



Financováno
Evropskou unií

Závěrečná zpráva projektu „Klub asistovaného života“

PROGRAM SOCIÁLNÍ INOVACE OPZ+
ING. JAKUB REICHL LORMAN

Souhrnné informace o projektu

Úvod

Stárnutí populace a s ním spojené specifické potřeby seniorů představují pro společnost stále větší výzvu. V reakci na tuto výzvu se organizace ŽIVOT 90 rozhodla přihlásit do výzvy Sociální inovace za účelem rozšířit portfolio svých služeb tak, aby oslovila i ty seniory a jejich rodiny, kteří by jinak o služby ŽIVOTa 90 neměli zájem, nebo které by nedokázala organizace se svými současnými službami uspokojit. Zaměření projektu bylo zejména na mladší ročníky seniorů, kteří jsou aktivní a samostatní, ale zároveň se potýkají s výzvami přibývajících věku.

Cíle projektu

- **Podpořit nezávislost a kvalitu života seniorů:** Nabídnout služby seniorům, které pomohou udržovat si soběstačnost a kvalitu života v jejich domácím prostředí. Zároveň uleví jejich blízkým, kteří o ně pečují.
- **Rozšířit nabídku služeb ŽIVOTa 90:** Vytvořit nové služby, které budou odpovídat potřebám a zájmům mladších ročníků seniorů. Tyto služby nemusí nutně spadat do kategorie sociálních služeb financovaných státem, ale mohou být i placené.
- **Zvýšit finanční nezávislost organizace:** Získání nových klientů a zavedení placených služeb přispěje k finanční stabilitě ŽIVOTa 90 a sníží jeho závislost na státních dotacích a fundraisingu.

Časová osa projektu

Projekt byl rozdělen do tří hlavních fází, které probíhaly celkem 9 měsíců. První měsíc projektu jsme strávili sestavováním týmu a přípravami.

- 1) **Poznávání problému:** srpen – říjen 2023
- 2) **Prvotní design služeb:** listopad – prosinec 2023
- 3) **Implementace a testování služeb:** leden – duben 2024

První fáze projektu "Klubu spokojeného života" ukázala, že senioři se potýkají s řadou problémů, které jim ztěžují každodenní život, a které nedokážeme pomocí současného portfolia nabízených služeb plně uspokojit. V druhé a třetí fázi jsme se zaměřili na design a implementaci služeb, které pomohou seniorům tyto problémy řešit.

Souhrn z fáze poznávání problému (Klíčová Aktivita I.)

Cílem úvodní fáze bylo ověřit si naše počáteční předpoklady, se kterými jsme do projektu šli. Ověřili jsme si do hloubky, jaké problémy senioři řeší a jak bychom je mohli adresovat.

Metody:

- **Průzkum:** Byla provedena dotazníková šetření, hloubkové rozhovory a fokusní skupiny se seniory.
- **Analýza dat:** Analyzovali jsme data ze stávajících služeb ŽIVOTa 90.

Klíčová zjištění:

Senioři se potýkají s řadou problémů, které jim ztěžují každodenní život. Mezi nejčastější problémy patří:

- **Péče o domácnost a zahradu:** Náročnější úkoly (mytí oken, věšení záclon), údržba zahrady.
- **Technologie:** Ovládání a výběr moderních technologií (např. online nákupy, instalace programů).
- **Samota a izolace:** Senioři se často cítí osamělí a izolovaní od své rodiny a přátel.
- **Nedostatek aktivit:** Senioři nemají dostatek možností, jak se aktivně zapojit do společnosti.
- **Nedostatek mobility:** Senioři mají potíže s pohybem v domácnosti a venku.
- **Nedostatek informací a dostupných služeb:** Senioři a jejich blízcí si nejsou vědomi všech dostupných možností, narážejí na bariéry při hledání spolehlivé a cenově dostupné pomoci.
- **Organizace schůzek:** Lékařské schůzky, vyřizování záležitostí na úřadech.
- **Nedostatek financí:** Senioři mají často omezené finanční prostředky, což jim ztěžuje přístup k nezbytným službám.

Závěr a další kroky:

Senioři a jejich blízcí čelí řadě výzev v oblasti péče o domácnost, technologií a zapojení se do společnosti. Postrádají informace o dostupných službách a narážejí na bariéry při hledání spolehlivé a cenově dostupné pomoci. Důležité je nabízet flexibilní, individuální a cenově dostupné služby s důrazem na budování důvěry a respektu k potřebám seniorů.

Souhrn z fáze designu a testování služeb (Klíčová Aktivita II.)

Na základě průzkumu jsme se rozhodli otestovat tyto 3 služby, které by nejlépe řešily vnímané problémy:

- **Hodinový manžel:** Poskytování drobných oprav a úklidů v domácnostech seniorů.
- **Pracovna:** Platforma pro setkávání a sdílení zkušeností seniorů, která jim umožňuje aktivně se zapojit do společnosti.
- **Helpdesk – Technická podpora:** Pomoc s mobilními telefony a počítači.

Metody:

- **Good services framework** – ve spolupráci se společností Govlab jsme na základě výstupů z první fáze projektu sestavili pracovní skupiny nad jednotlivými službami a nastavili základní procesy, jak by služby měly fungovat. Následně jsme ve spolupráci s cílovými skupinami služby testovali a ověřovali, zda jsou správně navrženy a řeší problémy cílové skupiny.
- **Průzkum spokojenosti a analýza dat:** Na závěr projektu jsme u každé ze služeb sbírali zpětnou vazbu formou rozhovorů s klienty. Analyzovali jsme rovněž klíčová data, která jsme sbírali v průběhu realizace.

Klíčové výsledky:

- **Hodinový manžel:**
 - Provedeno 35 oprav a úklidů.
 - 80% klientů bylo se službou velmi spokojeno.
 - Služba bude dále dotována z grantů a bude nabízena stávajícím klientům tísňové péče a sociálních služeb.
- **Pracovna:**
 - Vznikla pilotní skupina 6 aktivních členů.
 - Byly uspořádány workshopy, diskuzní fóra a přednášky na různá témata.
 - 90% účastníků pilotní fáze bylo se službou spokojeno.
 - Pracovna bude integrována s komunitním centrem a bude rozvíjet 5 tematických oblastí.
- **Helpdesk – Technická podpora:**
 - Obslouženo 25 klientů.
 - 90% klientů bylo se službou naprosto spokojeno.
 - Služba bude i nadále poskytována externím dobrovolníkem a bude řízena komunitním centrem.

Závěr:

Všechny tři aktivity projektu se setkaly s velkým zájmem a budou dále rozvíjeny a financovány z grantů a z vlastních zdrojů organizace. Detaily o každé ze služeb jsou uvedeny dále v dokumentu.

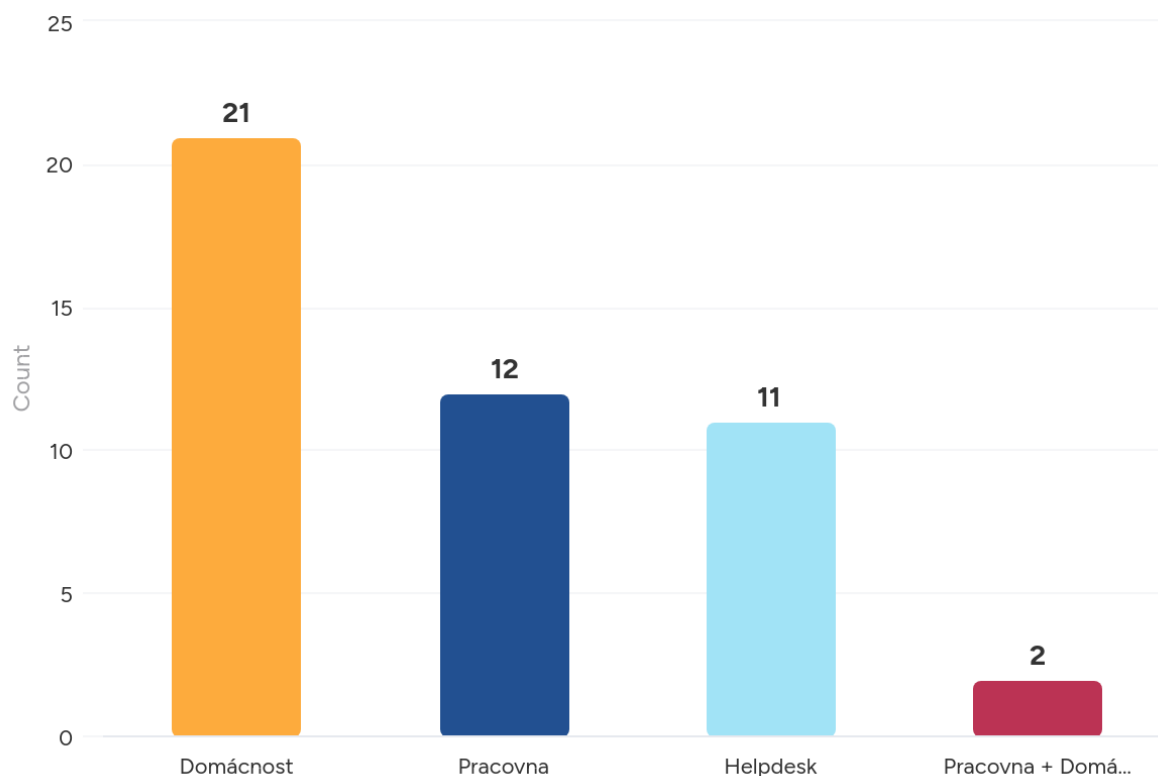
Cílová skupina (aktéři testování)

V rámci první fáze identifikace problému (KA I.) jsme oslovili celkem 79 seniorů a osob blízkých.

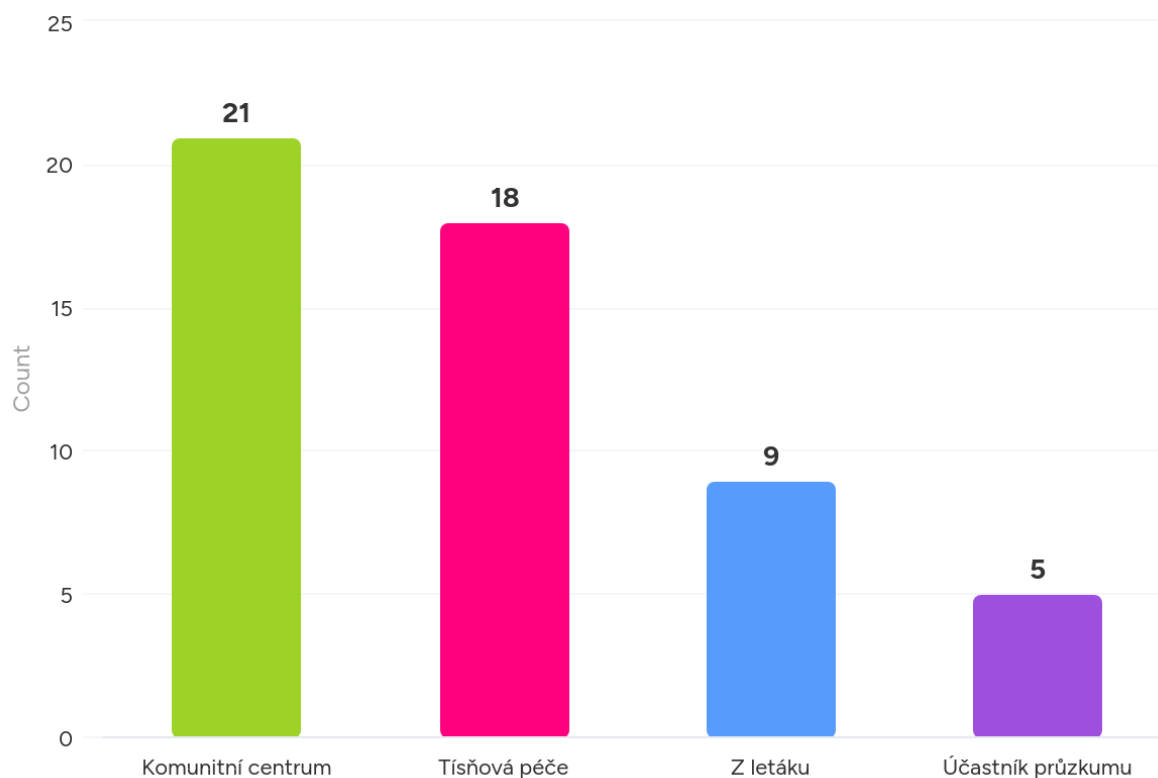
Dalších fází designu a testování řešení problémů (KA II.) se zúčastnilo celkem 46 osob

. Následující grafy znázorňují seniory rozdělené podle testovaných služeb a původů kontaktu.

Počty seniorů testující jednotlivé služby



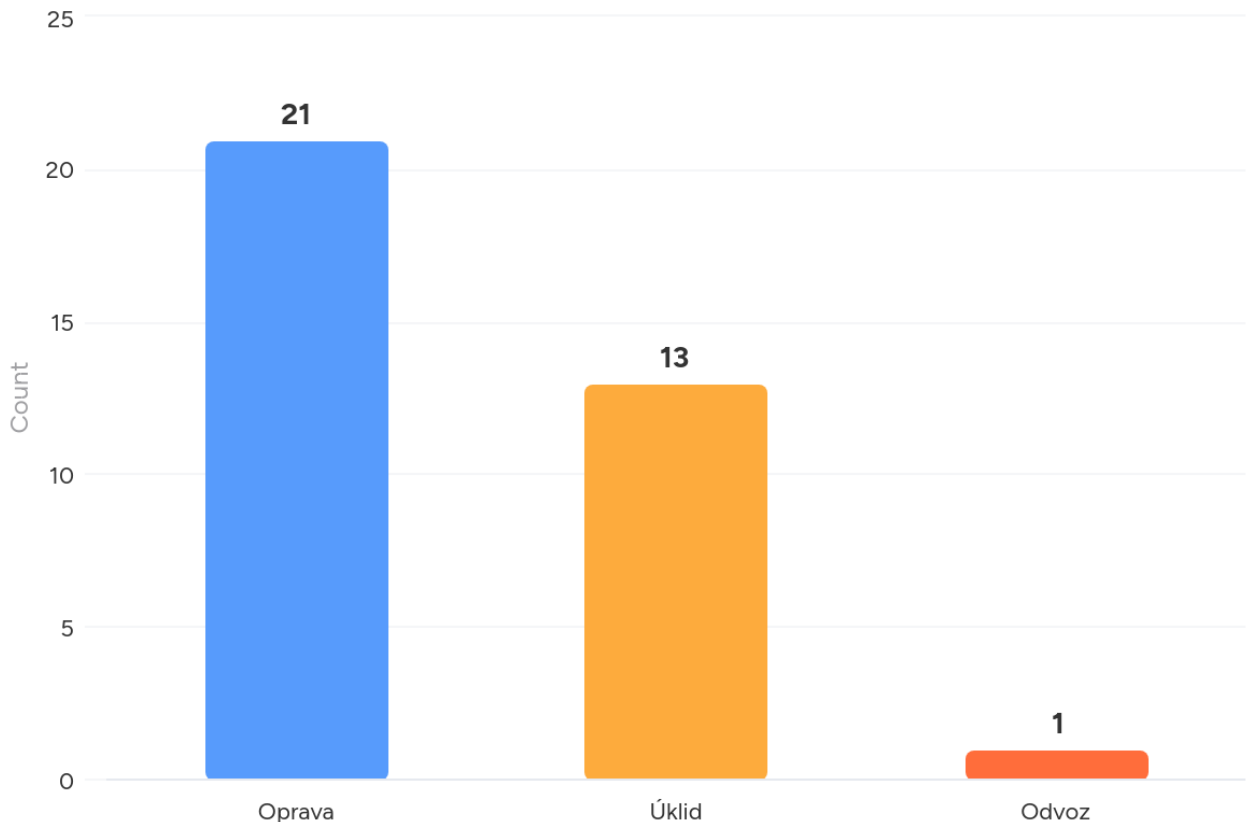
Rozdělení seniorů podle zdroje kontaktu



Detaily z testování jednotlivých služeb

1. Hodinový manžel:

Služba hodinového manžela vyšla z našich průzkumů jako nejpotřebnější služba. V pilotní fázi jsme testovali s hodinovým manželem na poloviční úvazek, který byl hrazen z rozpočtu projektu. Testovací služby začaly koncem února 2024. Do konce dubna, kdy projekt končil, jsme měli 35 interakcí s klienty. Následující graf ukazuje rozdělení.



Opravovány byly: prasklé rohy, vypínače, světla, altán, žaluzie a botník. Byla instalována dlažba, silikon, bodová světla, držák v koupelně a lustr. Probíhalo lakování, malování terasy, broušení altánu.

Úklidy: 70% mytí oken a zbývající úklidy byly zejména úklidy ve špatně dostupných místech (ve výškách).

U odvozu osob jsme se hned z počátku testování rozhodli dále netestovat díky vysoké vytíženosti a malému počtu firemních vozů a problémy s pojištěním v případě použití soukromého auta. V jednom případě jsme odváželi starý monitor do sběrného dvora.

Hodnocení z průzkumů spokojenosti se službou

Na konci pilotní fáze jsme udělali telefonický průzkum s klienty, abychom zjistili jejich zpětnou vazbu. Jejich komentáře se týkaly těchto oblastí:

- **Kvalita a komunikace:** Všichni respondenti hodnotili kvalitu provedené práce a komunikaci s poskytovatelem služby **velmi kladně**. To naznačuje, že služba splňuje požadavky seniorů na profesionalitu a spolehlivost.
- **Cena: 25% respondentů** mělo výhrady k ceně služby, která jim připadala vysoká (240 Kč/hod + 200 Kč doprava).
- **Kanály komunikace:** Někteří respondenti by uvítali možnost komunikovat s poskytovatelem služby i jinými kanály než telefonicky, například přes webový formulář nebo mobilní aplikaci. Rozšíření kanálů komunikace by mohlo službu zpřístupnit širšímu okruhu seniorů.
- **Celková spokojenost: 80% respondentů** bylo se službou **velmi spokojeno** a **20% respondentů** bylo **spokojeno**. To naznačuje, že služba má velký potenciál usnadnit život seniorům a zlepšit jejich kvalitu života.

Závěr a další kroky:

Služba hodinového manžela pro seniory prokázala svůj velký potenciál v oblasti usnadňování života a zlepšování jeho kvality. Na základě provedeného pilotního projektu a analýzy zpětné vazby od klientů jsme se však rozhodli **opustit původní myšlenku generování zisku z marže**. Důvodem je omezená kupní síla a citlivost seniorů na cenu.

Místo toho se zaměříme na **dotování služby z grantů externích nadací a rozšíříme nabídku našich služeb pro stávající klienty tísňové péče a sociálních služeb**.

2. Pracovna

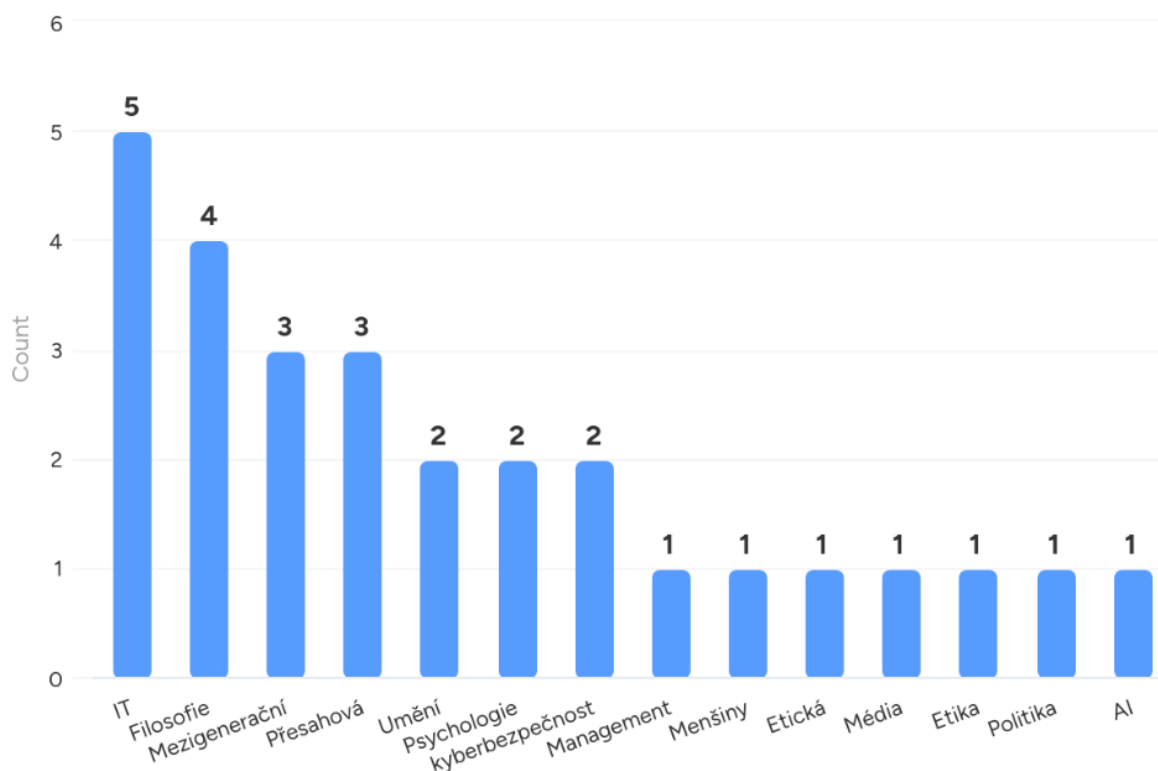
Služba Pracovna byla koncipována na základě poznatků z hloubkových rozhovorů a fokusních skupin se seniory, zaměřených na problematiku přechodu z aktivního pracovního života do důchodu. Drtivá většina respondentů vnímala toto období jako náročné a vyjadřovala potřebu aktivního zapojení a sdílení zkušeností. Zároveň jsme prozkoumali, zda by tyto potřeby mohlo uspokojit stávající Komunitní centrum (KC) se svojí širokou nabídkou kurzů a aktivit. Výsledky ukázaly, že v rané fázi důchodu by KC nevyužila celá cílová skupina. Dotazovaní senioři spíše preferovali jinou formu aktivního zapojení, která by jim umožnila sdílet své zkušenosti, zapojit se do práce alespoň na částečný úvazek a cítit se nadále plnohodnotnou součástí (pracující) společnosti.

Postup tvorby Pracovny:

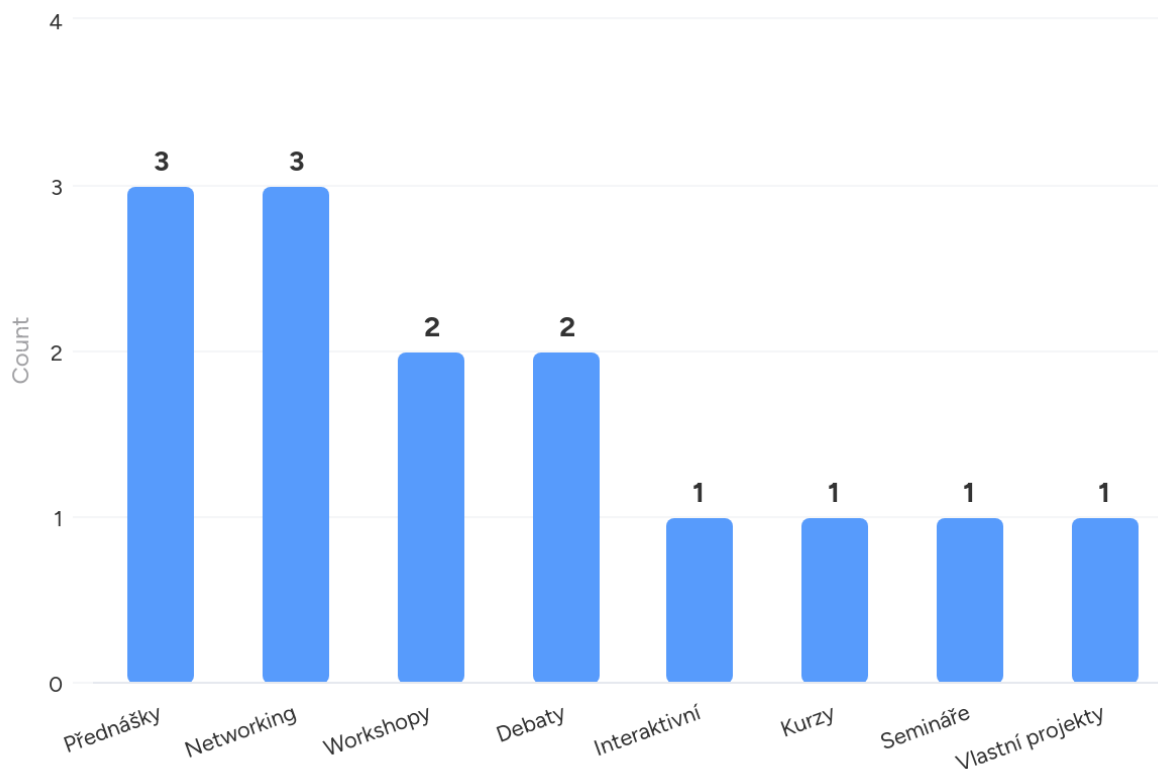
Myšlenka Pracovny se zpočátku točila kolem představy klasických coworkových center jako je např. Impact Hub Praha, které jsou fixované zejména na prostory. V průběhu pilotu jsme nicméně zjistili, že hlavní důraz musí být na tvorbu skupiny seniorů a hlubší pochopení témat, která je zajímají a forem, jak by se mohli zapojit. Pilotní skupinu Pracovny jsme vytvořili z lidí oslovených v rámci fáze průzkumu problému a dále ze stávajících dobrovolníků ŽIVOTa 90. Z počátečních 12 oslovených lidí nám v na konci projektu zůstalo 6 aktivních členů.

V několika setkáních s pilotní skupinou jsme se snažili zjistit, jaká by měla být hlavní role Pracovny, jaká témata by se měla řešit a jakými formami by se měla zpracovávat.

Tematické okruhy, o něž členové Pracovny jevíli zájem:

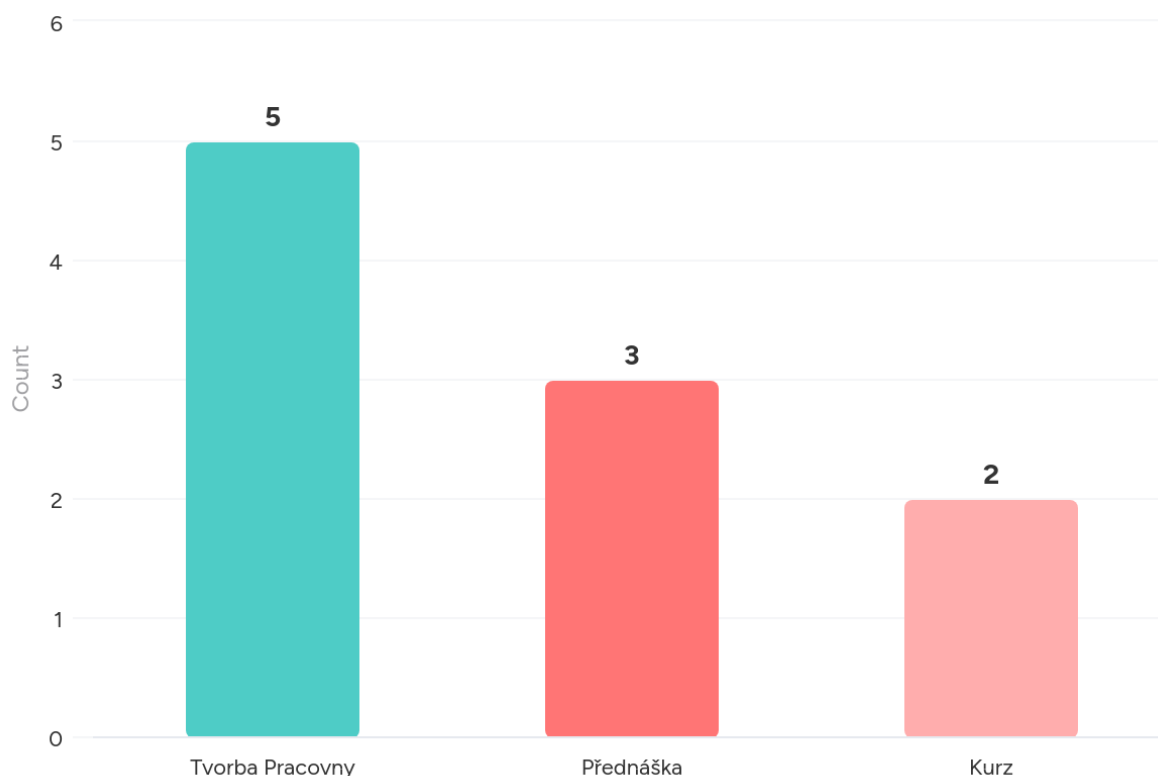


Formy zpracování a prezentace témat:



Následně jsme na pravidelné bázi organizovali setkání, buď nad fungováním Pracovny samotné nebo nad tématy, o které projevili senioři zájem v podobě kurzů nebo přednášek. Navštívili jsme 2 místa mimo ŽIVOT 90 – Impact Hub a Student Hub. Témata byla: Technologie (umělá inteligence), mezigenerační setkání (sociální sítě), filozofická (Odvaha jít vlastní cestou, Hledání životní rovnováhy).

Přehled pořádaných setkání Pracovny:



Hodnocení z průzkumů spokojenosti se službou

Na základě zpětných vazeb od všech 6 účastníků pilotní fáze Pracovny lze shrnout následující poznatky:

Účastníci projektu oceňují možnost setkávání, sdílení zkušeností a aktivního ovlivňování dění.

Pro dosažení maximálního efektu projektu je nutné:

Rozvíjet nabídku témat a aktivit: zaměřit se na aktuální potřeby a zájmy seniorů, organizovat workshopy, diskuzní skupiny, dobrovolnické aktivity, mezigenerační setkávání apod.

Zlepšit propagaci projektu: aktivně oslovovat seniory v komunitách, spolupracovat s relevantními organizacemi, využívat média a online platformy.

Podporovat aktivní participaci seniorů: zapojit seniory do plánování a realizace aktivit, dát jim prostor pro sdílení nápadů a zkušeností.

Využívat online technologie: usnadnit komunikaci a sdílení informací, vytvořit online platformu pro seniory.

Závěr a další kroky

Pilotní fáze služby Pracovna prokázala svůj potenciál pro zlepšení života seniorů a podporu jejich aktivního zapojení do společnosti. Vedení organizace se rozhodlo ve službě Pracovna pokračovat a integrovat ji v následujících měsících s ostatními organizačními útvary, zejména komunitním centrem.

Na základě poznatků z pilotu jsme postupně zformulovali, jak by měla Pracovna do budoucna fungovat, definovali jsme misi a základní hodnoty Pracovny.

Mise Pracovny

Pracovna nabízí prostor pro nápady a přání těch, kteří chtějí pracovat pro druhé, a aktivně hledá příležitosti pro jejich realizaci.

Hodnoty Pracovny

Podpora aktivních seniorů: Věříme, že lidé nově přichozí do důchodu mají cenné zkušenosti a chuť přispívat společnosti, aby mohli být stále její platnou součástí. Pracovna jim poskytuje platformu k využití jejich dovedností a pohledů v rámci obhajovací činnosti.

Boj proti věkové diskriminaci: Projekt se snaží zpochybnit vnímání seniorů jako neaktivních nebo bezcenných. Prostřednictvím aktivního zapojení Pracovna dokazuje jejich neustálou relevanci a potenciál. Pracovna cíleně podporuje mezigeneračnost.

Zajištění smyslu a motivace: Pracovna podporuje pocit smysluplnosti tím, že nabízí seniorům možnost účastnit se důležitých otázek a témat a zároveň mít možnost pracovat pro druhé a pomáhat jim buď jako dobrovolník nebo za úhradu.

Fungování Pracovny do budoucna

Jako další krok po úvodní pilotní fázi bylo vytvoření 5 tematických skupin. Každé skupině byl přidělen „garant tématu“ z řad pilotních členů Pracovny. Prostřednictvím workshopů, přednášek a diskusních fór chceme přilákat další seniory s potřebnými dovednostmi mimo projekt a organizaci. Na naší webové stránce vytváříme speciální sekci pro Pracovnu, na sociálních sítích plánujeme zveřejnit fotografie z úvodních pracovních skupin pro zvýšení PR.

Každá z tematických oblastí se bude vyvíjet pod vedením garanta oblasti a bude mít nastavené svoje cíle v souladu s misí a cíli Pracovny. Je pak na každé oblasti, jak bude úspěšná a podaří se díky ní rozvinout příležitosti pro širší skupinu lidí ať už formou dobrovolnictví, nebo jako placená práce.

Tým koordinátorů Pracovny (zaměstnanců) bude udržovat pravidelnou komunikaci s členy, aby porozuměl jejich potřebám a poskytl jim podporu. To zahrnuje organizaci schůzek, zajišťování prostor a pomoc s prezentacemi.

Členové Pracovny budou mít k dispozici zázemí pro jejich práci, jako např. notebooky, online vzdělávací platformy, IT podporu a příležitosti pro networking.

V příloze č. 1 je přiložen rámec pracovny ukazující začlenění do struktury ŽIVOTa 90 a mechanismus možného budoucího fungování z hlediska rozvinutí tematických oblastí do jednotlivých činností (dobrovolnictví, výpomoc za úhradu, placená práce).

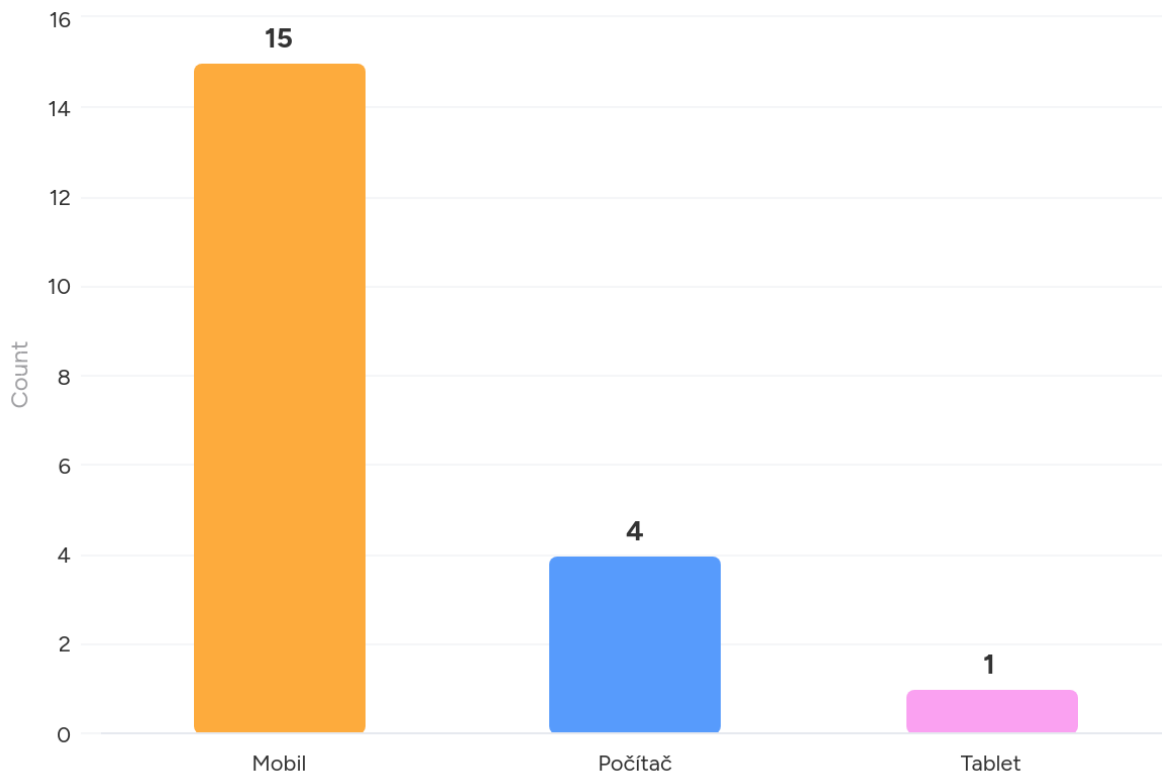
Helpdesk – Technická podpora

Pomoc s mobilními telefony a počítači se v žebříčku potřebnosti v našem průzkumu umístila jako druhá za potřebou pomoci v domácnosti.

Službu jsme začali testovat koncem března 2024. Nabídli jsme seniorům různé možnosti pomoci s technikou: Osobně, každý týden na objednání; U klienta osobně; Vzdáleně – telefonicky nebo vzdáleným přístupem přes Teamviewer. Až na jeden případ, kdy jsme vyjžděli k seniorce nainstalovat tiskárnu, preferovali všichni osobní návštěvy u nás v předem stanovený pravidelný termín v jedné z místností ŽIVOTa 90.

Celkem jsme v rámci pilotu Technické podpory obsloužili 25 klientů, kdy jim byly nabídnuty 20ti minutové úseky. Službu jsme zajistili externím dobrovolníkem. Vzhledem ke konkurenčním projektům jako je Moudrá sovička a Moudrá síť, kdy je poradenství zajištěno zdarma jsme nechtěli za službu klientům účtovat poplatky.

Zároveň se ukázalo, že nejvíce senioři potřebují pomoci s mobilními telefony, jak ukazuje následující graf.



Hodnocení z průzkumů spokojenosti se službou

Celková spokojenost se službou: 90% klientů bylo se službou naprosto spokojeno, 10% bylo spokojeno. Hlavním komentářem bylo, že by bylo potřeba mít delší časový úsek. Hlavním přínosem pro klienty byl individuální přístup a možnost objednat se na konkrétní čas.

Hodnocení délky návštěvy: 72% klientů bylo spokojenou s časovým úsekem 20 minut, 28% by uvítalo delší dobu.

Kanál pro objednávání: 80% klientů se objednávalo telefonicky, 15% u nás v kanceláři (byla vedle místnosti pro poskytování technické podpory) a 5% se objednalo přes recepci ŽIVOTa 90. Telefonický kontakt se ukázal jako nejvhodnější.






























Míra opakování: 27% klientů se objednalo dvakrát, 9% klientů se objednalo více než dvakrát.

Závěr a další kroky

Služba se ukázala jako velmi přínosná. Hlavním přínosem oproti podobným předchozím službám v ŽIVOTě 90 (občasná technická okénka vypsaná KC), byla možnost objednání se na konkrétní čas. Na technická okénka se nebylo potřeba objednávat, zároveň však nebyla zaručena kapacita.

Navázali jsme dlouhodobou spolupráci s dobrovolníkem, který tuto službu poskytuje. Službu jsme předali z projektového řízení do provozu Komunitnímu centru, které se od června stará o objednávání klientů, komunikaci s dobrovolníkem a propagaci služby.

Příloha č.1: schéma fungování služby Pracovna

	Technologie a helpdesk (bezpečnost, osvěta, technická podpora)	Péče o domácnost a zahradu	Advokační činnost (+ přechod do důchodu, politika, filosofie)	Životní styl (cvičení, strava)	Další témata (psychologie, mezigenerační...)	ČINNOSTI + NÁSTROJE	
PRACOVNA	<p>Senát (doplňný o vedoucí členy Pracovny)</p> <p>Členové Pracovny (dobrovolníci / placení)  </p> <p>Vedoucí tématu technologie Vedoucí tématu domácnost Vedoucí tématu advokační činnost Vedoucí tématu životní styl Vedoucí dalších témat</p> <p>Členové pracovny účastníci se jedné nebo více tematických skupin (nevedoucí)</p> <p>Zaměstnanci ŽIVOTA 90  </p> <p>Vedoucí Pracovny Vedoucí KC FRKOM</p> <p>Koordinátoři pracovny Správce obsahu / knihovny znalostí Koordinátoři KC Koordinátor dobrovolníků Partner mgmt. (firmy, nadace)</p>					Rozvoj tematických oblastí do poskytování služeb a jejich zploplnění 	Pravidelná setkání pracovních skupin 
DOBROVOLNICTVÍ							Uzavření smlouvy  + psycholog  + supervize
VÝPOMOC ZA ÚHRADU NÁKLADŮ		 		 			Zprostředkování práce mezi členy Klubu / klienty Ž90  + rezervační systém  + mapa míst
PLACENÁ PRÁCE							Služby veřejnosti  + web Spokojené domácnosti  Partnerství s firmami typu Flera.cz 