřejnou dopravu, která mnohdy trpí nedostatečnou vyvážeností tras jednotlivých linek. Tu a tam se vyskytují bariéry bránící seniorům využívat prostředky veřejné dopravy, což snižuje jejich soběstačnost a zvyšuje závislost na pomoc svého okolí.

A právě tématu dopravy seniorů se věnuji v bakalářské práci. V začátku práce zmiňuji zákony související s provozováním takové dopravní služby, i to, jak je tato služba blízká sociální službě, i když podle současného výkladu příslušného zákona se v případě Senior busu o sociální službu nejedná.

Objasňuji důvody a příklady zavádění a rozvíjení specializované dopravy pro seniory ve městech a obcích, konkrétně pak ve městě Brně, která musí být finančně dostupná, spolehlivá a usnadňující dostupnost sociálních, zdravotních a dalších důležitých služeb. Pomoci seniorům umožnit maximální možnou nezávislost, požívat a naplnit občanský, sociální a kulturní život.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUŽBA SENIOR BUS A JEJÍ LEGISLATIVNÍ ZÁZEMÍ

V souvislosti s tématem bakalářské práce *Senior bus jako sociální služba města Brna* je nutné na začátku vymezit legislativní zázemí této problematiky v České republice. Můžeme mluvit o dvou zákonech, které s danou službou Senior bus souvisí nejvíc. Jde o Zákon číslo 111/1994 Sb. o silniční dopravě a Zákon číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách.

1.1 Služba Senior bus z pohledu zákona o silniční dopravě

V zákoně číslo 111/1994 Sb. o silniční dopravě, na kterém se usnesl Parlament České republiky, se nejvíce služby Senior bus týkají § 1, § 2, § 21, § 21 písm. e a § 34. § 1 odst. 1 Předmět úpravy daného zákona, přímo navazuje na použitelné předpisy Evropské unie a upravuje podmínky provozování silniční dopravy silničními motorovými vozidly. Silniční doprava je podle prvního odstavce daného zákona „*prováděna pro vlastní a cizí potřeby za účelem podnikání, jakož i práva a povinnosti právnických a fyzických osob s tím spojené a pravomoc a působnost orgánů státní správy na tomto úseku.*“

Odst. 10 § 2 Základní pojmy, vymezuje příležitostnou osobní silniční dopravu jako neveřejnou osobní dopravu pro cizí potřeby. Zákon tímto odstavcem vylučuje linkovou osobní dopravu nebo mezinárodní kyvadlovou dopravu. Doprava je zajišťována na základě předchozí objednávky k přepravě osob včetně jejich zavazadel vozidly určenými k přepravě

- a) nejvýše devět osob včetně řidiče, jedná li se o mezinárodní dopravu,
- b) více než devět osob včetně řidiče.

Považuji za důležité zmínit, že silniční doprava pro cizí potřeby může být provozována jen na základě koncese (§ 4). K problematice se vztahují také § 21 Podmínky provozování taxislužby, zejména § 21 písm. e) Příležitostná osobní doprava (tzv. smluvní přeprava a drink servisy). Do taxislužby je příležitostná osobní doprava, jako druh dopravy, zahrnuta od 1. května 2013. Jaký druh dopravy bude použit, jestli taxislužba nebo příležitostná osobní doprava, závisí na způsobu přijetí objednávky.

Ministerstvo dopravy České republiky v souvislosti s § 21 písm. e) navrhlo zpřísnění podmínek pro taxislužby. Hlavním cílem bylo zjednodušit a zpřehlednit pravidla pro provozování tohoto druhu dopravy. Novela ztěžuje obcházení zákona a páčání trestné činnosti při poskytování příležitostné osobní dopravy (smluvní přepravy), včetně odvozu cestujících jejich vlastním vozem (například drink servis) tím, že přesně vymezuje povinnosti dopravců a řidičů taxislužby a zpřísňuje sankce za jejich porušení (pokuty, zákaz činnosti).

Státní správu podle zákona o silniční dopravě řeší § 34, kde se v odst. 1, určuje jako výkonná instituce Ministerstvo dopravy a dopravní úřady. Jednotlivé dopravní úřady jsou v zákoně taxativně vyjmenovány: Magistrát hlavního města Prahy, magistráty statutárních měst, obecní úřady obcí s rozšířenou působností ve věcech městské autobusové dopravy a taxislužby a krajské úřady v ostatních věcech. Podle § 34 písm. b) je Ministerstvo dopravy správcem Rejstříku podnikatelů v silniční dopravě. Jde o informační systém veřejné správy podle zvláštního zákona, který eviduje údaje o takových osobách, jejich odpovědných zástupcích, řidičích taxislužby a o vozidlech taxislužby.

1.2 Služba Senior bus z pohledu zákona o sociálních službách

Hlavním posláním Zákona číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách „*je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou v jejich prosazování oslabeni z důvodu zdravotního postižení, věku či nepříznivé životní situace*“ (Stručný průvodce, 2006). Jde o vytvoření podmínek pro to, aby byly uspokojovány přirozené sociální potřeby lidí. Daný zákon doporučuje podporu a pomoc „*při zvládnání péče o vlastní osobu, v soběstačnosti nezbytné pro plnohodnotný život a v životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života společnosti*“.

Sociální služby poskytují pomoc člověku ohroženému sociální exkluzí, aby mohl participovat na každodenním životě společnosti. Společnost pro to nabízí přístup ke vzdělání, zaměstnání a kulturnímu vyžití. V § 32 daného zákona se uvádí základní druhy sociálních služeb. Pro přehlednost jsem dělení sociálních služeb v České republice dle zákona číslo 108/2006 Sb. zpracoval do Tabulky 1.

Tabulka 1 Dělení sociálních služeb v České republice dle Zákona číslo 108/2006 Sb.

| Sociální poradenství § 37 | Služby sociální péče § 38 | Služby sociální prevence § 53 |
|--|--|---|
| Základní sociální poradenství (§ 37a) | Osobní asistence (§ 39) | Raná péče (§ 54) |
| Odborné sociální poradenství (§ 37b) | Pečovatelská služba (§ 40) | Telefonická krizová pomoc (§ 55) |
| Občanské poradny | Tísňová péče (§ 41) | Tlumočnické služby (§ 56) |
| Manželské a rodinné poradny | Průvodcovské a předčitatelské služby (§ 42) | Azylové domy (§ 57) |
| Poradny pro seniory | Podpora samostatného bydlení (§ 43) | Domy na půl cesty (§ 58) |
| Poradny pro osoby se zdravotním postižením | Odlehčovací služby (§ 44) | Kontaktní centra (§ 59) |
| Poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí | Centra denních služeb (§ 45) | Krizová pomoc (§ 60) |
| | Denní stacionáře (§ 46) | Intervenční centra (§ 60a) |
| | Týdenní stacionáře (§ 47) | Nízkoprahová denní centra (§ 61) |
| | Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48) | Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62) |
| | Domovy pro seniory (§ 49) | Noclehárny (§ 63) |
| | Domovy se zvláštním režimem (§ 50) | Služby následné péče (§ 64) |
| | Chráněné bydlení (§ 51) | Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65) |
| | Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52) | Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66) |
| | | Sociálně terapeutické dílny (§ 67) |
| | | Terapeutické komunity (§ 68) |
| | | Terénní programy (§ 69) |
| | | Sociální rehabilitace (§ 70) |

Všechny sociální služby uvedené v Tabulce 1 je možné realizovat dle paragrafu 33 daného zákona pobytovou formou, ambulantní formou nebo terénní formou:

- *pobytová forma* – sociální služba je spojena s ubytováním osoby v zařízeních sociálních služeb,
- *ambulantní forma* - sociální služba, při které osoba dochází, je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb, přičemž ubytování osoby není součástí služby,
- *terénní forma* - sociální služba je poskytována osobě v jejím přirozeném prostředí.

V zákoně číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách se služby Senior bus týká zejména § 35 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb, kde se v odst. 4 uvádí: „*Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti*“. Naplňování sociálních potřeb osob se tedy nerealizuje pouze základními činnostmi sociálních služeb (§ 35 odst. 1), ale i souvisejícími činnostmi, tzv. fakultativními činnostmi. Fakultativní činnosti nesmí v žádném případě generovat zisk, protože v sociálních službách se nepředpokládá uplatnění principu podnikání.

Poskytovatelé sociálních služeb v České republice jsou registrováni v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou primárně zřízeni k poskytování sociálních služeb, nikoli k hospodářské činnosti. Při tom jsou povinni dodržovat *Standardy kvality sociálních služeb*. Pokud osoba potřebuje, musí poskytovatel zprostředkovávat i jiné služby, kterými docílí sociálního začlenění osob, přičemž se snaží minimalizovat závislost osoby na konkrétní sociální službě.

Poskytovatel sociální služby není oprávněn vykonávat žádné činnosti, pro které nemá v Zákoně číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách vymezeno oprávnění k jejich vykonávání. Není v možnostech poskytovatelů a ani obecným smyslem sociálních služeb uspokojovat všechna přání a potřeby osob prostřednictvím svých pracovníků a vlastních prostředků.

1.3 Komparace zákonů souvisejících se službou Senior bus

Podle platné legislativy nepatří doprava mezi základní činnosti sociálních služeb. Téměř ve všech druzích sociálních služeb je osobní doprava vozidlem poskytovatele fakultativní činností (doplňuje sociální služby). Dopravu nelze opřít o žádný úkon základních činností sociálních služeb a ani jako součást doprovodu, protože: „*pracovník poskytovatele se primárně věnuje řízení vozidla, tedy speciální činnosti, ke které je třeba řidičské oprávnění, nevěnuje se tedy doprovodu, přestože s ním klient v autě sedí*“ (Lusková Daniela, 2013). V době, kdy pracovník poskytovatele dopravy osoby vozidlo neřídí, by tento pracovník mohl poskytovat sociální službu dle § 39 Osobní asistence a okrajově také sociální službu dle § 42 Průvodcovské a předčitatelské služby.

Osobní asistenci řadí zákon do terénní formy sociálních služeb. V § 39 je definována z pohledu cílové skupiny na osoby, které mají „*sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby*“. Osobní asistence jako služba není časově omezena. Jedná se o činnosti jako např. výchovné, vzdělávací a aktivizační nebo pomoc při zajištění stravy. Pro naši práci jsou důležité činnosti podle § 39 písmen f) a g), ve kterých jde o:

- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Službu Průvodcovské a předčitatelské služby uvádím z důvodu, že může být poskytována jako součást sociální služby Osobní asistence. Jde o terénní nebo ambulantní službu poskytovanou osobám s osobním asistentem, kde průvodce přímo zajišťuje osobní asistenci.

2 DOPRAVNÍ SLUŽBY PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE

Podle údajů Ministerstva vnitra České republiky se k 1. lednu 2016 na území České republiky nachází 6 258 obcí. Dopravní služba pro seniory si získává stále větší oblibu, nabízí ji čím dál více měst a obcí. Senior taxi funguje ve 36 městech a obcích a další neustále přibývají.

Hlavním smyslem dopravní služby pro seniory je jednoduchá přeprava do místa určení i zpět v klidu a pohodlí. To je pro často méně mobilní seniory největší přínos a spolu s možností vyšší frekvence sociálních kontaktů navazuje na jednodušší začlenění se do společnosti. Ke komfortu přepravy přispívá i typ vozidla, dopravci používají prostorné automobily s pohodlným nástupem. Senioři této služby nejvíce využívají pro návštěvy lékařů a zdravotnických zařízení, úřadů a institucí, ale i k cestám za kulturou, společenskými akcemi, příbuznými a přáteli a do nákupních center.

Nejčastěji používanou formou služby dopravy seniorů je individuální jízda osobním automobilem, takzvaně „*ode dveří ke dveřím*“. Dále pak formou zvláštní linkové dopravy, vedené po trase s pevně stanovenými zastávkami a ve vymezených časech, která je určena pro vybranou skupinu osob. Existuje několik modelů provozování dopravní služby pro seniory.

- Model 1 *Senior taxi* - obec nebo město na cestovné seniora přispívá finančně přepravní společnosti nebo taxislužbě,
- Model 2 *Senior expres, Senior bus* – obec nebo město přímo provozuje službu samotně nebo pomocí nějaké organizace obce nebo města,
- Model 3 *Senior doprava* - službu provozuje jiná nežli obecní nebo městská, místní organizace nebo sdružení s přispěním například krajských úřadů, jiných obcí a měst, sponzorů, z příspěvku klientů a z veřejné sbírky.

Města a obce coby poskytovatelé příspěvku také stanovují pravidla pro použití služby na svém území. Kriteria pro užívání služby jsou různé. Služba je obvykle určena seniorům a držitelům průkazu ZTP/ZTPP, včetně jejich doprovodu a seniorům, nejčastěji od 65 roků.

Služba je provozována převážně v pracovních dnech od 7:00 do 15:00 hodin. Maximální počet jízd jedné osoby v měsíci (podle velikosti skupiny uživatelů daného území) je od šesti po dvacet jízd. Některé obce jasně definují vyplacení příspěvku dle účelu cesty

a podmiňují přepravu souhlasem občana se zpracováním jeho osobních údajů pro potřeby své interní evidence.

Důležitým kritériem měst a obcí, které umožňují službu zvýhodněné dopravy seniorů, je trvalé bydliště seniora na území daného města nebo obce anebo regionu, pro který je služba poskytována. Senior prokáže údaje o svém věku a trvalém bydlišti předložením dokladu totožnosti, Občanským průkazem, případně jiným dokladem opravňujícím používání dopravní služby jako jsou dle jednotlivých měst *Senior karta*, průkazy *Senior expres*, *Senior taxi*, smlouvy *Senior doprava*. Zájemce o službu si příslušný doklad vyzvedne na úřadě obce nebo města anebo v organizaci, která zajišťuje provoz dopravní služby.

Informace, které zde popisují, vznikli studiem a rozbořem aktuálních dat na webových stránkách obcí a měst v České republice. Jsem si vědom, že některé informace můžou být zkreslené pro jejich neaktuálnost na internetu oproti skutečnému stavu v dané obci či ve městě. Pro přehlednost jsme obce poskytující službu dopravy pro seniory v České republice zpracoval do Tabulky 2.

Tabulka 2 Obce poskytující službu dopravy pro seniory v České republice

| | | |
|------------------------|------------------|------------------|
| Blansko | Ivančice | Poděbrady |
| Bohumín | Jablunkov | Rakovník |
| Brno | Jihlava | Ropice |
| Bruntál | Karviná | Rychvald |
| Černošice | Lanškroun | Sokolov |
| Česká Třebová | Moravský Krumlov | Šlapanice |
| České Budějovice | Návsí | Třebíč |
| Český Krumlov | Olomouc | Třinec |
| Frydlant nad Ostravicí | Orlová | Ústí nad Orlicí |
| Hlučín | Oslavany | Vysoké Mýto |
| Horní Suchá | Ostrava | Zašová |
| Hradec Králové | Plzeň | Zruč nad Sázavou |

2.1 Sociální služby ve městě Brně

Podle údajů Ministerstva vnitra České republiky se Česká republika v současné době skládá ze čtrnácti územních celků, krajů, které jsou složeny celkem z osmdesáti osmi okresů. Na území České republiky se k 1. lednu 2016 nachází 6 258 obcí. Podle Českého statistického úřadu měla k 30. červnu 2016 Česká republika 10 564 866 obyvatel. Zastoupení osob ve věku 65 a více let dosáhlo k 31. prosinci 2013 hodnoty 17,4 %.

Ve městě Brně žije podle aktuálních webových stránek města Brna celkem 377 440 obyvatel, z toho je 74 239 lidí v poproduktivním věku, tedy ve věku 65 a více let.

Vysoké zastoupení seniorů ve velkých městech České republiky je již tradiční záležitostí. Mezi příčiny tohoto jevu můžeme zařadit dobrou úroveň zdravotní péče a s tím související naději vyššího dožití, ale také proces suburbanizace.

V důsledku suburbanizačního procesu totiž obyvatelstvo v okolí měst relativně mládne a obyvatelstvo ve městech relativně stárne. Děje se tak z důvodu vystěhovávání osob v nejplodnějším a produktivním věku mezi 25. a 45. rokem života z měst do okolních obcí.

Obyvatelé měst a obcí se často potýkají s nejrůznějšími problémy vinou dlouhodobého nepříznivého stavu, zdravotního postižení nebo krizové sociální situace a bez pomoci druhých tyto problémy nejsou schopni řešit. Z tohoto důvodu obce a města své občany podporují a poskytují pro ně různé služby.

Mezi největší poskytovatele sociálních služeb v Jihomoravském kraji patří město Brno a jím zřizované příspěvkové organizace. Podle Zákona číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách může být registrováno celkem třicet tři druhů sociálních služeb. Ve městě Brně jsou poskytovány všechny druhy sociálních služeb, kromě služby tísňové péče.

2.1.1 Komunitní plánování města Brna

V posledních několika letech se ve městě Brně uplatňuje v sociální oblasti metoda komunitního plánování. Jde o nepřetržitý proces, kterého cílem je vytvořit na území města síť kvalitních sociálních služeb, odpovídajících potřebám obyvatel, možnostem financování a místním specifickým.

Účelem komunitního plánování je projednávání různých problémů ve městě, které by bylo možné eliminovat nebo alespoň snížit jejich dopad, zejména poskytováním sociálních služeb.

Do procesu komunitního plánování může vstoupit kdokoli, kdo má o sociální služby zájem. Účastníkem se stávají nejenom angažovaní občané města z řad politiků, poslanců, úředníků a různých odborníků na oblast řešené problematiky, ale také poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.

Prohloubila se také spolupráce mezi městem Brnem a neziskovými organizacemi poskytujícími sociální služby. V souvislosti s komunitním plánováním byly významnými aktivitami například:

- vydání *Adresáře organizací působících v sociální oblasti v Brně*,
- vytvoření webového portálu brněnské sociální péče,
- vznik *Socioinfocentra* při Odboru sociální péče Magistrátu města Brna.

Socioinfocentrum je pracoviště Odboru sociální péče Magistrátu města Brna. Během roku 2014 byly v Socioinfocentru poskytnuty poradenské služby skoro čtyřem tisícům klientů. Mezi nejčastější návštěvníky Socioinfocentra patří senioři (Brněnský metropolitán, 2015).

Plány sociálních služeb, jakým je i komunitní plán města Brna, jsou důležitým podkladem pro rozhodování o finančních dotacích z prostředků měst, krajů, státu, ale i z evropských fondů. A to nejenom na sociální služby registrované podle zákona o sociálních službách, ale i na činnosti, které na sociální služby navazují nebo je doplňují.

2.2 Služba Senior bus ve městě Brně

Novou dopravní službu *Senior bus* mohou obyvatelé města Brna využívat od 1. června 2016. Služba je určena obyvatelům s trvalým bydlištěm na území města Brna, konkrétněji pak pro seniory starší 70 let a pro osoby s tělesným postižením.

Osoby s tělesným postižením jsou držitelé průkazu ZTP nebo ZTP/P a mohou službu využívat včetně doprovodu jednou doprovázející osobou nebo asistenčním psem. Já se ve své práci zaměřuji na uživatelskou skupinu seniorů.

K dispozici pro službu *Senior bus* ve městě Brně jsou v současnosti dvě speciálně upravená auta pro osoby se sníženými pohybovými schopnostmi, jedno z nich je uzpůsobeno k přepravě osob na elektrickém invalidním vozíku. Provozovatel má na službu *Senior bus* vyčleněných jedenáct řidičů, kteří museli složit taxikářské zkoušky.

Služba *Senior bus* je zpoplatněna částkou 50 korun českých za jednu jízdu, tedy z místa nástupu do místa výstupu a zpět. Jestliže je čekací doba v místě výstupu delší než patnáct minut, pak se cesta zpět považuje za další znovu zpoplatněnou jízdu. Doprovázející osoba je přepravována zdarma.

Cestující je povinen svoji oprávněnost k jízdě prokázat při nástupu platným osobním dokladem a po ukončení a uhrazení jízdy svým podpisem potvrdí absolvovanou jízdu řidiči do výkazu. Služba je provozována pouze na území města Brna, ve všedních dnech, o víkendech a svátcích od 6:00 do 22:00 hodin.

Jízdy se objednávají telefonicky minimálně jeden den dopředu a to pouze ve všední dny od 7:00 do 15:00 hodin. U osob se sluchovým postižením pomocí zpráv (sms) přes mobilní telefony. Při objednávce se uvádí datum a čas požadované jízdy, místo zahájení cesty, cíl cesty a osobní údaje uživatele služby jako je jeho jméno a příjmení, datum narození a kontakt, případně jméno a příjmení doprovázející osoby. Počet jízd pro jednoho klienta za měsíc je omezen na šest.

Hlavní inspirace služby *Senior bus* pro město Brno pochází z města Plzně, kde mají zkušenosti s poskytováním podobného modelu služby. Úředníci z Magistrátu města Brna, kteří zavedení služby *Senior bus* prosazovali, argumentovali jejím přínosem ve zvýšení soběstačnosti při zajišťování životních potřeb seniorů a osob s tělesným postižením, zkvalitnění jejich životních podmínek a zvýšení bezpečnosti při přepravě. Předpokládané roční příjmy jsou 150 tisíc korun českých a předpokládané roční náklady, které dotuje Magistrát města Brna, činí 4,48 milionu korun českých.

Službu *Senior bus* spustil Odbor sociální péče Magistrátu města Brna ve spolupráci s Dopravním podnikem města Brna, a. s. Dopravní podnik města Brna, a. s., společnost s majoritní majetkovou účastí statutárního města Brna, se stal provozovatelem této služby na území města Brna. Zkušební provoz začal 30. listopadu 2015 a trval do 13. prosince 2015.

Petr Vokřál (Senior Bus, 2016), primátor města Brna reagoval na příznivé ohlasy občanů a vyhodnotil zkušební provoz služby *Senior bus* následovně: „*Zkušební provoz ukázal, že o Senior bus bude zájem. Jsem rád, že město Brno jde cestou pomoci seniorům v dopravě.*“

Nakolik služba *Senior bus* funguje už několik měsíců ve městě Brně, rozhodl jsem se provést malý statistický rozbor její aktivní činnosti. K tomu mi pomohl fakt, že jsem byl zaměstnán u Dopravního podniku města Brna, a. s. a mám přístup k daným údajům. Několik zajímavých zjištění zde proto uvádím.

Za první tři měsíce provozu *Senior busu* se uskutečnilo dohromady 1928 jízd. V pracovní dny je to průměrně 30 jízd denně, dny pracovního klidu a víkendy jsou vytíženy méně. Průměrná měsíční bilance služby *Senior bus* je 613 jízd, což činí skoro 10 tisíc najetých kilometrů a až šedesát hovorů pro objednání služby denně.

Počet zájemců několikanásobně převyšuje současné možnosti této služby, bohužel nelze uspokojit všechny zájemce. Službu využívají senioři nejvíc za účelem návštěvy lékařů. Jízdy k lékaři a zpět měli na celkovém počtu jízd největší podíl, celkem 23 %.

Následovali jízdy za účelem návštěvy příbuzenstva a známých, za účelem dopravy na hlavní vlakové nebo autobusové nádraží, ale také jízdy za účelem nákupů praktických potřeb jako je oblečení, hygienické potřeby či jídlo. Zdravotní, společenský či pragmatický účel přepravy seniorů *Senior busem* za přijatelnou cenu se od počátku svého fungování setkal s velkým zájmem uživatelů.

Služba ode dveří ke dveřím, mezi které *Senior bus* patří, je něco, co seniorům ve městě Brně zatím chybělo. Už nyní Dopravní podnik města Brna dle pravidelného statistického vyhodnocování služby *Senior bus* avizuje, že poptávka přepravy zejména v pracovní dny převyšuje nabídku.

Rada města Brna se na základě uvedených skutečností rozhodla zvýšit v příštím roce rozpočet služby *Senior bus* o dva miliony korun českých.

Obrázek 1 Vozidlo služby Senior bus ve městě Brně



II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝHODY A NEVÝHODY SLUŽBY SENIOR BUS V BRNĚ

V zájmu vylepšení nové služby *Senior bus* v Brně, jejího zkvalitnění ihned v začátku jejího působení, se můžeme ptát, zda existují nějaké překážky anebo nedostatky, které by byly důvodem pro zamyšlení se k přehodnocení a případně vedli k návrhu zlepšení jejího ekonomického, technického či personálního zabezpečení v procesu komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně.

3.1 Příprava a realizace výzkumu

3.1.1 Hlavní výzkumný cíl a hlavní výzkumná otázka

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, analyzovat a popsat výhody a nevýhody služby *Senior bus* pro klienty (seniory) využívající tuto službu ve městě Brně. Položili jsme si hlavní výzkumnou otázku: *Jaké jsou výhody a nevýhody služby Senior bus pro uživatele této služby z řad seniorů?*

3.1.2 Výzkumná strategie a volba účastníků výzkumu

Dopravní služba *Senior bus* ve městě Brně je od samého začátku jejího vzniku velmi oblíbená. Přeprava seniorů je neustále maximálně vytížená a město Brno uvažuje o rozšiřování služby. Vycházejíc z těchto prověřených a v teoretické části mé práce popsaných faktů, bylo jasné, že můj výzkumný cíl bude zaměřen na samotné seniory, uživatele služby. Počet uživatelů *Senior busu* je obrovský, jsou to lidé žijící po celém území města Brna a bylo by časově velmi náročné se s těmito cestujícími spojit.

Zkoušel jsem oslovit několik seniorů, co už měly nějakou zkušenost se službou *Senior bus*, jestli by souhlasili s účastí na výzkumu. Uvažoval jsem o kvantitativním výzkumu a potřeboval mnoho respondentů.

Někteří senioři svou účast přislíbili, no dohodnout si s nimi schůzku bylo z mnoha důvodů (zdravotní stav, čas, nakonec i neochota se setkat) nereálné. Proto jsem uvažoval, jak naplnit hlavní výzkumný cíl jiným způsobem. Napadla mě jiná možnost, jak se dozvědět informace.

Protože mě zajímají výhody a nevýhody služby Senior bus, rozhodl jsem se nakonec pro **kvalitativně orientovaný výzkum**, který je vhodný pro menší počet účastníků výzkumu a umožňuje dosáhnout jemné analýzy a hlubšího poznání konkrétního jevu. Gavora (2000, s. 32) doporučuje kvalitativní výzkum zejména v případě, že cílem výzkumu není: „*široké zevšeobecnění údajů, ale hluboké proniknutí do konkrétního případu a objevení nových souvislostí, které se hromadným výzkumem nedají odhalit*“.

Vhodnost kvalitativního výzkumu se mi potvrdila i v průběhu zkoumání, protože bylo zajímavé neustálé porovnávání mých už zjištěných dat mezi sebou a odhalování nových souvislostí mezi nimi. V takovémto případě mluví Gavora (2000, s. 143) o kvalitativním výzkumu s **konstantní komparací**, který „*dostal své jméno proto, že jde o sled kroků, které probíhají současně. Výzkumník neustále srovnává, komparuje svá data a kategorie, dokud nedospěje k uspokojivému vysvětlení jevů-k teorii*“.

Kvalitativní výzkum je typický **záměrným výběrem** účastníků výzkumu, kteří se ve zkoumaném prostředí dobře orientují, znají ho a dokážou o zkoumaném prostředí podat bohaté a pravdivé informace. Pro provozovatele Senior busu, Dopravní podnik města Brna, a. s., jsem pracoval jako řidič-brigádník téměř deset let. Pracoviště osobně znám a pro můj výzkum nebyl problém oslovit některé kolegy, zda by se mého výzkumu zúčastnily.

Záměrně jsem zvolil pouze **jednu účastnici výzkumu**. Oslovil jsem řidičku, která s vozidlem Senior busu pravidelně jezdí od samotného počátku této služby a je tak v přímém kontaktu s uživateli služby Senior bus ve městě Brně. S paní kolegyní jsem se telefonicky spojil. Vyjádřila ochotu se mnou spolupracovat a poskytnout informace pro výzkum.

První setkání proběhlo dne 20. února 2017 v 12:30 hodin v domluvené brněnské restauraci. Po úvodním přivítání a pár zdvořilostních větách jsem kolegyni vysvětlil výzkumný záměr. Požádal jsem o možnost rozhovor s ní nahrávat, s čímž ochotně souhlasila. Předložil jsem jí informovaný souhlas, který podepsala, a který tvoří Přílohu P1 této bakalářské práce. Protože jsme měli příjemné prostředí na rozhovor a kolegyně měla dost času, hned jsme rozhovor uskutečnili.

Po rozhovoru jsme se ještě domluvili na jedné osobní schůzce, kde si paní kolegyně přečte rozhovor v psané podobě. Hlavní kritérium volby účastníka výzkumu, řidičky Senior busu, jako vhodného účastníka výzkumu pro naplnění výzkumného záměru, bylo zcela naplněno.

3.1.3 Metoda sběru dat a metoda rozboru dat

Vzhledem k výše popsané výzkumné strategii a záměrně vybrané účastnici výzkumu, jsem jako metodu sběru dat zvolil **polostrukturovaný rozhovor**. Zvolené interview se mi jevilo v dané situaci jako nejschůdnější cesta k získání pokud možno co nejpřesnějších informací od účastnice výzkumu. Podle Gavory (2000, s. 163) je cílem takového rozhovoru zjistit zejména to, „*jak osoby interpretují svět kolem sebe, ...*“.

Výzkumem získané informace jsem zpracoval metodou **kvalitativní analýzy** za použití techniky **otevřeného kódování**. Postupoval jsem tak, že jsem nahraný rozhovor přepsal na počítači do textu. Získal jsem přepis, kterého ukázkou dokumentuji Přílohou P2 mojí práce.

Text přepisu jsem analyzoval za pomoci barevného podtrhování a vpisování slov. Zapisoval jsem důležité indikátory přímo v textu a předběžné kategorie po stranách přepisu. Nakonec jsem kategorie seskupil do dvou nejvýznamnějších kategorií:

1. sociální vazby,

2. rozšíření služby.

3.2 Výsledky výzkumu

Popis jednotlivých nejvýznamnějších kategorií je prostřednictvím techniky **vyložení karet**, tzn. každá z kategorií je popisována tak, že tvoří jednu podkapitolu.

3.2.1 Sociální vazby

Sociální vazby seniorů je kategorie, která seskupuje vícero hledisek seniorů v jejich přístupu k sociální službě Senior bus.

Nedůvěra v sociální službu v jejím vzniku se postupně se vzrůstajícími zkušenostmi se službou otočila v **plnou důvěru** seniorů k Senior busu. První jízda seniora bývá obvykle ve znamení nervozity, jak uvádí účastnice výzkumu „*když někoho vezeme poprvé, někdy se jim třese tak ruka, že se těžce podepisují*“ [R20-21] a s opakovanými jízdami se obvykle důvěra prohlubuje.

Se stoupající důvěrou k řidičce vozu Senior bus jakožto představitelce a styčnému člověku s užívanou službou, roste i **osobní otevřenost** seniora. „*Při dalších jízdách jsou někdy rozhovory otevřenější*“ [R44]. Komunikace u seniorů se zvětšuje, sdílejí s řidičkou osobní vzpomínky na šťastná i nepříliš šťastná období svého života a „*někdy doprovází rozhovor i slzy*“ [R48].

Nárůst důvěry a komunikativnosti seniorů užívajících senior bus prospívá samotným seniorům ke snížení až eliminaci pocitu společenské osamělosti. **Osamělost a izolace** seniora v jeho domácím prostředí může vycházet také z jeho nemohoucnosti vést společenský život, tak jako o tom vypráví řidičce. „*Jsou i takoví zákazníci, kterým dělá pohyb velké problémy*“ [R55-56]¹.

¹ R55-56, kde R znamená řádek, číslo 55 je pořadové číslo řádku v přepisu rozhovoru, 55-56 je rozsah řádků, kde citaci v přepisu rozhovoru nalezneme.

Odvaha seniora využít službu vlastním přičiněním je mnohdy nemožná. Mnozí senioři jsou nedůvěřiví a informace o pomoci aktivně sami nevyhledávají. Někteří jsou překvapeni, že můžou službu využívat nejenom na cestu k lékaři, ale také za nákupy, kulturou, koníčky, příbuznými a přáteli, jak vypovídá účastnice výzkumu „*a jsou pak mile překvapeni*“ [R37-38].

3.2.2 Rozšíření služby

Tato kategorie je na rozdíl od té předchozí spíše technického charakteru. Popisuje, s jakými problémy se služba Senior bus potýká od zahájení provozu do současnosti.

Od prvopočátku fungování Senior busu dochází k vylepšování služby. Pro snazší nástup a výstup je vůz „*vybaven výsuvným schůdkem a výsuvným sedadlem*“ [R25-26]. Ověřuje se zvolená automobilní technika, důležité bylo dle účastnice výzkumu „*seznámit se s rampou a bezpečnostními pásy pro přepravu vozíčkářů*“ [R16-17]. Personál musel projít nelehkým školením, zakončeným zkouškou z místopisu města Brna. Jak potvrzuje účastnice výzkumu svojí výpovědí, „*pro řidiče bylo nejhörší zajistit si taxikářské zkoušky a licenci*“ [R13-14]. Na jejich realizaci byl k dispozici pouhý den. Tato technická opatření a **edukační praxe** jsou důležité k **přípravenosti** poskytovat kvalitní službu.

Velká část jízd má za cíl návštěvu seniora u lékaře, „*proto máme i povolení k vjezdům do zdravotních zařízení*“ [R28-29]. **Aktivním přístupem** zaměstnanců služby Senior bus k vylepšování služby a díky **vstřícnosti** v jednání pracovníků různých organizací se v mnoha dalších areálech organizací a zařízení povolil vjezd na místa, kde se jinak zastavit s automobilem nemůže. Vozidla služby Senior bus dostali povolení k vjezdu, co umožňuje seniorům, zejména seniorům s omezenou hybností, vystoupit blízko vchodů do těchto institucí.

Možnost nastupovat a vystupovat z vozidla blízko vchodů do objektů vede k vyšší spokojenosti seniorů, což mnohdy překvapeně vyjádří pochvalou, jak uvedla účastnice výzkumu „*většinou chválí magistrát i dopravní podnik, včetně nás řidičů*“ [R41-42]. **Spokojenost** seniorů vede i ke spokojenosti řidiče a **smysluplnosti** jeho práce.

Podle všeho se však služba Senior bus potýká se **slabou informovaností** o jejích možnostech. Mnoho zájemců o službu nemá ucelené informace, k jakému účelu smějí službu využít. Účastnice výzkumu uvádí, že senioři se o možnostech dovědí až od ní, zejména při prvních jízdách, tudíž sama funguje jako informátor-osvětář.

Dochází často i k tomu, že senioři sami přemýšlejí a vyjadřují **možnosti rozšiřování** služby pro ně, zejména „ *se zvyšuje poptávka ze strany seniorů k jízdám i mimo Brno*“ [R65-66], i když je služba určena pouze k pohybu na území města Brna. Důvodem je podle ní fakt, že cíle Senior busu jsou různá místa, kde mohou službu využít, například nákupy, kultura, návštěvy přátel a rodiny atd. Mnohdy jsou tyto aktivity i mimo města Brna. Tu naráží služba na omezení, podmínku, že musí být uskutečňována jenom na území města Brna.

Služba Senior bus se v současnosti potýká s problémem, že v jejím vozovém parku jsou jenom dvě osobní vozidla. Nízký počet vozidel vede k **omezování služby** v tom, že obtížně uspokojuje všechny zájemce, „*kolegové z objednávek musí některé jízdy odmítat*“ [R68-69]. Linka objednávek je v provozu pouze ve všední dny. Tak dochází i k situacím, kdy senior víkendovou jízdu nebo jízdu v pondělí ráno nebude potřebovat, ale tuto jízdu již není možné zrušit.

3.3 Diskuze o výsledcích výzkumu

V obou kategoriích je patrné, že se tam objevují jak výhody, tak i jisté omezení ve vykonávání služby Senior bus. Dle mého výzkumného šetření, výhodou služby jsou:

- výbava vozidel,
- asistence řidiče při nástupu a výstupu a manipulaci se zavazadly,
- možnost přepravy doprovodu,
- dovoz až ke vstupním dveřím objektů,
- možnost osobní komunikace,
- použití služby k různým účelům,
- umožnění širšího sociálního kontaktu,
- snižování společenské izolace seniorů,
- bezproblémový průběh cesty.

Nevýhodné, nebo lépe řečeno to, co službu omezuje a mohli bychom to považovat za nevýhody služby, jsou:

- nízký počet vozidel služby,
- nelze cestovat mimo území města Brna,
- omezený provoz linky objednávek.

Na základě porovnání výhod a nevýhod služby Senior bus jsme došli k závěru, že služba nabízí seniorům určitou svobodu pohybu po městě Brně, kterou si sami nedokážou zabezpečit. Laskaví a přívětiví, speciálně proškolení zaměstnanci, speciálně upravenými vozidly přepravují klienty z místa na místo, “*ode dveří ke dveřím*“. Ochotně asistují s pohybem kolem vozu nebo pomáhají s donáškou nákupu. Po několika jízdách si obvykle řidič získá seniorovu důvěru a je tak často v roli jakéhosi zpovědníka, účastníka upřímé osobní komunikace. Inspirace z jiných měst a obcí České republiky k zavedení služby Senior bus, se brněnským seniorům podle výsledků mého výzkumu líbí a městu se vyplatila.

Nízký počet vozidel Senior busu, v současnosti to jsou jenom dva osobní automobily, nedokáže uspokojit všechny žadatele. Uživatelé by jistě přivítali i delší pracovní dobu na pracovišti objednávek, kde si lze službu zajistit, včetně rozšíření provozu této zákaznické linky, z běžných všedních dní o víkendové dny. S ohledem na fakt, že v důsledku urbanizace se velké nákupní areály přesouvají za okraj měst, nebo vzhledem k demografickým změnám, kdy obyvatelstvo měst stárne, a mladší generace se stěhují do okolí měst, by stálo za to v oprávněných situacích umožnit jízdy vozidlům Senior busů i za hranice města Brna.

V teoretické části svojí práce jsem se zamyslel nad tím, že zaměstnanec dopravní společnosti přepravující seniory, by v době mimo řízení vozidla mohl být osobním asistentem, vykonávat sociální službu Osobní asistence dle § 39 Zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách. Při výzkumu se potvrdilo, že řidič Senior busu pomáhá seniorům s nástupem i výstupem z vozidla i s donáškou nákupu až ke dveřím jejich bytu. Takováto činnost dle mého názoru už s řízením vozidla nesouvisí a řidič ji dělá nad rámec pracovních povinností.

Z dalšího pohledu, i když se řidič věnuje především řízení vozidla, tak také komunikuje se seniory, laskavě jim odpovídá, naslouchá jejich životním příběhům a mnohdy svým vlídným slovem poskytuje jakousi základní psychickou podporu. Hlavně osamělí senioři, bez možnosti světit se někomu blízkému, rázem ožívají v rozhovoru s řidičem Senior busu.

Teorii o rozšiřování služby potvrzuje také výše zmíněný fakt, který uvádím i v teoretické části práce, že demografie naznačuje stárnutí obyvatel ve městě Brně, a tedy zvyšující se počet klientů služby do budoucích let.

3.4 Doporučení do praxe

Vzhledem k cíli mé bakalářské práce a výsledkům výzkumu v mé bakalářské práci navrhuji, aby se v zájmu zlepšení služby uvažovalo nad následnými aktivitami:

1. *Připravovat řidiče služby Senior bus praktickým doškolováním v oblasti sociální pedagogiky, psychologie seniorů, komunikačních dovedností apod.*
2. *Zvýšit spolupráci mezi institucemi ve městě Brně ohledně služby Senior bus.*
3. *Legislativně upravit příslušné zákony tak, aby osobní asistenci mohl vykonávat i řidič specializované dopravní společnosti.*
4. *Rozšířit možnost objednávání služby Senior bus v Brně i přes víkendy.*
5. *Umožnit výjezdy vozidel v oprávněných případech i mimo území města Brna.*

ZÁVĚR

*„Člověk zestárne, jakmile ztratí zájem o život,
přestane snít a toužit po novém poznání a nových světech“*

(Murphy Joseph)

V současné době naplno rozběhnutou sociální službu Senior bus ve městě Brně zajišťují dvě speciálně upravená vozidla provozovatele služby Dopravního podniku města Brna, a. s. Technické prvky a velký prostor vozidel usnadňují cestujícím nástup a výstup, no i tak je nutná pomoc jiné osoby, kterou suplují většinou řidič. Enormní zájem o službu Senior bus v Brně plyne ze spokojenosti seniorů, především seniorů s omezením tělesné hybnosti. Tělesné nebo jiné zdravotní omezení je minimalizováno i přívětivým postojem řidičů vozidel, který jim pomáhá překonat jejich pohybovou bariéru.

Řidiči vozidel služby Senior bus v mnoha případech získají důvěru seniorů ve velice krátké době. Jízda probíhá pak v dobré atmosféře, vhodné k přátelskému rozhovoru. Tyto rozhovory jsou často velmi osobní a emocionálně zabarvené. Služba umožňuje seniorům řešit nejenom potřebu se dopravit k lékaři, ale je nápomocná při začleňování seniorů do širšího společenského dění v jejich sociálním okolí a prevencí jejich izolace či sociální inkluze.

Kromě výhod podhalil výzkum i nedostatky služby. Volba elektromobilu se ukázala jako nevhodná. Zájem o jízdy je tak veliký, že poptávka ve velké míře převyšuje nabídku a mnoho zájemců musí být z důvodů nedostatečné kapacity pouhých dvou vozidel odmítnuto. Ke zvýšení spokojenosti se službou by zcela jistě přispělo zakoupení dalších vozidel. Také rozšíření provozu služby. Současná zákaznická linka nenabízí prostor objednat si, případně zrušit jízdu o víkendu.

Dle zjištění mého výzkumu by bylo vhodné, aby sociální služba Senior bus ve městě Brně, byla v budoucnosti nejenom zachována, ale o mnohé aspekty rozšířená. Navrhuji proto uplatnění speciálního pedagoga pro tuto službu u jejího provozovatele, umožnit přes dispečink Senior busu možnost komunikace seniorů s jinými institucemi a organizacemi ve městě Brně a provést zákonnou úpravu v rozšíření sociální služby Osobní asistence o řidiče dopravní společnosti zaměřené na dopravu seniorů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BRNĚNSKÝ METROPOLITAN, *Sociální služby v Brně nabízí pomoc mnoha skupinám obyvatel*. Brno: Odbor sociální péče MMB, květen 2015.

BRNĚNSKÝ METROPOLITAN, *Po Brně jezdí speciální SENIOR BUS*. Brno, Červen 2016.

GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno : Paido, ISBN 80-85931-79-6.

HAŠKOVCOVÁ, H., 1990. *Fenomén stáří*. Praha : Panorama. ISBN 80-7038-158-2.

HAŠOVÁ, Z. 2015. Sociální služby plánujeme pečlivě a s předstihem In *Brněnský metropolitan*. Brno, březen 2015.

HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha : Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-4139-0.

MURPHY, J. *Citáty pro seniory 12*. Online. 2012-05-20. cit. 2017-04-28. Dostupné na internetu: <<http://www.tretivek.cz/201205/citaty-pro-seniory-12/>>

SIR WILFRED GRENFELL, 1865 – 1940. In EXLEYOVÁ, H., 2011. *Věčné hodnoty*. 2. slovenské vyd. Bratislava : SLOVART, ISBN 978-80-556-0351-3.

ŠALINA

Zákon číslo 128/2000 Sb. *O obcích (obecní zřízení)*.

Zákon číslo 111/1994 Sb. *O silniční dopravě*.

Zákon číslo 108/2006 Sb. *O sociálních službách*.

internetové zdroje:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/III_vlada__Akcni_plan_staruti_.pdf

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

http://www.mdcz.cz/cs/Media/Tiskove_zpravy/Podminky_pro_taxislužbu_zprisni.htm

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>

http://www.mpsv.cz/files/clanky/16920/postup_4_2013_doplneni.pdf

<http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>

https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide

<https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-2014-2gala5x0fg>

<http://pomocvdomacnosti.cz/senior-taxi-je-stale-vice-v-kurzu>

<https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/senior-bus-vyrazi-do-ulic/>

<https://www.brno.cz/.../tiskova-zprava-z-rmb-c-r7084-dne-25-10-2016/>

<http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/davky/starobni-duchody.html>

<http://www.finance.cz/471667-jak-se-zvysuje-duchodovy-vek-ve-svete/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

atd. a tak dále

ČR Česká republika

apod. a podobně

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vozidlo služby Senior bus ve městě Brně

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Dělení sociálních služeb v České republice dle Zákona číslo 108/2006 Sb.

Tabulka 2 Obce poskytující službu dopravy pro seniory v České republice

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1 Informovaný souhlas

PŘÍLOHA 2 Ukázka přepisu rozhovoru

PŘÍLOHA 3 Ukázka kvalitativní analýzy dat

PŘÍLOHA P I: INFORMOVANÝ SOUHLAS

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Příjmení a jméno účastnice výzkumu: **xxx**
Zaměstnání účastnice výzkumu: řidička vozidla Senior Bus

souhlasím

s nahráváním a využitím informací, které poskytnu studentovi Ivanu Královi, pro výzkumné šetření v rámci jeho bakalářské práce s názvem *Senior Bus jako sociální služba města Brna*.

V Brně, dne

podpis

PŘÍLOHA P 2: UKÁZKA PRÉPISU ROZHOVORU

V: Takže, jak teda v Brně fungování Senior busu začínalo?

ÚV: (zamyslela se²) No nevím přesně kdy a kdo s tímto nápadem přišel. Je pravděpodobné, že se Brno nechalo inspirovat jinými městy, kde tato služba už nějaký čas funguje, například Plzeň. Víím, že někdy předloni v zimě byl zahájen zkušební provoz, to se zkoušelo vozidlo na elektřinu, ale údajně se neosvědčilo. Byl to nějaký typ vozu značky Nissan. Několik lidí mi o tom říkalo, že v tomto zkušebním období s dopravním podnikem cestovalo k lékaři. Od oficiálního začátku 1. června 2016 začala služba pro seniory fungovat tedy i u nás. Pro nás pro řidiče bylo nejhorší zajistit si taxikářské zkoušky a licenci a seznámit se s vozidly. Podotýkám, že to bylo pouhý den dopředu. Nejhorší asi bylo seznámit se s rampou a bezpečnostními pásy pro přepravu vozíčkářů. Horší to asi bylo i pro seniory a jejich první jízdu s námi. Byli nervózní a nevěděli, jestli opravdu přijedeme v dohodnutou dobu. Stejně je to i teď, když někoho vezeme poprvé, někdy se jim třese tak ruka, že se těžce podepisují. Ti co jezdí pravidelně si teď z toho dělají legraci.

V: Mhm a funguje teďka Senior bus bez problémů?

ÚV: Tak někdy bývá menší problém s nastupováním, ale vůz je vybaven výsuvným schůdkem a taky výsuvným sedadlem. Schůdek používáme skoro při každé jízdě. Pak je důležité, kam přesně chtějí zavést - snažíme se maximálně vyhovět - proto máme i povolení k vjezdům do zdravotních zařízení. Zajíždíme co možná nejbližší ke vchodu. Pro držitele průkazu ZTP/P je například možné zajet i na ústřední hřbitov až k danému hrobu a s nástupem i výstupem pochopitelně pomáháme my.

V: No tak to je fajn. A o čem se s Vámi Vaši cestující baví a jak se chovají?

ÚV³: (pousmání) Alespoň u mě probíhá cesta bez problémů. Ptají se, kam všude jezdíme. Někteří si myslí, že služba je určena pouze pro přepravu k lékaři a jsou pak mile překvapeni, když jim oznámíme, že jezdíme do obchodu, do divadla, na výstavy, koncerty,

² V závorkách jsou popsány neverbální projevy účastnice výzkumu.

³ V: znamená výzkumník, ÚV: znamená účastnice výzkumu.

PŘÍLOHA P 3: UKÁZKA KVALITATIVNÍ ANALÝZY DAT

| | | | |
|---------------------------------------|----|---|---|
| Rozšíření služby – edukace řidičů | 13 | <i>Pro nás pro řidiče bylo nejhorší zajistit si taxikářské</i> | Příprava řidičů |
| Rozšíření služby – efektivní příprava | 14 | <i>zkoušky a licenci a seznámit se s vozidly. Podotýkám,</i> | Nedostatek času učení |
| | 15 | <i>že to bylo pouhý den dopředu. Nejhorší asi bylo</i> | |
| | 16 | <i>seznámit se s rampou a bezpečnostními pásy pro</i> | Těžkosti řidičů |
| | 17 | <i>přepravu vozíčkářů. Horší to asi bylo i pro seniory a</i> | Začátek služby - |
| Sociální vazby | 18 | <i>jejich první jízdu s námi. Byli nervózní a nevěděli,</i> | nedůvěra seniorů |
| | 19 | <i>jestli opravdu přijedeme v dohodnutou dobu. Stejně je</i> | |
| Sociální vazby | 20 | <i>to i teď, když někoho vezeme poprvé, někdy se jim třese</i> | Psychosomatické projevy seniorů, nedůvěra, strach u první jízdy |
| | 21 | <i>tak ruka, že se těžce podepisují. Ti co jezdí pravidelně</i> | |
| Sociální vazby | 22 | <i>si teď z toho dělají legraci.</i> | Uvolnění seniorů po první jízdě – budování důvěry |
| | 23 | V: Mhm a funguje teďka Senior bus bez problémů? | |
| Rozšíření služby - zlepšení | 24 | ÚV: <i>Tak někdy bývá menší problém s nastupováním,</i> | Těžkosti s nastupováním do vozu – nutná pomoc |
| Rozšíření služby - zlepšení | 25 | <i>ale vůz je vybaven výsuvným schůdkem a taky</i> | výbava vozů |
| | 26 | <i>výsuvným sedadlem. Schůdek používáme skoro při.</i> | |