

Amerika letmým pohledem

Kontrasty služeb pro seniory v USA



Seniorská vesnice - Longwood at Oakmont

Spojené státy jsem navštívil v posledních pěti letech celkem třikrát. Vždy za účelem návštěvy nejrůznějších neziskových i ziskových organizací zabývajících se poskytováním služeb seniorům, lidem s postižením a lidem v nouzi. Mohl jsem si tak vytvořit letmý dojem o tom, jak funguje systém v zemi s naprosto odlišným filosofickým pozadím – mimo náš pohodlný a do nedávné doby stabilní evropský sociální model. V poslední době jsme ovšem i my v Evropě a v České republice konfrontováni diskusí na téma dlouhodobé udržitelnosti evropského sociálního modelu vzhledem k finanční a ekonomické krizi a nutnosti nežít na dluh či úkor budoucích generací. O to více považuji poznávání a seznamování se se systémem založeným na jiných principech za velmi zajímavé a přínosné pro přemýšlení o naší možné budoucí cestě.

■ **Text a foto: Mgr. David Šourek**
ředitel Diakonie Českobratrské církve
evangelické

Amerika je obecně zemí kontrastů. Co to ale znamená v oblasti péče o lidi jsem pochopil v den, kdy jsme společně s kolegy poobědvali s managementem jednoho z nejluxusnějších zařízení pro seniory v okolí Pittsburghu, ve kterém najdete na toaletách pozlacené kohouty

a lidé zde platí za ubytování v seniorském apartmánu a související služby částky kolem 10 000 USD MĚSÍČNĚ (!), a o několik hodin později a o 30 km dál jsme zažili ve staré, nepoužívané, oprýskané školní budově, jak dobrovolníci z různých církví vaří a servírují teplou polévku v plastovém nádoby pro děti i seniory se záměrem, aby tito dostali alespoň jedno teplé jídlo denně. Americký systém je tvrdý. Pokud máte jako senior našetřené peníze, vyplácí vám někdo rentu nebo máte

nárok na podporu z federálních programů Medicare nebo Medicaid, můžete si vybrat a koupit z široké nabídky služeb nejrůznějšího rozsahu a kvality, pokud ovšem ne, jsou váš život a doslova přežití závislé na dobročinnosti, vlastně almužně někoho druhého, bydlíte, kde se dá, a na jídlo chodíte do potravinové banky, pokud v okolí nějaká funguje. Mezi těmito extrémny se pak nachází některé služby pro seniory financované ze zdrojů konkrétního státu a zejména okresu (county), jejichž rozsah, dostupnost a kvalita jsou závislé na daňové politice a ekonomické úspěšnosti toho kterého regionu a na podpoře federální vlády. Zjednodušeně by se dalo definovat pravidlo, že v Americe dostane každý takové služby, které si může dovolit. Standardy jsou určovány zdroji, které jsou k dispozici, a to samozřejmě znamená, že existují ohromné rozdíly mezi jednotlivými službami a regiony. A celé to ovlivňuje politika federální vlády, přičemž demokraté investují do podpory federálních programů (distribuovaných prostřednictvím států a okresů), díky kterým se podpora pro sociálně slabé a potřebné zvyšuje a rozvíjí,

Základní **životní** filosofie je jiná. Základem amerického myšlení je **důraz** na **svobodu**, osobní zodpovědnost a nezávislost na státu. Včetně všech **důsledků**.

republikáni se snaží tyto programy zrušit a škrtnout. Tak, jak to odpovídá jejich filosofii a přesvědčení o tom, že se každý má postarat sám o sebe.

Jedním ze základních modelů péče ve stáří je seniorská vesnice. Tento koncept je určen pro ty, kteří „na to mají“, a je velmi oblíben. Seniorské vesnice provozují různí provozovatelé, ziskoví i neziskoví, a jejich princip spočívá ve vytváření prostoru s podporou pro život stárnoucích lidí. Seniorská vesnice, čítající zpravidla 300–1000 obyvatel, nabízí zpravidla tři úrovně péče: podporu samostatného bydlení, bydlení s asistencí a bydlení s ošetřováním (péčí). Lidé přicházejí ve věku kolem 70–80 let, kdy zpravidla prodají svou dosavadní nemovitost a koupí si domek (domek v americkém měřítku = 5+1) v areálu seniorské vesnice. Žijí samostatně, ale mají na vyžádání zajištěnou potřebnou podporu, zejména technickou (starost o dům, zahrádku apod.) a mohou čerpat výhody společného vybavení (jídlna, wellnes, fyzioterapie, lékař, doprava apod.). Pokud se jejich stav zhorší a potřebují více podpory, přestěhují se v rámci vesnice do bydlení s asistencí, kde stále bydlí individuálně, ale již nikoliv ve vlastním samostatném domečku, ale ve společném domě v bytě/apartmánu, kde je poskytovaná podpora vyšší. Pokud se jejich stav dál zhorší a nemohou si sami zajistit jídlo (uvařit nebo dojet do restaurace, což je zajímavé měřítko samostatnosti), přecházejí na oddělení s intenzivní zdravotně-sociální péčí, kde žijí v rámci malé skupiny s ostatními. To platí i pro lidi s demencí. Peníze investované do nákupu nemovitosti (do vstupu do komunity) se po úmrtí člověka stávají součástí dědictví. Protože jsme byli hosty přímo obyvatel takové vesnice, měli jsme možnost se setkat s mnoha lidmi a položit jim z našeho hlediska jasnou otázku: Nevnímate tento systém jako seniorské ghetto? Kupodivu nikdo z těch, které jsme oslovili, nezminil o tomto systému jedinou negativní věc. Ba právě naopak. Jako pozitiva zmiňovali pocit bezpečí, zachování sociálních vazeb, jistotu péče v budoucnosti apod. Musíte mít ovšem peníze, protože měsíční náklady na pobyt a služby se pohybují od 2000 do zmíněných 10 000 USD, kromě nut-

nosti vstupní investice ve formě koupení domku či bytu. Rozdíl mezi ziskovými a neziskovými provozovateli takových vesnic se projevuje třeba tím, že ti neziskoví dosažený zisk investují do zlepšení kvality bydlení u lidí, kteří využívají jiné programy bydlení ve stáří, a mají proto jiný standard.

Jiný zajímavý koncept, který jsme v Americe navštívili, je sociální bydlení pro seniory. Provozovala ho stejná organizace jako předešlý seniorský park. Díky daňovým úlevám/odpočtům, které tato nezisková organizace získá od vlády a které může prodat podnikatelským subjektům a firmám, je možné postavit bytový dům s malometrážními byty pro seniory. Jedná se vlastně spíše o developerský projekt; jediná sociální služba z našeho pohledu je angažování sociálního pracovníka na částečný úvazek. Sociální pracovník průběžně pomáhá seniorům vyřídít si nárok na potřebnou státní a federální pomoc, která jim umožní platit nezbytný nájem pohybující se zde kolem 350 USD. Touto službou je však možné dosáhnout toho, že mnoho nízkopříjmových seniorů nakonec neskončí jako bezdomovci, což je problém, který se začíná objevovat i v České republice a se kterým si zatím nevíme rady. Jinak si zde seniory žijí svým vlastním životem, případně se setkávají v několika společných prostorách domu (prádelna, společenská místnost, obývací koutky, v některých domech společná kuchyň s jídelnou).

Pokud sestoupíme ze světa kvalitních služeb pro ty lépe situované, jejichž finanční možnosti umožňují naplňovat standardy vícehvězdičkových hotelů, a podíváme se na druhou stranu spektra, můžeme být spokojeni s naším zázemím a kvalitou. Navštívili jsme například dva stacionáře pro seniory financované z lokálních zdrojů (county), jejichž úroveň vybavení, personálního zajištění a programů jsme hodnotili jako srovnatelnou či mírně horší, nežli je naše úroveň. (Ovšem i zde může hrát roli odlišná filosofie – ve společnosti, která si nade vše cenní osobní svobody, není možné nařizovat společné aktivity. Klienti se tak zapojují do aktivit, které sami chtějí. Ostatní ignorují.)

»»» 40



Longwood at Oakmont - budova s byty



Interiér luxusního domova pro seniory



Longwood at Oakmont - společné prostory



Okresní stacionář pro seniory



Dům se sociálními byty pro seniory

««« 39

Zde se také výrazně projevuje kvalita managementu takových organizací – zda se spokojí s výší lokálních dotací, nebo usilovnou prací získávají další zdroje pro rozvoj kvality služby. Je na první pohled patrné, u koho tvoří místní dotace většinu prostředků, a kde pouze část doplněnou o další peníze z aktivního fundraisingu. Na rozdíl od naší předešlé představy se ovšem ukázalo, že většina takových fundraisingových zdrojů nepochází od drobných dárců, ale od firemních či rodinných nadací, které dle svého poslání hospodaří se svěřeným majetkem a rozdělují výnosy nadačního jmění různými projekty. Konkurence je ovšem veliká a úspěch vyžaduje úsilí.

Chceme-li pochopit americký systém péče o seniory či další potřebné skupiny, nesmíme se nechat strhnout k jednoduchému srovnávání s našimi kategoriemi myšlení ani k třídění v rámci kategorií zdravotnických a sociálních služeb. Základní životní filosofie je jiná. Základem amerického myšlení je důraz na svobodu, osobní zodpovědnost a nezávislost na státu. Včetně všech důsledků. Je to tvrdý svět, ve kterém každý hraje především sám za sebe. Zároveň existuje stále velká mezilidská solidarita a souvazečnost s komunitou. Díky federálním programům, zejména demokratických vlád, se sice zlepšuje v posledních letech dostupnost a kvalita péče i pro nízkopříjmové či bezpříjmové skupiny obyvatel, značná část pomoci těm nejpotřebnějším je však stále závislá na myšlenkách dobrovolnictví a dárcovství těch úspěšnějších. Standardy kvality vycházejí zejména z finančních možností a přístupu zaměřeného na klienta, zejména tam, kde existuje velká konkurence jednotlivých provozovatelů seniorských zařízení. Kvalita služeb založených na dotaci vychází z výše takové dotace. A i když si v případě dotací z lokálních, státních a federálních zdrojů poskytovatelé služeb stěžují na byrokratické a regulaci, vzhledem k situaci u nás je nutno konstatovat, že nevědí, o čem mluví. ■■■

Chcete pracovat?

Abyste na snahu nedoplatili...

■ **Text: Ylona Skálová**

vykonná ředitelka sdružení Spotřebitel net

Nezaměstnanost se v době finanční krize stává patologickým a těžko léčitelným jevem. Mnozí postižení přitom mají skutečnou snahu práci najít a jsou pak ochotni spokojit se i s činností naprosto nedůstojnou a špatně placenou. Na internetu, kde nikdy není nouze o nabídky, mohou pak sehnat nemálo takových příležitostí – zpravidla je objeví i mezi poštou ve své emailové schránce. Za možností tzv. „práce z domova“ se sice ne vždycky, ale poměrně často, skrývá snaha získat jednorázově od zájemce peníze. V některých případech může údajný zaměstnavatel po zájemci požadovat nákup instruktážního DVD, což je jediný smysl transakce. Zájemce o práci tak vlastně nevědomky uzavírá kupní smlouvu, která nemá s pracovní smlouvou nic společného.

Pokud jde o jednoduchou práci typu „plnění obálek“, požaduje určitou finanční částku, aby si ověřil, že má uchazeč o práci vážný zájem. Tato částka se může pohybovat podle různých zkušeností od dvou set až do výše osmi set korun! Zájemci jsou poté odesláni potřebné instrukce, ale brzy je jasné, že jde o práci, která spočívá ve shánění dalších klientů (tzv. pyramidový program). Ti odesílají zpět „své“ ofrankované obálky a první výdělek dostane původní zájemce až po sehnání dvou stovek nových lidí, toužících po pracovní činnosti!

V takovém případě dochází k použití klamavé obchodní praktiky podle § 5 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s přílohou 1 k tomuto zákonu (konkrétně se jedná o praktiku uvedenou pod písmenem m). Na to si můžete stěžovat u České obchodní inspekce, která je oprávněná udělit podnikateli pokutu až do výše 5 milionů Kč.

Jindy můžete „naštěstí“ podvod vycítit ještě daleko dříve. Když vás například „zaměstnavatel“ odkáže na jiné číslo, kde provoláte horentní sumu s tím, že vám bude vrácena později, uděláte nejlépe, když prostě původní hovor ukončíte a nikdy se k inzerátu s tímto textem nevrátíte.

Podvodníci jsou nesmírně tvořiví a zůstává smutným faktem, že dnešní svět je čím dál tím víc orientovaný na internet, kde je těžké rozeznat skutečnost od výmyslu. Na webu je například možné

„stvořit“ stránku plnou lákavých pracovních inzerátů, kde ovšem také není nic zadarmo. Někteří lidé se již setkali s tím, že museli při registraci poslat SMS v hodnotě 99 Kč, aniž na to byli předem upozorněni. Jaké pak bylo jejich překvapení, když je následujícího dne další SMS vyzvala k zaslání nové textové zprávy stejné finanční hodnoty, za níž měl být jejich profil zpřístupněn potenciálním zaměstnavatelům. Vzhledem k nejistotě, jestli na server nabídky neumístují ve skutečnosti pouze tvůrci onoho falešného webu, se pak pro kohokoliv nezaměstnaného může jednat o zbytečnou ztrátu peněz.

Skvělymi pomocníky pro rozlišení seriózních a neseriózních nabídek jsou úplně jiné servery, zejména Workline.cz, kde se dostanete k mnoha zajímavým radám a varováním. Především byste si měli dát pozor, pokud nabídka slibuje nespílitelné nebo pokud je na vás vyvíjen tlak, abyste na ni přistoupili. Poctivý podnikatel by měl mít na webu uvedenou firmu, resp. jméno, pod nímž podniká, a IČO. Pak jej můžete snadno vyhledat v obchodním nebo živnostenském rejstříku a vyskytnou-li se potíže, je namístě obrátit se i na živnostenský úřad v místě podnikání dotčeného. Tomu přísluší uložit sankce včetně odejmutí živnostenského oprávnění.

A co když už jste „naletěli“? Pak bude problém dostat své peníze zpět, nebyla-li způsobena škoda alespoň 5000 Kč, která je hranicí pro spáchání trestného činu podvodu podle § 209 trestního zákoníku. Spojíte-li se ale s dalšími poškozenými, můžete podat hromadné trestní oznámení, pro jehož účely se škody počítají.

Sdružení Spotřebitel.net nabízí pomoc poškozeným spotřebitelům a zároveň poskytuje podnikatelům certifikát potvrzující, že jejich všeobecné smluvní podmínky jsou v souladu se zákonem. ■■■



SDRUŽENÍ SPOTŘEBITEL NET

Bělehradská 118, 120 00 Praha 2
 mobil: +420 603 791 093
 pevná linka: +420 222 516 521
 poradenská linka: +420 775 476 080
 +420 775 476 090
 skalova@spotřebitel.net
 www.spotřebitel.net