

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

**Finanční gramotnost klientů pečovatelské služby
města Horšovský Týn**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Eva Kollerová

Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Karel Mošna

Plzeň, 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni dne 20.6.2013

.....

Eva Kollerová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala JUDr. Karlu Mošnovi za jeho cenné rady a pomoc při vedení mé diplomové práce. Rovněž bych chtěla poděkovat, všem svým kolegům z neziskové organizace Člověk v tísni, o.p.s. za jejich trpělivost během mého studia.

.....

Eva Kollerová

MOTTO:

"Peníze ještě nikoho neučinily bohatým."

Lucius Annaeus Seneca - římský filozof, dramatik, básník a politik

Obsah

Úvod.....	10
1 Dluhová problematika	12
1.1. Pojmosloví v dluhové problematice	Chyba! Záložka není definována.
1.2. Dluhová problematika v ČR.....	Chyba! Záložka není definována.
1.2.1. Život na dluh	14
1.2.2. Legislativní ukotvení dluhové problematiky.....	15
1.3. Skupiny obyvatel ohrožené rizikovými úvěrovými produkty	Chyba! Záložka není definována.
1.3.1. Senioři jako riziková skupina	18
1.4. Úvěrové produkty.....	Chyba! Záložka není definována.
1.5. Dluhové poradenství.....	20
2 Finanční gramotnost	Chyba! Záložka není definována.1
2.1. Definice finanční gramotnosti	22
2.2. Pojmosloví ve finanční gramotnosti.....	2Chyba! Záložka není definována.
2.3. Historie a současnost finanční gramotnosti v ČR.....	26
2.4. Vzdělávání ve finanční gramotnosti	29
3 Stáří.....	30
3.1. Stárnutí	31
3.2. Sociální síť ve stáří.....	32
3.3. Rizikové faktory ve stáří	34
4 Sociální služby.....	Chyba! Záložka není definována.
4.1. Pečovatelská služba	35
4.1.1. Jak se stát uživatelem pečovatelské služby	38
4.2. Pečovatelská služba města Horšovský Týn.....	38
5 Cíl výzkumu	Chyba! Záložka není definována.
5.1. Výzkumné otázky.....	Chyba! Záložka není definována.0
5.2. Výzkumné metody.....	41
5.2.1. Kvalitativní výzkum.....	41
5.2.2. Rozhovor	42
5.2.3. Ananlyza dokumentů.....	43
5.2.4. Případová studie	44

6 Realizace výzkumu	4	Chyba! Záložka není definována.
7 Interpretace výsledků výzkumu	4	Chyba! Záložka není definována.
7.1. Rozhovor	46	
7.1.1. Rozhovor s klienty pečovatelské služby	46	
7.1.2. Rozhovor s rodinným příslušníkem klienta pečovatelské služby	47	
7.1.3. Rozhovor se zaměstnanci pečovatelské služby	47	
7.2. Analýza dokumentů	48	
7.3. Případové studie	48	
7.4. Kódování textu	6	Chyba! Záložka není definována.
7.5. Výstupy výzkumu	6	Chyba! Záložka není definována.
7.6. Odpovědi na výzkumné otázky	65	
Závěr	67	
Resumé.....	69	
Literatura		Chyba! Záložka není definována.
Seznam příloh	I	
8 Přílohy	I	Chyba! Záložka není definována.
Žádost o rozhovor pro potřeby diplomové práce	I	Chyba! Záložka není definována.
Rozhovor s klienty pečovatelské služby města Horšovský Týn.....	IV	

Úvod

Jako téma diplomové práce jsem si zvolila Finanční gramotnost klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn. Pracuji jako finanční poradce neziskové organizace Člověk v tísni, o.p.s. a při své práci se setkávám s různorodou věkovou skupinou ocitající se ve vážné finanční a sociální situaci. Čím dál více klientů finančního poradenství je seniorského věku. U této věkové skupiny lze vyzorovat několik faktorů, které mají vliv na jejich aktuální tíživou situaci. Jedním z nejdůležitějších faktorů je skutečnost, že většinu svého ekonomicky aktivního života strávili v době komunismu a centrálního plánování, kdy neexistovaly rizika spojená s finančními produkty. Finančnictví bylo jako mnoho dalších oblastí lidského života ovládáno státem, lidé se v tomto systému naučili důvěřovat, v kombinaci s neznalostí mechanismů tržního hospodářství a absencí vzdělávání ve finanční gramotnosti, byli pak po roce 1989 velmi snadným cílem tzv. finančních predátorů a jsou jimi v podstatě dodnes. V důsledku demografických změn v české společnosti přibývá osob v seniorském věku a tedy i problémů z neznalosti financí a finančních produktů, které jsou oproti jiným věkovým skupinám u seniorů mnohem častější.

Tato situace mě přivedla na myšlenku věnovat se tématu finanční gramotnosti seniorů ve své diplomové práci. Pro výzkum jsem si zvolila klienty pečovatelské služby města Horšovský Týn. Vzhledem k tomu, že s pečovatelskou službou již několik let spolupracuji a mám s touto sociální službou jen kladné zkušenosti, rozhodla jsem se oslovit jejím prostřednictvím seniory se žádostí o zodpovězení několika otázek na téma finanční gramotnosti.

Cílem mé diplomové práce je zjištění úrovně znalostí finanční gramotnosti klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn. V teoretické části se chci věnovat tématu dluhová problematika, jedna z podkapitol je zaměřena na specifika dluhové problematiky u výzkumného souboru této práce. Dále jsem se zaměřila na oblast finanční gramotnosti, poslední dvě kapitoly teoretické části se věnují tématu stáří a pečovatelské službě jako druhu sociální služby.

V praktické části bude popsáno výzkumné šetření, pro potřeby diplomové práce jsem zvolila metody kvalitativního výzkumu a to strukturovaný rozhovor, analýza dokumentů a případová studie. Strukturovaný rozhovor bude veden nejen s klienty pečovatelské služby,

ale také s jejich rodinnými příslušníky a se zaměstnanci pečovatelské služby města Horšovský Týn. Analýza dokumentů bude provedena na osobních složkách klientů pečovatelské služby, které mi byly zapůjčeny k nahlédnutí. Případová studie bude vypracována u všech 13 dotazovaných seniorů.

Podkladem pro moji diplomovou práci bude především odborná literatura, kterou uvádím na konci této práce. V závěru bude výzkumné šetření vyhodnoceno a budou zodpovězeny výzkumné otázky.

Teoretická část

1. Dluhová problematika

Od roku 1989, kdy se v naší zemi změnilo politické uspořádání, došlo k velmi překotnému vývoji téměř ve všech oblastech lidského života, zásadní změny lze pozorovat zejména v oblasti financí.

Česká republika je již delší dobu považována za jednu z nejméně zadlužených zemí Evropy a současně se řadí mezi relativně bohaté státy evropského kontinentu. Tvrzení o velmi nízké zadluženosti obyvatel ČR může být považováno za kladnou informaci, avšak je třeba dodat, že Česká republika je zároveň jednou ze zemí, kde zadluženost roste nejrychlejším tempem.

Pro srovnání tempa zadlužení v ČR níže uvádím údaje Českého statistického úřadu z let 2005 a 2011.

Podle údajů Českého statistického úřadu z roku 2005 dosáhla zadluženost české populace 422,4 miliard Kč a v roce 2006 se očekává, že tato zadluženost i nadále poroste a přesáhne hranici 600 miliard Kč.¹

Celková výše úvěrů, kterou domácnosti v České republice dluží v Kč a cizí měně, dosáhla k 31.12.2011 úctihodné výše 1,098 bilionu Kč, tedy téměř desetkrát tolik, než tomu bylo v roce 1993.²

Zkušenosti s životem na dluh má v Česku už více než polovina lidí starších 15 let.³

Pro českou populaci není tedy půjčování si neznámým pojmem. Stále častěji je fenomén života na dluh každodenní realitou i pro pomáhající organizace.

¹ Dluhová problematika: informační brožura. 2007., s. 6.

² <http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.html>

³ Dluhová problematika: informační brožura. 2007., s. 6.

1.1.Pojmosloví v dluhové problematice

Půjčování finančních prostředků nemusí být vždy chápáno v negativním smyslu slova. Pokud půjčení peněz předchází dobrá finanční rozvaha a cílem zadlužení je hodnota mající trvalejší charakter např. nemovitost pořízená hypotečním úvěrem, je tento způsob zadlužení ekonomicky smysluplný. Zadlužování na věci okamžité potřeby např. na dovolenou nebo lepší vybavení domácnosti, je však z finančního pohledu nelogické a rizikové.

S pojmy dluh, věřitel či dlužník se setkáváme v médiích téměř denně. Tyto pojmy jsou pro nás, občany této země, stejně tak běžné, jako pojmy z každodenních lidských činností jako je stravování, bydlení nebo sportování. Staly se součástí našich životů.

Dluh označuje to, co je někdo někomu povinen vyrovnat. Je to předmět vztahu mezi věřitelem a dlužníkem, který zahrnuje oprávnění věřitele a povinnost dlužníka, aby dluh vyrovnal. Z hlediska věřitele se tento vztah označuje jako pohledávka: to znamená, že pohledávka je oprávnění věřitele požadovat od dlužníka vyrovnání dluhu, tedy takzvané plnění. Dluh se obvykle prokazuje písemným potvrzením (směnkou, dluhopisem) dlužníka věřiteli a bývá doprovázen splátkovým kalendářem, který stanoví, jak se bude splácet. Dluh je obvykle peněžní a vzniká na základě právního titulu: půjčkou (úvěrem), nákupem s odloženou platbou etc. Dlužník tak získává prostředky nebo komodity, které splatí až později, většinou však za půjčené prostředky platí navíc úrok. Je-li dlužník v prodlení, opožděním platby a podobně, mění se pohledávka na nárok.⁴

Dlužník nebo také povinný, je fyzická nebo právnická osoba, která přijala poskytnuté peněžní prostředky a která je povinna na základě podmínek stanovených v příslušné smlouvě splatit.⁵

Věřitel neboli oprávněný, je podle českého právního řádu fyzická či právnická osoba, která poskytla svoje peněžní prostředky druhé straně a která je oprávněna takto zapůjčené prostředky požadovat zpět.⁶

⁴ <http://www.dluhy-poradenstvi.cz/dluhy-poradenstvi-cz/5-Co-je-dluh-osobni-bankrot#dluh>

⁵ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika, s. 22-23.

⁶ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika, s. 22-23.

1.2. Dluhová problematika v ČR

Dluhová problematika je v rámci České republiky stále častěji diskutovaným tématem jak na úrovni legislativní, tak i v oblasti zejména neziskového sektoru. Dluhové zatížení stále většího počtu obyvatel není jen úzkým problémem v oblasti financí, ale má přímý vliv i na další aspekty lidského života. Ovlivňuje také oblast bydlení, rodinných a mezilidských vztahů. Dluhového zatížení občanů má tedy komplexnější dopady na kvalitu života.

1.2.1. Život na dluh

Jak již bylo zmíněno, zadluženost českých domácností velmi výrazně roste a nedá se na základě statistik, které uveřejňuje každoročně na svých webových stránkách Ministerstvo financí ČR, předpokládat, že by se tempo zadlužování zpomalilo či dokonce zastavilo. I přes ekonomickou krizi, ve které se Evropa nachází již od roku 2008, se obyvatelé ČR stále více zadlužují.

Důvody pro stále častější život na dluh můžeme shrnout do několika bodů:

- dluh již není tabuizován

Dnešní společnost neodsuzuje jedince, kteří si půjčují finanční prostředky. Naopak, podivným se stává jedinec, který dluhy nemá a na vše potřebné si našetří.

- převládá konzumní způsob života

Konzumní způsob života se stal nedílnou součástí moderní společnosti západního světa. Stejně jako se způsob života zrychluje, dochází ke stále větší konzumaci společnosti a odklonu od tradičních hodnot a zvyklostí.

- dostupnost finančních prostředků

I s ohledem na současnou legislativu a její nedostatky zejména v oblasti ochrany spotřebitele, dochází k velké dostupnosti finančních prostředků i pro rizikové skupiny obyvatel např. pro nezaměstnané bez ohledu na reálnou schopnost splatit půjčení finanční prostředky.

- vliv reklamy

Reklamní spoty a telemarketing v televizi či rádiu nejsou téměř limitovány, shlédnout je může kdokoli, kdykoliv. Ovlivňování jedinců prostřednictvím médií je v současnosti velmi silným marketingovým tahem všech společností pohybujících se v oblasti půjčování finančních prostředků.

Dopady pro stále častější život na dluh lze shrnout do několika bodů:

- zvýšená finanční zátěž

Finanční zátěž je v důsledku života na dluh hlavním dopadem na život jednotlivce nebo rodiny. Finanční prostředky, které jedinec vydělá, nejdou v celé výši na pokrytí nákladů spojených s jeho životem, ale část z nich jde na umoření dluhů. V širším pohledu je život na dluh ekonomickou zátěží i pro stát a jeho rozpočet, v důsledku zvýšené zadluženosti obyvatel se zvyšuje procentní podíl šedé ekonomiky.

- zhoršení sociální situace

V souvislosti se splácením dluhů může dojít ke zhoršení sociální situace jedince nebo rodiny, zejména pokud se dlužník dostává do problémů se splácením. Dopady mohou být fatální, tj. ztráta vlastního bydlení a vznik závislosti na pomoci od státu.

- předlužení a úpadek

V důsledku nezvládnutí hrazení dluhů (chybné finanční rozhodnutí nebo ztráta příjmů) roste počet obyvatel, kteří se dostali do tzv. dluhové pasti, již nezvládají hradit své finanční závazky, jsou předluženi a hrozí jim úpadek.

1.2.2. Legislativní ukotvení dluhové problematiky

Legislativní rámec dluhové problematiky je ukotven zejména v zákonu č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, dále pak v zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v zákonu č. 99/1963 Sb., o občanském soudním řádu, v zákonu č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti či v zákonu č. 182/2006 Sb., o insolvenčním zákoně.

Věřitel před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, či změnou takové smlouvy spočívající ve významném navýšení celkové výše spotřebitelského úvěru, je povinen s odbornou péčí posoudit schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr, a to na základě dostatečných informací získaných i od spotřebitele, a je-li to nezbytní, nahlédnutím do databází umožňujících posouzení úvěruschopnosti spotřebitele. Věřitel poskytne spotřebitelský úvěr jen tehdy, pokud je po posouzení úvěruschopnosti spotřebitele s odbornou péčí zřejmé, že spotřebitel bude schopen spotřebitelský úvěr splácet, jinak je smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, neplatná.⁷

K dluhové problematice se váže také již zmíněný zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tento zákon zpracovává patřičné předpisy Evropských společenství a stanovuje některé podmínky podnikání význačné pro „ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele“.⁸

1.3. Skupiny obyvatel ohrožené rizikovými úvěrovými produkty

Nabídka úvěrových produktů na našem trhu je v současnosti velmi široká. Každý občan si může vybrat z nabídky úvěrových produktů ten, který mu dle jeho názoru nejvíce vyhovuje. Ne každý člověk má však dostatek informací a kompetencí pro to, aby zvolil pro sebe vhodný finanční produkt. Nevhodně zvolenou finanční strategií se může jedinec dostat do velmi závažných finančních problémů.

Na současném trhu existuje bohužel i řada zejména nebankovních společností a tzv. predátorských firem, které cíleně směřují svojí nabídku velmi drahých úvěrových produktů s mnoha rizikovými závazky, např. rozhodčí doložkou či směnkou, na jedince, kteří jsou nějakým způsobem oproti většinové společnosti znevýhodněni a vytvářejí si tak trvalé dlužníky.

⁷ Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, §9, odst. 1.

⁸ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, §1, odst. 1.

Existují skupiny obyvatel, které jsou více ohrožené zadlužením až předlužením než ostatní:

- lidé ze sociálně vyloučených lokalit

Lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách jsou ohroženi zejména tím, že nemají dostatečné kompetence a informace o finančních produktech, často jsou dlouhodobě nezaměstnaní, další diskriminujícím faktorem může být jejich příslušnost k určité etnicitě. Většinová společnost se k jejich sníženým kompetencím a sociálním hendikepům často staví odmítavě, zejména pro predátorské společnosti, které nabízejí velmi rizikové (extrémně nevýhodné) úvěrové produkty, je tato skupina obyvatel vhodnou cílovou skupinou. Bankovní a často i nebankovní sektor na základě odpovědného úvěrování této skupině obyvatel úvěrové produkty nenabídne, proto je zde prostor pro již zmíněné predátorské společnosti, které na těchto lidech uplatňují svoje obchodní praktiky někdy hraničící s lichvou a tedy protizákonným jednáním.

- příslušníci etnik

Pro příslušníky etnik, nejčastěji pro Romy, je již sama etnicita diskriminujícím faktorem v naší současné společnosti. Často bez ohledu na vzdělání či kompetence jsou bankovním i nebankovním sektorem odmítáni a jsou tak vlastně nuceni uchýlovat se k již zmíněným predátorským společnostem, které využívají jejich hendikepu, etnicity, a mohou jim tak nabízet své rizikové finanční produkty s vědomím, že jinou možnost členové této skupiny vlastně ani nemají.

- imigranti

Imigranti nebo cizinci zde žijící jsou znevýhodněni zejména neznalostí zákonů ČR a nedostatkem informací o tom, jak se v případě zvolení nevýhodného úvěrového produktu bránit.

- lidé se závislostmi

Lidé trpící nějakou formou závislosti (alkoholismus, drogová závislost, gamblerství a jiné) jsou ohroženi především svojí závislostí, která je limituje v jejich možnostech získat dostatek informací nebo kompetencí pro to, aby dokázali odlišit výhodné a nevýhodné úvěrové produkty či začali svojí tíživou finanční situaci řešit.

- lidé s psychickým onemocněním

Podobně jako lidé se závislostmi, jsou i tito lidé limitováni především svým onemocněním, které jim brání získat dostatek informací a kompetencí pro to, aby se dokázali ubránit úvěrovým společnostem, které chtějí jejich hendikep využít pouze pro svůj prospěch.

- senioři

Senioři jsou další skupinou obyvatel, která je dle mého názoru velmi ohrožena nekalými finančními praktikami úvěrových společností.

1.3.1. Senioři jako riziková skupina

Jak jsem již uvedla v úvodu této diplomové práce, senioři jsou znevýhodněni v dnešním finančním světě z několika zásadních důvodů. Zejména proto, že většinu svého ekonomicky aktivního života prožili v komunistickém režimu, který naprosto potlačil volný trh a všechny finanční produkty a možnosti, byli kontrolovaní a ovládaní státním zřízením. Výhodou tohoto přístupu byla jistota, kterou lidé při využívání nabízených produktů měli, tj. garantovaný úrok, neexistence nebankovního sektoru a lichvy apod.

S příchodem demokracie a tržního hospodářství se rozplynula státem řízená kontrola a garance finančních produktů, s nedostatečnou legislativou a naprostou nezkušeností s úvěrovými produkty, se ocitli obyvatelé této země v nepřehledném světě financí. Vzhledem k tomu, že v dobách komunistického Československa neexistovala výuka finanční gramotnosti, byli lidé proti nabídkám finančních produktů prakticky bezmocní.

Dnešní senioři, kteří byli po většinu života zvyklí na jistoty a garance ze strany státu, se dle mého názoru za dvě dekády, které uplynuly od Sametové revoluce, většinou nedokázali plně adaptovat na současný finanční trh, jejich znalosti z finanční problematiky a úvěrových produktů jsou často naprosto nedostačující, v kombinaci s důvěřivostí či osamělostí a potřebou sociálních kontaktů se domnívám, že jsou velmi ohroženi především nebankovními společnostmi, jejichž jediným zájmem je maximalizovat za každých, někdy i hraničících s legalitou podmínek, své vložené finanční prostředky.

1.4. Úvěrové produkty

Současná nabídka úvěrových produktů v České republice je velmi rozsáhlá, na trhu kromě bank působí i řada nebankovních společností a soukromých investorů, kteří nabízejí úvěrové produkty. Mezi nejčastěji využívané úvěrové produkty patří kontokorentní úvěr, nákupní úvěrová karta, kreditní karta, spotřebitelský úvěr, splátkový prodej, hypoteční úvěr a další.

Dostupnost úvěrových produktů je v současnosti značná a já ji uvádím jako jeden z důvodů života na dluh.

Zájemci mohou získat peníze v hotovosti či na účet ještě tentýž den, někdy i do několika minut. Odlišnosti jsou nejen v nabízených službách, ale pocházejí také z povahy společností, které daný produkt poskytují. Záleží tudíž na občanovi, kterou společnost bankovní nebo nebankovní si zvolí.⁹

S ohledem na zvolenou cílovou skupinu této diplomové práce, bych se chtěla dále věnovat úvěrovým produktům, které jsou často využívány ze strany seniorů.

U veškerých bank v České republice si mohou senioři zvolit ze standardní nabídky. Ale pro toho, kdo je závislý na nízkém důchodu, tak můžou být účty s poplatky i tak drahé. Některé banky proto poskytují speciální produkty pro seniory. Jako příklad je možné uvést hypoteční úvěr. Půjčit si na bydlení je možnost i v důchodovém věku. Stačí bance pouze prokázat pravidelný příjem a hypotéku zaručit nemovitostí. Výše úroků ani poplatky se přitom neliší od hypoték pro mladší žadatele. Splatnost úvěrů je ve většině případů až do 70 let věku klienta. Takže ještě v 55 dosáhnete na hypotéku s patnáctiletou splatností. Jestliže jako spoludlužník k úvěru vstoupí třeba děti, ani tato hranice nemusí být konečná a splátky je pak možné rozložit i na delší období.¹⁰

Dalším produktem pro seniory jsou klasické bankovní úvěry. Zda senior úvěr získá, závisí na doložené výši příjmu a individuálním posouzení schopnosti daný úvěr splácet.

Typy úvěrových produktů jako jsou **úvěrová karta, kreditní karta a kontokorentní úvěr** jsou seniorům na trhu také k dispozici. Nabídka je ze strany bank široká. Výše úvěru je odvislá od příjmu, v tomto případě od starobního důchodu.

⁹ Dluhová problematika: informační brožura. 2007., s. 15.

¹⁰ <http://www.iDnes.cz>. 2010. Cílová skupina senioři aneb výhodné finanční produkty pro důchodce.

Dalším typem je **spotřebitelský úvěr a splátkový prodej**. Tento typ úvěrových produktů skrývá možná úskalí a neznalostí se senioři často dostávají do svízelné situace. Nabídka zbytečně předražených produktů s velmi lákavými podmínkami spotřebitelského úvěru nebo splátkového prodeje skrývá vysoké úroky a RPSN. Dalším úskalím splátkového prodeje jsou předváděcí akce, které „nechtěně“ seniory zadluží. Spotřebitelské organizace proto seniory varují, aby se nenechávali přesvědčit k nerozumnému nákupu drahého zboží, nebrali si nechtěné úvěry a zbůhdarma se nezadlužovali. Sdružení Spotřebitel.net již dříve uvedlo, že nejvyšší nebezpečí pro starší lidi představují právě prodejní akce, na kterých prodejci návštěvníky nucenou formou přesvědčí k nákupu. Rovnou jim poskytují i půjčky. Senioři pak často závazky nejsou schopni plnit.¹¹

1.5. Dluhové poradenství

Nedílnou součástí dluhové problematiky je dluhové poradenství. Vzhledem k tomu, že zadluženost obyvatel České republiky výrazně roste, úměrně se zadlužeností roste i počet lidí, kteří se dostávají do tíživé finanční situace. V roce 2006 Asociace občanských poraden přišla jako jedna z prvních s myšlenkou dluhového poradenství. Vzhledem k tomu, že se jednalo o novou oblast odborného sociálního poradenství, bylo na začátku nezbytné vycházet z materiálů občanských poraden v zahraničí, jako model byl zvolen systém dluhového poradenství ve Velké Británii, který se následně upravoval dle možností místní legislativy.

Od té doby se dluhovému poradenství věnuje řada neziskových organizací i státních institucí, téměř v každém okresním městě mají dnes lidé možnost využít bezplatného dluhového poradenství. Kromě bezplatných služeb je zde také velké množství nabídek ze soukromého sektoru.

System pomoci z dluhové problematiky je možné rozdělit do několika kategorií:

- ✓ Preventivní působení.
- ✓ Zvyšování orientace ve finanční problematice.
- ✓ Podpora vzdělávání pracovníků organizací, na které se věřitelé a dlužníci obrací.

¹¹ <http://www.novinky.cz> Exekutoři jdou seniorům po důchodech, 65 tisíc lidí má problém.

- ✓ Zpracování metodiky dluhového poradenství.¹²

Jak státní, tak i neziskový sektor si uvědomují, že neřešení finančních problémů by mohlo být časovanou bombou, která by spustila sociální nestabilitu těžko dnes představitelných rozměrů. Proto je dluhové poradenství čím dál více podporováno ze strany měst a obcí.

V Plzeňském kraji existuje řada organizací, které poskytují dluhové poradenství např. Poradna při finanční tísni, Občanská poradna, Člověk v tísni a jiné.

V okrese Domažlice se bezplatnému dluhovému poradenství věnují pouze 2 organizace a to Člověk v tísni, o.p.s. a Komunitní centrum Fazole. Pouze nezisková organizace Člověk v tísni, o.p.s. nabízí své bezplatné finanční poradenství i seniorům.

2. FINANČNÍ GRAMOTNOST

V dnešní době jsme svědky nebývale kvapného rozvoje finančních služeb a paralelně s tím prožíváme i poměrně význačnou změnu chování české populace. Tradičně konzervativní postavení k úsporám a zadlužování se postupně mění, zvyšují se tendence k rychlé spotřebě i ochotnost občanů k zadlužování. Tyto sklony nejsou však úplně bez rizik a vyvolávají neodkladnou potřebu nejméně základní orientace občanů ve světě financí.¹³

Bez alespoň minimální znalosti v oblasti finanční gramotnosti se v současné době neobejdeme. S financemi a finančními operacemi se setkáváme na každém kroku, ať platíme v obchodě nebo hradíme poplatky spojené s bydlením. Společnost po každém z nás požaduje orientaci nejen v počtech, ale i v odborných termínech, které se čím dál častěji používají i v běžném každodenním životě. Ten, kdo se nedokáže adaptovat, nenastuduje si pojmy, nenaučí se vypočítat si úroky z prodlení, RPSN apod., ten se snadno stává kořistí tzv. predátorských firem či se sám z neznalosti dostane do dluhové pasti, ze které je velmi složitá cesta zpět.

Finanční gramotnost je jednou ze specializovaných složek širší ekonomické gramotnosti a formuje jednu z klíčových znalostí, kterými by jedinec měl disponovat, aby se dokázal v dnešní společnosti uplatnit. Finanční gramotnost jakožto způsobilost porozumět systému

¹² Dluhová problematika: informační brožura. 2007., s. 8, 9.

¹³ ČNB. 2003 – 2013. Finanční gramotnost

fungování finančních institucí a peněz se značně podílí na vytváření finančních zdrojů a na povaze peněžních toků jednotlivců i domácností. Finanční negramotnost pak může vést k jejich neúměrnému zadlužování, exekucím, osobním bankrotům, ale i dalším negativním sociálním jevům.¹⁴

Dalším důvodem, proč je nutné mít alespoň minimální znalost v oblasti finanční gramotnosti je skutečnost, že s rostoucím stárnutím populace České republiky se stupňuje i ekonomická zátěž. Sociální systém v budoucnu nebude schopný zabezpečit požadavky zvyšujícího se procenta občanů závislých na pomoci státu. Občané se budou muset naučit se zacházet s osobními financemi a zabezpečit se do budoucna samy. Již v dnešní době vyvstávají problémy s přerozdělováním. Nezbytnost vytvoření nového zaměření sociální politiky a vyšší finanční gramotnost jsou nezbytné pro fungování demokratické společnosti v 21. století.¹⁵

2.1. Definice finanční gramotnosti

Nejdříve je důležité definovat si, kdo je to finančně gramotný občan. Definice či popisů existuje několik, pro lepší ilustraci tohoto pojmu uvádím dvě vymezení.

To je občan, který sestavuje a plní svůj rozpočet, díky kterému má vždy i hrubý obraz o tom, jakou peněžní částkou disponuje. Současně své výdaje plánuje nejméně jeden měsíc dopředu, přičemž je přitom připraven i na situaci ztráty svého hlavního příjmu.¹⁶

Finančně gramotný občan (mimo jiné):

- ✓ Má alespoň hrubou představu o tom, kolik má aktuálně k dispozici vlastních peněz
- ✓ Sestavuje si domácí (rodinný, osobní) rozpočet a sleduje jeho dodržování (případně ho průběžně upravuje)
- ✓ Plánuje své výdaje alespoň na měsíc dopředu
- ✓ Je připraven na situaci ztráty hlavního příjmu a ví, jak dlouho by byl schopen pokryt životní náklady po ztrátě příjmu
- ✓ Vytváří si rezervy, tj. např. odkládá pravidelně část svých příjmů

¹⁴ HEŘMANOVÁ, E. Lidské zdroje a finanční vzdělanost v Česku, s. 16.

¹⁵ <http://kdem.vse.cz/resources/relik11/sbornik/download/pdf/180-Simkova-Martina-paper.pdf>

¹⁶ <http://dumfinanci.cz/clanky/4233-financni-gramotnost-v-ceske-republice.html/>

- ✓ Přemýšlí o tom, z čeho bude žít ve stáří, a tuto otázku aktivně řeší
- ✓ Při výběru finančního produktu zvažuje více nabídek a více zdrojů informací
- ✓ Zná základní finanční produkty, např. v oblasti platebních karet zná rozdíl mezi kartou debetní a kreditní, zejména pokud např. kreditní kartu skutečně používá
- ✓ Je si vědom rizik spojených s některými finančními produkty
- ✓ Ví, co dělat, když dojde k odcizení či ztrátě platební karty
- ✓ Ví, podle čeho si vybírat finanční produkty, např. spotřebitelsky úvěr
- ✓ Platí své účty včas
- ✓ Dříve než si něco koupí, pečlivě zvažuje, zda si to může dovolit.
- ✓ Uvědomuje si, že nelze získat současně minimální míru rizika, vysoký vynos a okamžitou likviditu
- ✓ Má připraveno řešení v případě obtížné finanční situace
- ✓ V případě, že uvažuje o půjčce, zohledňuje jak cenu půjčky (RPSN), tak také svou možnost splacení (zohledňuje tedy absolutní výši měsíční splátky).¹⁷

Odborná literatura nabízí řadu definic finanční gramotnosti, stejně tak v různých zemích je nazývána finanční gramotnost různě. Zatímco v USA je v překladu využíván přímo pojem finanční gramotnost (financial literacy), ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irsku je používán pojem financial capability (způsobilost, kompetence), který ač je vesměs překládán stejně, má nepatrně odlišný význam. Zatímco finanční gramotnost zahrnuje převážně znalosti, význam slova způsobilost označuje i schopnost získané vědomosti správně použít.

Níže uvádím dvě definice finanční gramotnosti, které dle mého názoru plně vystihují tento pojem.

Finanční gramotnost je shrnutí kompetencí, jež jsou uplatňovány v každodenním životě a které jsou nutné pro aktivní a zodpovědnou účast na finančním trhu. Finanční vzdělávání v širším rámci napomáhá k prevenci proti předlužení a orientuje občany k zajištění na stáří. Na finanční gramotnost navazují standardy finanční gramotnosti. Standardy finanční gramotnosti předkládají obsah a výsledky vzdělávacího procesu ve čtyřech tematických okruzích:

¹⁷ PILAŘ, J. Finanční gramotnost, „Jak s penězi?!“, s. 7.

- ✓ Peníze
- ✓ Hospodaření domácnosti
- ✓ Finanční produkty
- ✓ Práva spotřebitele.¹⁸

Finanční gramotnost je možné také definovat jako „soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb“. Finančně gramotný občan se orientuje v oblasti problematiky peněz a cen a je schopen odpovědně vést osobní/rodinný rozpočet, včetně řízení finančních aktiv a finančních závazků se zřetelem na měnící se životní situace.¹⁹ Definice finanční gramotnosti je strukturovaná. Finanční gramotnost jako řízení osobních/rodinných financí zahrnuje **tři složky**:

- ✓ **Peněžní gramotnost** reprezentuje kompetence nutné pro vedení hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi a dále vedení nástrojů k tomu příslušných (např. běžný účet, platební nástroje apod.).
- ✓ **Cenová gramotnost** znázorňuje kompetence potřebné pro pochopení cenových mechanismů a inflace.
- ✓ **Rozpočtová gramotnost** představuje kompetence nutné pro vedení osobního/rodinného rozpočtu (např. schopnost vést rozpočet, stanovovat finanční cíle a rozhodovat o alokaci finančních zdrojů) a obsahuje i schopnost zvládat různé životní situace z finančního hlediska.²⁰

2.2. Pojmosloví ve finanční gramotnosti

Jak jsem již uvedla, znalost alespoň nejčastěji používaných pojmů je pro minimální orientaci ve financích a úvěrových produktech nutnost. Pro pochopení finanční gramotnosti je podstatné znát produkty zejména denní potřeby.

¹⁸ HESOVÁ, A., ZELENDOVÁ, E. Finanční gramotnost ve výuce., s. 6, 7.

¹⁹ <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/13213/vymezeni-pojmu-financni-gramotnost.html/>

²⁰ <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/13213/vymezeni-pojmu-financni-gramotnost.html/>

Jako první se lze uvést **běžný účet**.

Běžné účty pracují jako takové peněženky. Jsou na nich uloženy peníze, které v jádru účtem pouze protékají. Část jich přijde a část odejde. Co se zadrží na běžném účtu, ihned podléhá inflaci. Proto by na běžném účtu mělo ležet jen minimální výše prostředků navíc. Běžné účty u jednotlivých bank se navzájem liší jen málo, přece jen ale i v této oblasti dochází k nějakému obratu. Zvětšení českého trhu o banky, které poskytují účty bez poplatků ne jenom za vedení, ale i za operace, donutil k tomuto kroku i některé další a větší zavedené banky. Ačkoli vývoj orientovaný heslem „bez poplatků“ pokračuje poměrně pomalu, je možné již nyní si vybrat účet, který vůbec nic nestojí.²¹

Platební karta je karta, s jejíž pomocí lze platit za zboží a služby u většiny prodejců a vybírat hotovost v bankomatech, případně využívat jiné služby, které bankomat nabízí (např. dobíjení kreditů na mobilních telefonech). Tato karta je vázána na běžný účet a klient může pomocí ní platit do výše disponibilního zůstatku na tomto účtu. Pro autorizaci transakcí prostřednictvím platební karty má klient bankou přiděleno osobní identifikační číslo (PIN).²²

K produktu denní potřeby patří neodmyslitelně také **kontokorent**. Slabou nevýhodou kontokorentu je to, že peníze jsou úročeny ihned, když se vyčerpají vlastní peníze a sáhne se do debetu. Tato služba je vázaná k běžnému účtu a je dobrovolná a stanovuje určitý přesně daný rámec k čerpání peněz navíc. Peníze je tedy možné vybírat a vkládat, ale pokaždé je úročena aktuální vyčerpaná výše peněz, nikdy celý sjednaný rámec. Jednou za přesně danou dobu je majitel kontokorentu povinen účet vyrovnat do plusu a to na dobu alespoň 24 hodin a poté leze peníze opět čerpat.²³

Dalším často využívaným bankovním produktem je kreditní karta.

Platební kreditní karta je platební karta, s níž je spojena možnost čerpání úvěru. Kreditní karta není vázána na běžný účet, ale na samostatný úvěrový účet. Aby banka kartu vydala, musí klienta „znát“ – tj. musí vést jeho běžný účet, na který si nechává posílat výplatu po nějakou dobu. Některé banky vydávají kreditní karty bez toho, aby u nich klient měl veden běžný účet, stačí pouze doložit pravidelný příjem. Od výše klientova příjmu se také odvíjí

²¹ KOCIÁNOVÁ, H. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit., s. 16.

²² <http://www.financnigramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/slovník-vyrazu/12/#d>

²³ KOCIÁNOVÁ, H. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit., s. 26.

výše poskytnutého úvěru. Na základě vyúčtování zaslání bankou musí klient každý měsíc splatit zpravidla nejméně 10 % z dlužné částky včetně úroku. Výše splátek může být vyšší a úvěr lze splatit i jednorázově.²⁴

Podstatným pojmem pro finanční gramotnost je také **úroková sazba**. Úroková sazba s inflací spolu úzce souvisí, ale není závislá jen na ní. Tento pojetí označuje něco jako cena peněz. Taková přírážka na zboží, která se nazývá peníze, tedy odměna nebo úplata. Odměna značí, že se bance nebo jiné společnosti půjčily peníze, nebo odměna pro společnost, která naopak peníze půjčila. Odměna jako pro občana je ve stejné době ve většině případů mnohem nižší než ta, kterou se platí bankám. Vždy se ale u jednotlivých produktů liší, a to i velice nápadně. U produktů, jejichž prostřednictvím se peníze ukládají, tožně jako u produktů, díky kterým se peníze půjčují.²⁵

Základním, mnohdy nechtěným, často nevnímaným, nikým nezvaným, avšak stálým průvodcem peněz je **inlace**. Inlace je obrazně řečeno takový konzument peněz, který každý den z každé hodnoty peněz něco ukousne. Čili každý den za stejný obnos se pořídí méně věcí. Tato vlastnost peněz je také označována jako kupní síla. Co se týče celkové finanční gramotnosti, je dobré o inflaci vědět.²⁶

2.3. Historie a současnost finanční gramotnosti v ČR

Po druhé světové válce, kdy se tehdejší Československá republika připojila k SSSR nejen politicky, ale i ekonomicky, došlo k zásadním změnám ve společnosti, s jejichž důsledky se potýkáme i v současnosti. Propagace kolektivismu, znárodnování soukromého majetku a budování socialismu za lepší zítřky, mělo za následek skutečnost, že soukromé vlastnictví bylo potlačeno, stát učil lidi, že vlastnit soukromý majetek je amorální a je v rozporu se socialistickým smýšlením, osobní odpovědnost za majetek byla nahrazena kolektivní odpovědností, regulace státu v oblasti financí byla absolutní.

Všechna tato opatření měla za následek to, že po Sametové revoluci v roce 1989 nebyla tehdy československá, později ani česká společnost naprosto připravena na návrat jak

²⁴ <http://www.financnigramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/slovník-vyrazu/12/#d>

²⁵ KOCIÁNOVÁ, H. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit., s. 13, 14.

²⁶ KOCIÁNOVÁ, H. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit., s. 12.

demokracie, tak tržního hospodářství. V oblasti finanční gramotnosti bylo vzděláno pouze úzké procento lidí, kteří ekonomii studovali a později se jí zabývali.

Tak byly formovány zákony, vyhlášky a další právní předpisy, s jejichž podporou docházelo k budování demokratického státu. Občané se pozvolna asimilovali nastalým změnám a přijímali nová pravidla. Otázkou ale zůstává, zda tyto pravidla směřovala k pochopení nově nastoleného ekonomického systému s prvky kapitalismu.²⁷

Za více jak 4 dekády naše společnost naprosto vytěsnila finanční gramotnost ze svých znalostí a za více jak dvě desetiletí od zásadních politických a hospodářských změn v České republice se úroveň finanční gramotnosti příliš nezlepšila. Jasným příkladem je stále častější zadlužování českých domácností zejména krátkodobými spotřebitelskými úvěry a také stále vyšší počet lidí, kteří se dostávají z neznalosti do dluhové pasti. I přesto, že v posledních několika letech dochází k veřejnému zájmu o vzdělávání ve finanční gramotnosti, zejména na školách a v oblasti neziskového sektoru, je stále úroveň znalosti finanční gramotnosti v ČR velmi nízká.

Pro kompletní přetvoření je také zapotřebí změny ve způsobu myšlení společnosti, nové vzdělání, nové návyky. Lidé by si měli uvědomit, že socialismus a jeho pravidla nám v určitých směrech dávaly jistoty, ty však byly zapláceny nejen naší svobodou. Doba se změnila. Lidé mají více svobody, méně jistot, více možností, a co je důležité mají větší zodpovědnost. Dar za svobodu. Ale prozatím se neobjevil zpravidla nikdo, kdo by společnost tento dar naučil dobře užívat.²⁸

Jak jsem již uvedla, finanční gramotnost v České republice není právě na dobré úrovni, a s tímto tvrzením souhlasí většina obyvatel, kteří se ve finanční sféře vyskytují a náležitě toho mohou zneužívat.

²⁷ KRATOCHVÍLOVÁ, E. Finanční gramotnost obyvatelstva ČR, závislost na sociálním systému a jeho zneužívání., s. 3.

²⁸ KRATOCHVÍLOVÁ, E. Finanční gramotnost obyvatelstva ČR, závislost na sociálním systému a jeho zneužívání., s. 3.

Povědomí o těchto finančních produktech je značně rozsáhlá, skutečnou zkušenost dle průzkumu České národní banky a Ministerstva financí však prokázalo jen velice málo respondentů. Mezi největší prohřešení, která se v tomto oboru objevila, patří například i fakt, že podstatným měřítkem pro výběr půjčky,“ je z 80% výše měsíční splátky. Jen 62 % Čechů, pak zná rozdíl mezi debetní a kreditní kartou, a pouze třetina občanů ví, co znamená zkratka RPSN (roční úroková sazba nákladů)“. Celá třetina dotázaných také nezná rozdíl mezi zkratkami p. a. (za rok) a p. m. (za měsíc), které se často uvádí zrovna s úrokovou sazbou nebo splátkami.²⁹

Výzkumným souborem mé diplomové práce jsou senioři, proto bych zde chtěla uvést jeden výzkum týkající se této skupiny obyvatel.

Zatím co předešlý průzkum se zabýval finanční gramotností globálně tak další tentokrát Poštovní spořitelny, který byl zaměřen na finanční zvyklosti a gramotnosti seniorů. Z průzkumu seniorů o výši finanční gramotnosti vyplynulo, že dnešní senior by ze svého spoření vyžil delší dobu než čtvrt roku. Z průzkumu také vyšlo, že mladší generace si přehled rodinných financí nevede, ale čeští senioři mají rádi v oblasti peněz až pedantický pořádek. „Téměř 60 % z nich si každý měsíc sestavuje rodinný rozpočet a takzvané „obálkuje“ výdaje, více než polovina dokonce ví o každém pohybu na účtu“.³⁰

Co se týče finanční vzdělanosti a umu hospodařit s financemi, tak průzkum České spořitelny odkryl rozdíly mezi Českem a zahraničím. Zatímco v zahraničí jsou děti, které finančně přispívají svým rodičům na penzi, u nás naopak rodiče ze svých úspor podporují děti. Přes obecně zažitou představu, že čeští senioři zápasí s nedostatkem peněz, tak 45 % z nich si měsíčně pravidelně spoří. Je to evidentně dané tím, že za celý svůj život si již zvládli pořídit všechno podstatné a teď hradí jen výdaje nutné k životu, jako jsou nájem a energie. „Výpadek stálého zdroje peněz (výplata, důchod, atd.) by představoval významný problém pro 17 % seniorů, kteří nedisponují takovými úsporami, aby mohly pokrýt pravidelné výdaje v období delším než jeden měsíc“.³¹

²⁹ ZVONÍKOVÁ, K.. Finanční gramotnost v České republice, s. 25.

³⁰ SALÁTKOVÁ, D. Finanční gramotnost seniorů: z úspor by vyšli déle než čtvrt roku a penězům rozumí překvapivě dobře, s. 19.

³¹ SALÁTKOVÁ, D. Finanční gramotnost seniorů: z úspor by vyšli déle než čtvrt roku a penězům rozumí překvapivě dobře, s. 20.

2.4. Vzdělávání ve finanční gramotnosti

Úroveň znalosti finanční gramotnosti v ČR je velmi nízká, je tedy nutností intenzivně se zaměřit na vzdělávání všech skupin obyvatelstva v této oblasti.

Finanční vzdělávání je zásadním prvkem v ochraně spotřebitele na finančním trhu. Informovaný občan jako spotřebitel s vyrovnaným postavením ve smluvním vztahu je plnohodnotným účastníkem na finančním trhu a je schopný akceptovat odpovědná rozhodnutí. Finanční vzdělávání v rychle se vyvíjející oblasti finančních produktů a služeb podporuje aktivní roli občana jako spotřebitele a vede k pochopení a přijetí osobní odpovědnosti za svoje finanční zajištění.³²

V roce 2006 byly zahájeny přípravné práce na spuštění koordinovaného finančního vzdělávání v Česku. Tento cíl zabezpečovala pracovní skupina pro finanční vzdělávání (dále jen „Pracovní skupina“) vedená Ministerstvem financí. Pracovní skupina je sestavena ze zástupců státu, profesních asociací, spotřebitelských organizací a expertů na oblast vzdělávání.³³

I přes skutečnost, že již několik let probíhá nejen plánování, ale také intenzivní realizace vzdělávání ve finanční gramotnosti nejen na školách, ale také pro ekonomicky aktivní obyvatele a seniory, patří Česká republika dle výzkumu Czesané (2007) k zemi s nízkou účastí na dalším vzdělávání a je až na 21. místě (z 25 zemí). Zejména starší lidé se téměř neúčastní formálního vzdělávání. Programem českých seniorů je, že žádný program nemají.³⁴

Je tedy zřejmé, že je třeba vzdělávání ve finanční gramotnosti dále rozšiřovat a intenzivně podporovat napříč věkovými skupinami obyvatel ČR.

Také bych zde ráda uvedla výzkum agentury Senior help, jenž se tematicky zaměřil na seniory a finanční gramotnost.

Finanční gramotnost pro seniory, takto se nazývala akce, která se konala v říjnu 2012 za podpory projektu finančního vzdělávání občanů České republiky a pořádala jí agentura Senior Help a směřovala ji právě k seniorům. Vzdělávací akce byla rozčleněna do 3 bloků.

³² Ministerstvo financí. 2010. Národní strategie finančního vzdělávání., s. 6.

³³ Ministerstvo financí. 2010. Národní strategie finančního vzdělávání., s. 8, 9.

³⁴ RABUŠICOVÁ, M., RABUŠIC, L. Učíme se po celý život, s. 289.

Každému bloku předcházelo herecké vystoupení, které navodilo projednávanou situaci, ke které následovalo vystoupení zástupce Senior Helpu, Městské policie a zástupce finančního arbitra, následovaná diskusí se zúčastněnými posluchači. Finanční vzdělávání dříve narozených občanů v rámci tohoto projektu v uvedeném provedení a obsazení bylo hodnoceno s velice pozitivním ohlasem. Přítomné účastníky interesovala zejména ochrana citlivých údajů (PIN) při výběru peněz z bankomatů, jak se mohou bránit nekalým praktikám při prodejních akcích (zejména předváděcí akce) mimo provozovnu a podobně.³⁵

Další akcí, která se zaměřuje na finanční gramotnost seniorů, realizoval svaz tělesně postižených v České republice, o. s. Konala se od června až do prosince roku 2012 v několika regionech naší republiky. Tento projekt byl spolufinancován z prostředků Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Stěžejním cílem projektu je seznámení účastníků s praktickými finančními otázkami, posílení jejich pozic a jistoty v obvyklých finančních transakcích, upozornění na rizika a seznámení s možnostmi, jak jim předcházet.³⁶

3. Stáří

Populace stárne, dochází ke změnám věkové struktury obyvatelstva, senioři budou za několik let nejsilnější věkovou skupinou. Tyto a další informace se pravidelně objevují v médiích. Demografický vývoj skutečně směřuje k tomu, že bude ubývat počet obyvatel v předproduktivním a produktivním věku.

Vzhledem ke snížení míry porodnosti, zlepšování úmrtnostních poměrů a prodlužování naděje dožití se v postupu demografického stárnutí stupňuje podíl starých osob v populaci.³⁷

³⁵ Kancelář finančního arbitra. 2012. Finanční gramotnost pro seniory

³⁶ Vozíčkář, časopis nejen pro sedící. 2012. Kurzy finanční gramotnosti pro seniory 2012.

³⁷ KALIBOVÁ, K.. Úvod do demografie, s. 19.

3.1. Stárnutí

Stárnutí je nevyhnutelná, přirozená a konečná etapa lidského života. Na stárnutí můžeme nahlížet z hlediska biologického, psychologického či sociálního. Stárnutí můžeme chápat jako fyziologické chřadnutí organismu, psychickou únavu životem nebo sociální událost, která posouvá člověka od ekonomické aktivity do izolace.

Stárnutí je individuální a variabilní proces (každý člověk stárne jiným tempem). Členění věkového rozmezí seniorů se u různých autorů odlišuje, někteří autoři pracují s kalendářním věkem, pro jiné je důležitý věk biologický. Světová zdravotnická organizace WHO doporučila členění podle kalendářního věku:³⁸

- ✓ 45 – 59 let střední věk
- ✓ 60 –74 let rané stáří
- ✓ 75 – 89 let vlastní stáří
- ✓ 90 a více let dlouhověkost

Definic, které popisují stárnutí je velmi mnoho, já zde uvádím pouze jednu, která mi přijde nejužitečnější.

Stáří je období, kdy se výrazně mění dosavadní způsob života.³⁹

Za tímto velmi stručným popisem se dle mého názoru skrývá vše, co k této etapě lidského života patří. Dosavadní způsob života člověka se mění a to výrazným způsobem a v téměř všech oblastech života. Člověk přestává pracovat, zažitá stereotypy spojené s prací mizí, je třeba vytvořit si nové, sociální kontakty, které si jedinec v průběhu pracovního života vytvořil, se proměňují, dostávají se zdravotní obtíže, s vyšším věkem se mění sociální role seniora. Souhrnně lze říci, že před člověkem je nová etapa života, která si žádá, aby člověk začal mnoho oblastí svého života v podstatě od začátku. Což není jistě snadné a pro mnoho lidí je to nečekaná životní překážka.

³⁸ PŘÍHODA, V. Ontogeneze lidské psychiky IV, s. 35.

³⁹ PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I., KOZLÍKOVÁ, A. Soužití se staršími lidmi., s. 82.

Příprava na stáří se může rozlišovat jako dlouhodobá (celoživotní), střednědobá (asi od 45 let věku), krátkodobá (2 – 3 roky před penzí). Již ve středním věku se rozhoduje o tom, jaké stáří bude moci člověk prožívat. Kvalitu života a průběh stáří ovlivňují úspěchy v zaměstnání tak i v osobním životě, životní styl a zdravotní problémy, které člověk prožívá již ve věku produktivním. Pro většinu obyvatel středního věku je jedním z hlavních smyslů života práce. A proto pro mnoho lidí je odchod do penze velké psychické trauma. Je tedy důležité brát stáří jakou součást života, akceptovat podmínky, které přichystává společnost občanům v postproduktivním věku, ale je důležité se je snažit svou vlastní aktivitou ovlivňovat. Podstatné pro kvalitu života ve stáří je být ekonomicky připraven, udržovat a rozvíjet přátelské vztahy i mimo zaměstnání, najít si vhodný koníček již ve středním věku a v období penze jim vyplňovat volné dny. Pro souhrnnou jakost života ve stáří je tedy podstatné si utvořit rozvrh pro volný čas. Činorodost se v tomhle případě stává prevencí pro nesoběstačnost. Udržení a navázání nových spojení, kolektivní setkávání vrstevníků a prohlubování mezigeneračních spojitostí mají četný význam pro prožití jakostního stáří.⁴⁰

3.2. Sociální síť ve stáří

Po staletí byla pro seniora sociální sítí ve stáří rodina, podporovala ho nejen ekonomicky, ale byla také důležitým prvkem v oblasti sociální interakce. S tím, jak se od 2. poloviny 20. století rychle měnila struktura společnosti, došlo ke změnám i v této oblasti.

Říká se, že děti a mladí lidé by měli mít úctu ke stáří, ale také naopak stáří by mělo respektovat vývoj a posun mládí. Co mladí vědí o stáří a zda něco také chtějí vědět. Dnes jsou mladí natolik zaměstnaní sami sebou, mají množství problémů a pseudoprotlémů, zájmů a tak málo času se zajímat o někoho starého. Tento přístup bohužel vidí i u svých rodičů. Jestliže senior nebo prarodič nepracuje, není zaměstnan, je společensky devalvován a to i těmi nejbližšími. Když se nahlédne obecně do rodiny na seniora jako na člověka, který může být zajímavý, příjemný a někdy i prospěšný, tak ale přece jen stojí opodál, mimo dění života.⁴¹

⁴⁰ DVOŘÁČKOVÁ, D. Kvalita života seniorů., s. 26, 27.

⁴¹ HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén stáří., s. 82, 83.

Neméně důležitým prvkem v životě seniora je také jeho životní partner. Pro mnoho seniorů, kteří již ovdověli, je partnerská samota obtížnější, než když nemají širší rodinné zázemí v dětech či vnoučatech.

Stejně jako rodina je v období stáří podstatný a významný vztah s partnerem. Nutnost blízké osoby a určitého citově laděného partnerského vztahu je trvalá. S tímto souvisí i určitá nezbytnost intimity, která je velmi silná i ve stáří. Senioři se neobejdou bez pochopení a sdílení důvěry s osobou a které má jak psychickou, tak fyzickou podobu. Potřebný je kontakt s tou osobou, která jim bude uspokojovat jejich emocionální potřeby, a která jim daruje citovou podporu, dotkne se jich a pohladí je, když to právě potřebují.⁴²

Sociální síť seniora lze chápat také z pohledu sociální práce. Sociální síť, která je vytvořená danou společností, je nadřazená rodině. Tato jednotka je podstatným prospěšným faktorem, který chrání seniora před izolací, osamělostí a nezabezpečeností. Rodina na jednu stranu může pečovat a chránit, ale také může svým stresujícím, vyčerpávajícím a šikanujícím způsobem napomáhat vzrůstající sociální izolovanost a nejistotu starého člověka. Kvalitně utvořená sociální síť značně snižuje úmrtnost, obdobně jako koexistence seniora v partnerském svazku, ale také může zároveň zvyšovat riziko zhoršení jeho psychického zdraví. Systém sociální podpory je možné chápat jako podporu péčí nebo radami, ale také jako podpora finanční. Nástroje k posouzení systému sociální podpory jsou zhotoveny moduly otázek, obvykle zaměřené též na emoční podporu, s porozuměním postojů seniora, projevenými náklonnostmi i určitými činnými pomoci, například při práci v domácnosti a dalších denních činnostech.⁴³

Z pohledu sociální práce a mapování sociální sítě seniora byly vytvořeny okruhy otázek, které usnadňují identifikaci sociální sítě každého seniora.

Existují tři základní otázky, které podávají informaci o existující sociální síti:

- ✓ Pokud potřebujete pomoc, existuje osoba, kterou můžete zavolat nebo kontaktovat?
- ✓ Kolik máte příbuzných (kromě dětí), které pokládáte za své blízké a stýkáte se s nimi alespoň jedenkrát měsíčně?
- ✓ Kolik máte přátel, které pokládáte za blízké a stýkáte se s nimi alespoň jedenkrát měsíčně?⁴⁴

⁴² HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén stáří., s. 102.

⁴³ PYŠNÁ, J. Kvalita života seniorů a pohyb., s. 67, 68.

⁴⁴ PYŠNÁ, J. Kvalita života seniorů a pohyb., s. 66, 67.

3.3. Rizikové faktory ve stáří

Mnoho seniorů je v dnešní době, i když rodinu nebo partnera má, velmi osamělých, citově deprivovaných a v důsledku toho také zranitelných. Touha po sociálních kontaktech, důvěřivost a neznalost dává často rovnítko k pojmu zneužitelní. Zneužití může být zejména ekonomické, dále pak psychické či fyzické. V tisku se můžeme bohužel téměř denně dočíst o seniorech, kteří byli okradeni, zneužíváni či dokonce týráni. Pojmy jako ageismus nebo EAN (syndrom zneužívaného seniora) v našem slovníku cizích slov bohužel již zevšedněly.

Tématem mé diplomové práce je finanční gramotnost seniorů. Jak jsem již uvedla, seniori jsou zranitelní a zneužitelní právě často v ekonomické oblasti. Není tím myšleno jen zcizení finančních prostředků, ale také například nevýhodný nákup spotřebního zboží, často na předváděcích akcích, jenž je aktuálně diskutovaným společenským problémem, či uzavírání nevýhodných úvěrových smluv nebo poskytování záruky formou ručitelství.

Důvodů pro ekonomické zneužívání seniorů je dle mého názoru řada, níže uvádím ty, které považují za klíčové:

- ✓ sociální izolace
- ✓ osamělost
- ✓ důvěřivost
- ✓ neznalost v oblasti financí a nedostatek kompetencí

4. SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociálními službami se zabývá Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.⁴⁵

⁴⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §1, odst. 1

Rozsah a forma pomoci a podpory, která je poskytována prostřednictvím sociálních služeb má za úkol zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vystupovat z osobitě určených potřeb osob, musí mít aktivní účinek na osoby, napomáhat k rozvoji jejich samostatnosti, motivovat je k takovým jednáním, které nevedou k dlouhodobému setrvávání či zvětšování nepříhodné sociální situace, a posilňovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být udělovány v zájmu osob a v řádné kvalitě takovými způsoby, aby bylo pokaždé důsledně zabezpečeno dodržování lidských práv a základních svobod osob.⁴⁶

4.1. Pečovatelská služba

Starý člověk upřednostňuje bydlení ve vlastním domě nebo bytě před sestáváním u příbuzných a to i v případě zhoršení soběstačnosti. Úsilí nebýt na svých dětech závislý vede seniora k upřednostňování cizí pomoci v rámci asistovaného bydlení (například pečovatelská služba nebo domov pro seniory).⁴⁷

V rámci diplomové práce jsem se zaměřila na klienty pečovatelské služby města Horšovský Týn. Nejprve bych proto chtěla definovat podstatu pečovatelské služby, a kdo se může stát jejím klientem.

Pečovatelská služba je službou veřejnou, která ačkoli, že její poskytovatelé mají rozdílnou právní subjektivitu, se řadí do struktury veřejné správy České republiky. Jde o sociální službu určenou obzvláště pro seniory a zdravotně postižené občany, která se uděluje podle podmínek a požadavků zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.⁴⁸

Pečovatelská služba je poskytována osobám, které se vyskytly v nepříznivé sociální situaci, a to zvláště z důvodu dlouhodobě zhoršeného zdravotního stavu (tento stav by měl podle předpokladů lékaře trvat minimálně 1 rok), či svízelné životní situace, například

⁴⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2, odst. 2

⁴⁷ VOHRALÍKOVÁ, L., RABUŠIC, L. Čeští senioři včera dnes a zítra., s. 67.

⁴⁸ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 188.

neočekávaného úmrtí v rodině, odstěhování rodinných příslušníků z bydliště žadatele o službu, dočasné nepohyblivosti, například z příčiny zlomeniny, či navrácení z dlouhodobé hospitalizace. Pečovatelská služba se uděluje nejčastěji přímo v domácnostech uživatelů služby. Vykonává proto nejvyšší cíl sociálních služeb vůbec a to, že umožňuje uživatelům služby žít obvyklým způsobem života v přirozeném prostředí.⁴⁹ K základním činnostem pečovatelské služby patří:

- ✓ Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, jako jsou oblékání, přesuny v rámci bytu.
- ✓ Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při ranní nebo večerní hygieně jako je holení, pomoc při koupání, přípravy koupele.
- ✓ Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – dovoz oběda, pomoc při vaření či přípravě jídla, pomoc při podávání jídla, dohled nad podáváním jídla.
- ✓ Pomoc při zajištění chodu domácnosti – úklid bytu, donáška nákupu nebo pomoc při nákupu, vyřízení pochůzek (pošta, úřady), praní a žehlení prádla, ale i topení v kamnech či donáška vody.
- ✓ Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovody k lékaři, do zaměstnání nebo na společenskou akci.⁵⁰

Jednotlivé činnosti pečovatelské služby taxativně určuje vyhláška č. 505/2006 Sb. Co do obsahu jsou činnosti pečovatelské služby takřka shodné s činnostmi osobní asistence. Zásadní rozdíl mezi oběma službami vězí v době poskytování. Pečovatelská služba se uděluje v určitém čase, osobní asistence je ze zákona ustavičná. Vyhláška také stanovuje největší platby za jednotlivé činnosti, které uživatel služby uhrazuje poskytovateli. Poskytovatelé si mohou sami stanovit výši úhrady dle svých vymezených postupů, ale pokaždé v rámci stanovené maximální hranice, které mají uživatelé garantovanou vyhláškou. Poskytovatelé se také odlišují v časovém rozsahu, ve kterém své služby poskytují. Některé pečovatelské služby pracují jen v pracovní dny po určitý rozsah hodin, jiné mají nepřetržitý provoz.⁵¹

⁴⁹ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 188.

⁵⁰ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 188.

⁵¹ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 188.

Pečovateľská služba je tedy jednou ze základních sociálních služeb. Ačkoli patří do takzvané skupiny služeb sociální péče, najdou se v ní i prvky s jasně preventivním charakterem. Je poskytována jak příjemcům dávky sociálních služeb = příspěvků na péči, tak lidem, kteří potřebují pomoc jen při několika málo úkonech. Tím zachovává jejich soběstačnost, svébytnost a autonomii. Tito lidé potom nemusí užívat další sociální služby včetně pobytových a obvykle nežádají předčasně o příspěvek na péči. Tohle je výhodné pro obě strany (uživatel setrvává dlouho soběstačný, jeho kvalitu života je možné označit za běžnou a stát nepřichází o další prostředky vynaložené v příspěvcích na péči.⁵²

Pracovníci pečovatelské služby musejí mít odborné sociální vzdělání (odbornou způsobilost) a složkou jejich sociální práce jsou nejen vlastní činnosti (dovezení jídla), ale také sledování, komunikace s uživatelem, jeho rodinou nebo širším okolím a těsná spolupráce s dalšími odborníky (sociální pracovníce, lékař, sestra domácí zdravotní péče, psycholog a další). Hodně často se díky profesionalitě pečovatele zabrání zdravotním i sociálním komplikacím, které by bez jeho brzkého zásahu pravděpodobně nastaly. U osaměle žijících lidí tvoří pečovatelé často nejdůležitějšího komunikačního partnera, takovou hlavní jistotu komunikace.⁵³

Podstatou práce pečovatelů je nejen činnosti přímo provádět, ale hlavně se snažit aktivovat samotného uživatele a předejít tím závislosti na službě. U mnoha uživatelů jde jen o pomoc, podporu nebo kontrolu nad provedením jednotlivých úkonů uživatelem.⁵⁴

Jako každá sociální služba musí i pečovatelská služba obsahovat základní sociální poradenství pro své uživatele. Jedná se o poskytnutí informací, které směřují k řešení nepříhodných sociálních situací, sdělení o jednotlivých skupinách sociálních služeb (o síti sociálních služeb), sdělení o jiných podobách pomoci, například o dávkách podpory v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, ale také o poskytnutí sdělení o eventualitách podpory příslušníků rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o svého blízkého.⁵⁵

⁵² KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 190.

⁵³ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 190.

⁵⁴ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 190.

⁵⁵ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 190.

4.1.1. Jak se stát uživatelem pečovatelské služby

Kterýkoli poskytovatel pečovatelské služby v České republice musí být zaznamenat v takzvaném registru provozovatelů sociálních služeb. Tento registr má na starosti Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a zaznamenávajícími orgány jsou jednotlivé krajské úřady. Registr je veřejně dostupný na internetových stránkách www.iregistr.mpvs.cz. Každý si dle svého regionu může nalézt poskytovatele v místě dostupného a nastudovat si o něm základní informace, jako jsou „kontakty, druh služby, komu je určena a podobně“. Většina poskytovatelů pečovatelských služeb úzce kooperuje s obecním úřadem a regionálním tiskem, jejichž prostřednictvím o sobě pravidelně dává vědět obyvatelstvu.⁵⁶

Pečovatelská služba je obvyklou službou, která trvala již před rokem 1989. Proto je dnes síť poskytovatelů značně obsáhlá. Je možné říci, že pečovatelská služba je dostupná v jakémkoli městě. Do menších obcí obvykle dojíždějí pečovatelé z blízkého města služebním vozem. Právní subjektivita pečovatelské služby je různá. Pečovatelskou službu proto poskytují:

- ✓ Příspěvkové organizace řízené obcemi (městy).
- ✓ Občanská sdružení včetně církevních.
- ✓ Soukromé subjekty.⁵⁷

Pro všechny platí registrace a všichni se musejí řídit stejnými podmínkami a povinnostmi stanoveným zákonem o sociálních službách.⁵⁸

4.2. Pečovatelská služba města Horšovský Týn

Výzkumný soubor pro mou diplomovou práci jsem našla u klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn. Jako dluhový poradce NNO Člověk v tísní, o.p.s. jsem v roce 2009, kdy tato nezisková organizace začala působit na území města Horšovský Týn, oslovila mimo jiné i sociální odbor města Horšovský Týn, kam svým zařazením pečovatelská služba patří. Informovala jsem jak sociální odbor, tak i zaměstnance pečovatelské služby o odborném finančním poradenství, které nezisková organizace, kde pracuji, nabízí. Vzhledem k tomu, že jsem zjistila na základě diskuse se zaměstnanci městského úřadu v

⁵⁶ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 189.

⁵⁷ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 189.

⁵⁸ KALVACH Z. Křehký pacient a primární péče., s. 189.

Horšovském Týně potřebnost tohoto typu odborného sociálního poradenství, byla navázána s pečovatelskou službou spolupráce, ta spočívala v předání informačního letáčku klientům této pečovatelské služby. Na základě dobré zkušenosti s pracovníky sociálního odboru a pečovatelské služby, jsem je opět oslovila a to pro potřeby diplomové práce. Měla jsem možnost oslovit jak pracovníky pečovatelské služby, tak i klienty využívající služeb, jež pečovatelská služba nabízí. Výsledky svého šetření uvádím v praktické části této diplomové práce.

Město Horšovský Týn poskytuje pečovatelskou službu v domácnostech občanů, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Pečovatelská služba obsahuje tyto základní činnosti:

- ✓ pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- ✓ pomoc při osobní hygieně
- ✓ poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- ✓ pomoc při zajištění chodu domácnosti
- ✓ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.⁵⁹

Nejčastějšími službami, které pečovatelská služba zajišťuje, jsou:

- ✓ dovoz obědů, nákupů
- ✓ různé pochůzky
- ✓ doprovod na vyšetření k lékaři
- ✓ úklid v bytech klientů
- ✓ praní prádla a další činnosti dle § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb.⁶⁰

Sjednané služby se poskytují v pracovních dnech od 7.00 hodin do 15.30 hodin. Za poskytování pečovatelské služby hradí příjemci úhradu stanovenou smlouvou. Maximální výši úhrady stanoví § 6 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady osobám uvedeným v § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.⁶¹

⁵⁹ <http://www.horsovskytyn.cz/obcan/mestsky-urad/odbory-mu-informuji/socialni-odbor-pecovatelska-sluzba/?more=37#news37/>

⁶⁰ <http://www.horsovskytyn.cz/obcan/mestsky-urad/odbory-mu-informuji/socialni-odbor-pecovatelska-sluzba/?more=37#news37/>

⁶¹ tamtéž

Praktická část

5. Cíl výzkumu

Vzhledem k tomu, že od roku 2009 pracuji s klienty, kteří se dostali do tíživé finanční situace, a pozoruji, jak se za 4 roky postupně proměňuje skladba lidí ocitajících se ve složité finanční situace, zajímalo mě, jaká je úroveň znalostí ve finanční gramotnosti v české společnosti. Protože stále častěji pracuji se seniory, obrátila jsem pozornost mé diplomové práce právě na tuto věkovou kategorii.

V rámci diplomové práce jsem se pokusila zjistit, jak je úroveň znalostí ve finanční gramotnosti seniorů, přesněji klientů pečovatelské služby. Dále mě také zajímalo, zda mají senioři přehled o tom, kam se ve svém městě mohou obrátit v případě, že se dostanou do tíživé finanční situace. Také jsem se zajímala o to, zda má úroveň znalostí ve finanční gramotnosti vliv na další členy rodiny, se kterými senior sdílí společnou domácnost či o to, zda má znalost finanční gramotnosti dopad na každodenní život seniorů.

5.1. Výzkumné otázky

✓ *Jaká je úroveň znalostí ve finanční gramotnosti seniorů? Zda se mohou senioři považovat za finančně gramotné jedince.*

✓ *Jaký má vliv znalost finanční gramotnosti na každodenní život seniora? Zda má úroveň znalosti finanční gramotnosti přímý vliv na běžný život seniora.*

✓ *Jaká je informovanost rodinných příslušníků o znalosti finanční gramotnosti seniora? Zda mají ostatní členové domácnosti povědomí o úrovni znalosti finanční gramotnosti svého příbuzného.*

✓ *Mají senioři informace o tom, jaké organizace poskytují odborné finanční poradenství? Zda senioři vědí, kam se mohou v případě finančních problémů ve svém městě obrátit.*

5.2. Výzkumné metody

Praktická část mé diplomové práce je zpracována formou kvalitativního výzkumu. V rámci tohoto výzkumu jsem použila 3 techniky pro zpracování získaných dat a to strukturovaný rozhovor, případovou studii a analýzu dokumentů.

Před samotným výzkumem pomocí výše uvedených technik, jsem oslovila prostřednictvím dopisu, který uvádím v příloze diplomové práce, 70 z aktuálního počtu 110 klientů pečovatelské služby starších 65 let (věk označující dle WHO seniora viz kapitola 3.1. Stárnutí), s dotazem, zda by byli ochotni odpovědět na mé otázky na téma finanční gramotnost a to formou rozhovoru. Tento rozhovor by se uskutečnil v jejich domácnosti nebo na místě, které by jim nejlépe vyhovovalo. Pro lepší představu jsem k dopisu připojila několik otázek z oblasti finanční gramotnosti. Dále mě zajímalo, zda by bylo možné, abych se dotazovala i jejich rodinných příslušníků. Kladně mi odpovědělo 13 seniorů, které jsem v období od ledna do března 2013 postupně navštívila a provedla s nimi výzkumné šetření pro potřeby této diplomové práce.

5.2.1. Kvalitativní výzkum

Jako nevhodnější výzkumné šetření byl pro tuto diplomovou práci z hlediska dostupných zdrojů zvolen kvalitativní výzkum.

Hlavním rysem kvalitativního výzkumu je dlouhodobost, intenzivnost a podrobný zápis. Pozorovatel zaznamenává skoro všechno, co se v daném prostředí odehraje. Může přitom zhotovovat i audiofonní nebo obrazové záznamy, které potom analyzuje. Během pozorování nebo hned po něm dělá krátké zápisy, píše si poznámky, ze kterých potom skládá celková obraz o zkoumaném prostředí. Přitom se snaží vysvětlovat jevy očima zkoumaných osob, a ne na základě svých vlastních názorů, očekávání, tradicí apod. Všimá si i rozdílů mezi zkoumanými osobami a zjišťuje, zda existují rozdíly v tom, jak se ony dívají na danou věc.⁶²

Kvalitativní analýza je uměním zpracovat data smysluplným a užitečným způsobem a nalézt odpověď na položenou výzkumnou otázku.⁶³

⁶² GAVORA, P. Úvod do pedagogického výzkumu, s. 142

⁶³ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 223

5.2.2. Rozhovor

Rozhovor jako prostředek sociologických výzkumů našel masovější uplatnění v minulém století po druhé světové válce a to hlavně v oblasti výzkumu trhu. Později v souvislosti s rostoucím zájmem o poznání veřejného mínění jako významného politického faktoru, se rozhovor stal základní technikou výzkumu veřejného mínění. Z této oblasti byla technika rozhovoru přenesena i na ostatní úseky sociologického bádání. Rozhovor jako výzkumnou techniku je možno definovat jako systém verbálního kontaktu mezi tazatelem a dotazovaným s cílem získat informace prostřednictvím otázek, které klade tazatel. Prostřednictvím rozhovoru zkoumáme mínění, názory, či postoje lidí.⁶⁴

Tuto techniku kvalitativního výzkumu jsem si zvolila proto, že se domnívám, že nejlépe dokáže zachytit informace, které potřebuji pro výzkum mé diplomové práce. Uvědomuji si, že zvolená metoda není závislá jen na otázkách, ač ty tvoří jádro celého rozhovoru. Existují i další okolnosti, které výsledek šetření ovlivňují např. empatie tazatele či jeho věk.

Rozhovor je citlivý komunikační způsob získávání informací a je na tazateli, do jaké míry dokáže využít nejen připravené otázky, ale i míru své empatie a aktivního naslouchání.

Zvolenou metodu strukturovaného rozhovoru jsem použila při komunikaci s klienty pečovatelské služby, jejich rodinnými příslušníky a také se zaměstnanci pečovatelské služby, kteří se seniory přicházejí do každodenního kontaktu.

Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit. Základním účelem tohoto typu interview je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru. Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují. Struktura informací je dána sekvencí otázek. Tím je také umožněna replikace celého výzkumu v jiném časovém okamžiku a jinou skupinou vědců.⁶⁵

⁶⁴ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 39.

⁶⁵ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 173

Dotazovala jsem se klientů pečovatelské služby na jejich znalosti ve finanční gramotnosti, dále mě zajímalo, zda v případě finančních problémů mají informace o tom, kam by se mohli obrátit se žádostí o pomoc. Také jsem se ptala jejich rodinných příslušníků, do jaké míry se jejich znalost či neznalost této problematiky jejich bližního dotýká, dále jsem se dotazovala pracovníků pečovatelské služby, do jaké míry jsou oni konfrontováni se znalostí či neznalostí finanční gramotnosti svých klientů a zda tato skutečnost ovlivňuje jejich práci s klienty.

Rozhovory byly nahrávány na diktafon a následně přepsány do písemné podoby, přepsaný text byl dále vyhodnocován za pomoci kódování textu.

Pojem „kódování“, který je zaveden v kvalitativním výzkumu se liší od „kódování“, tak je užíváno ve výzkumu kvantitativním. Zatímco v kvantitativním výzkumu jde o přiřazování čísel různým významům (kategoriím) verbálních výpovědí lidí na otevřené otázky, v kvalitativním výzkumu znamená kódování hledání významů a jejich pojmenování (pojmy) a následnou kategorizaci. Tento postup směřuje k vytvoření „zakotvené teorie“ zkoumaného problému.⁶⁶

Kategoriální systémy slouží k provádění redukce dat. Využívají se při kódování záznamů rozhovorů, pozorování nebo dokumentů.⁶⁷

Konstrukcí kategoriálních systémů se myslí návrh popisného systému kategorií pro systematickou klasifikaci a roztřídění dat, přičemž se silněji nebo slaběji vychází přímo z nashromážděných dat. Jejich pomocí uspořádáváme datový materiál tím, že ho přiřazujeme k různým nadpisům.⁶⁸

5.2.3. Analýza dokumentů

Analýzu dokumentů můžeme charakterizovat jako intenzivní rozbor, který je ve své jedinečnosti co nejobsáhleji objasňován a interpretován. Analýza spočívá v práci s listinnými či jakýmkoli jinými dokumenty, jejichž obsah je zachycen písmem. V rámci analýzy dokumentů je hodnocen druh dokumentu, jeho vnější a vnitřní znaky, intence (vztahování se, určení) dokumentů. Při hodnocení dokumentů se pracuje s tím, k čemu

⁶⁶ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 112.

⁶⁷ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 211.

⁶⁸ tamtéž

byly vytvořeny, a jak se účel promítl do jejich vnitřní a vnější formy, dále se hodnotí původ dokumentu.⁶⁹

Každý klient pečovatelské služby má svoji vlastní složku, která vzniká při začátku spolupráce s pečovatelskou službou města Horšovský Týn a je průběžně aktualizována. Každá složka klienta je pečlivě dokumentována a také archivována po dobu 10 let, podmínky pro zřízení, ukládání a archivaci dokumentů o klientech, jsou uvedeny ve standardech této sociální služby.

Analýzou osobních složek klientů pečovatelské služby jsem se pokusila zjistit, zda se senior již při prvním kontaktu s touto sociální službou zmínil o své znalosti či neznalosti finanční gramotnosti.

5.2.4. Případová studie

V rámci kvalitativního výzkumu jsem se zaměřila nejen na zjištění konkrétních skutečností, ale také mě zajímaly další možné souvislosti, které jsou s tématem finanční gramotnosti úzce spojené, proto jsem si zvolila jako třetí a poslední metodu výzkumu případovou studii, která je dle mého názoru velmi dobrým doplněním předcházejících dvou metod pro zjištění reálného dopadu úrovně znalostí ve finanční gramotnosti na vybraný soubor seniorů.

Případové studie jsou v podstatě detailním popisem zkoumaného sociálního a sociálně psychického jevu, popisem soustředěným na jeden případ v konkrétní situaci. Jen zdánlivě se může zdát, že správné uchopení problému je jednoduché. Studie musí vypovídat o složitostech případu, pronikat do hloubky souvislostí, které tvoří rámec děje. Případové studie jsou většinou zaměřeny kvalitativně. Mohou zachycovat člověka v mnoha různých rovinách současně, např. z hlediska výsledků jeho činnosti, vztahu k druhým lidem, jeho subjektivního prožívání, hodnocení prostředí, ve kterém žije apod.⁷⁰

⁶⁹ MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu, s 87-122.

⁷⁰ SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. Základy sociologického výzkumu, s 25.

6. Realizace výzkumu

Jak jsem již uvedla, výzkumné šetření jsem prováděla u výzkumného souboru seniorů, klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn a to v období od ledna 2013 do března 2013. Výběr cílové skupiny proběhl na základě mé předchozí pracovní zkušenosti s několika seniory, kteří byli zároveň klienty pečovatelské služby. Již v úvodu této diplomové práce jsem se zmínila, že pracuji jako finanční poradce pro neziskovou organizaci Člověk v tísni, o.p.s. Součástí náplně mé práce je bezplatné odborné finanční poradenství pro lidi starší 18 let. Za poslední dva roky byli mezi mými klienty i senioři a jejich počet se neustále zvyšuje. Zajímalo mě, proč tomu tak je a to byl hlavní impulz pro zpracování této diplomové práce.

Při výzkumném šetření jsem pracovala s citlivými osobními údaji. Vzhledem k tomu, že mi bylo pracovníky pečovatelské služby a jejich vedoucí, která je zároveň vedoucí sociálního odboru města Horšovský Týn, paní Lidmilou Kracíkovou, umožněno nahlédnout do osobních složek jednotlivých klientů pečovatelské služby, musela jsem na základě interních pravidel sociálního odboru městského úřadu v Horšovském Týně podepsat dokument o mlčenlivosti, který je předkládán všem studentům a dalším osobám, které žádají o nahlédnutí do složek klientů.

Tímto podpisem jsem vzala na vědomí, že nebudu získané informace dále šířit a pro potřeby mé diplomové práce nepoužiji žádné údaje, které by mohli jednotlivé klienty pečovatelské služby identifikovat. Také jsem se seznámila se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, z tohoto zákona jsem zejména u případových studií vycházela.

7. Interpretace výsledků výzkumu

Na základě zvolených výzkumných technik jsem provedla výzkumné šetření. Níže uvádím interpretaci výsledků výzkumu, který probíhal od ledna do března 2013.

7.1. Rozhovor

Rozhovory byly vedeny s klienty pečovatelské služby, kteří projeví zájem poskytnout informace pro moji diplomovou práci, dále pak s jejich rodinnými příslušníky. Také jsem provedla dotazování pomocí rozhovoru s pracovníky pečovatelské služby. Jak jsem již uvedla, kladně mi na žádost o rozhovor odpovědělo 13 seniorů, dotazovala jsem se také 13 rodinných příslušníků seniorů a dále jsem oslovila 5 pracovníků pečovatelské služby, kteří přicházejí se seniory do každodenního kontaktu. Celkem jsem tedy provedla výzkumné šetření formou rozhovoru s 31 lidmi. Každý rozhovor trval v průměru 40 minut.

7.1.1. Rozhovor s klienty pečovatelské služby

S každým klientem pečovatelské služby města Horšovský Týn jsem se potkala celkem třikrát a to vždy v domácnosti klienta. Volba místa setkání byla ponechána na klientovi pečovatelské služby, všichni zvolili setkání ve vlastní domácnosti. Při prvním setkání jsem se představila a vysvětlila, z jakého důvodu s nimi chci uskutečnit rozhovor. Popsala jsem jim svůj zájem o problematiku finanční gramotnosti a dále jim vysvětlila, jakým způsobem by rozhovor probíhal, tj. kladení otázek zaměřených na téma finanční gramotnosti. Dále bylo klientům pečovatelské služby sděleno, že by pro výzkum dané problematiky bylo vhodné, kdyby byl rozhovor nahráván, s tím každý senior souhlasil. Všechny dotazované jsem ubezpečila, že veškerá zjištěná fakta budou využita pouze pro potřeby diplomové práce, nahrané rozhovory budou poté trvale smazány. Při druhém a třetím setkání proběhl samotný rozhovor, při kterém byly dotazovaným seniorům kladeny následující otázky:

- ✓ Znáte pojem finanční gramotnost?
- ✓ Máte alespoň hrubou představu o tom, kolik máte aktuálně k dispozici svých peněz?
- ✓ Sestavujete si rozpočet a sledujete ho (eventuálně ho přizpůsobujete aktuální situaci)?
- ✓ Plánujete své výdaje alespoň měsíc dopředu?
- ✓ Vytváříte si finanční rezervy?
- ✓ Používáte platební kartu?
- ✓ Víte, co dělat v případě ztráty platební karty?
- ✓ Znáte rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?
- ✓ Dříve, než si něco pořídíte, zvažujete, zda si to můžete dovolit?
- ✓ Víte, co znamená pojem RPSN?

- ✓ Znáte nějaké organizace v Horšovském Týně, na které se můžete obrátit v případě, že byste se dostal/a do tíživé finanční situace?
- ✓ Využili jste někdy služeb organizace poskytující odborné finanční poradenství?

7.1.2. Rozhovor s rodinným příslušníkem klienta pečovatelské služby

Rozhovor s rodinnými příslušníky proběhl v ten samý den, kdy proběhl rozhovor s dotazovanými seniory, avšak v jiném čase. Po dohodě s každým seniorem a jeho jedním blízkým příbuzným bylo dohodnuto, že každý rozhovor bude veden zvlášť. Žádný z dotazovaných nebyl proti tomuto individuálnímu dotazování. S rodinným příslušníkem každého seniora jsem se potkala celkem dvakrát, první setkání bylo informativní, při druhém proběhl samotný rozhovor. Blízkému příbuznému seniora byly pokládány následující otázky:

- ✓ Znáte úroveň finanční gramotnosti svého příbuzného?
- ✓ Dotýká se Vašeho soužití úroveň znalosti finanční gramotnosti Vašeho příbuzného?
- ✓ Víte Vy sami o nějaké organizaci v Horšovském Týně, na kterou se můžete obrátit v případě tíživé finanční situace?

7.1.3. Rozhovor se zaměstnanci pečovatelské služby

Pro své výzkumné šetření jsem také oslovila zaměstnance pečovatelské služby, kteří se seniory využívající tuto sociální službu, přicházejí do každodenního kontaktu. Kladně na mou žádost o rozhovor odpovědělo 5 zaměstnanců, ti byli seznámeni na prvním setkání s postupem při získávání dat. Na druhém setkání bylo uskutečněno výzkumné šetření formou rozhovoru. Zaměstnancům pečovatelské služby byly kladeny následující otázky:

- ✓ Víte, jaká je úroveň finanční gramotnosti Vašich klientů?
- ✓ Ovlivňuje úroveň znalosti finanční gramotnosti Vašich klientů odbornou práci s nimi?

7.2. Analýza dokumentů

Pro analýzu dokumentů jsem využila dokumentaci, která je vedena pro každého klienta pečovatelské služby zvlášť. Každá složka obsahuje kromě identifikačních údajů také druh služeb, které si klient pečovatelské služby objednává, součástí složky je i stručná zdravotní dokumentace a popis sociální anamnézy klienta. Složka klienta je průběžně aktualizována.

7.3. Případové studie

V níže uvedených případových studiích jsem pozměnila jména dotazovaných tak, aby se nedala identifikovat.

A. paní Alena

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Alena využívá nabídky pečovatelské služby 2 roky. Je jí 66 let, je 10 let vdova a bydlí se synem a jeho rodinou v rodinném domku. Paní Alena nikdy nepožadovala kromě objednaných služeb základní sociální poradenství či se nedotazovala na jinou sociální službu řešící sociální a finanční poradenství.

Z rozhovoru s paní Alenou vyplynulo, že se na téma finanční gramotnosti baví ráda, pracovala více jak 35 let jako účetní, domnívá se, že číslům stále ještě rozumí. Pod pojmem finanční gramotnost si představuje dovednost, kdy si člověk dokáže vše důležité spočítat. Ona má dle svých slov docela jasnou představu o svých penězích, starobní důchod jí chodí na složenku, při vyzvedávání důchodu nashromážděné účty uhradí a tak to chodí každý měsíc. Účet u banky ani platební kartu nemá a ani nechce, myslí si, že by se již v nabídce neuměla orientovat, rozdíly mezi jednotlivými platebními kartami nezná a vyhovuje jí platit složenkami. Stejně tak nerozumí pojmem jako je RPSN. Rozpočet na jídlo či výdaje si nyní nedělá, synovi přispívá každý měsíc 2 000,- Kč na jídlo a o nic dalšího se nemusí starat, vše kolem domu zařizuje syn. Každý měsíc jí zbyde asi 3 000,- Kč, ty odkládá na stranu vnoučatům, na uhrazení jejího pohřbu již peníze uložené má, dělá to 50 000,- Kč, nic víc pro sebe nepotřebuje. Myslí si, že žije v celku skromně, nikdy nepotřebovala radu ohledně financí a nic na tom nebude ani do budoucna měnit.

Z rozhovoru s jejím synem bylo zjištěno, že jeho matka měla a má svoje finance pevně pod kontrolou, nebojí se, že by kvůli svým koníčkům či zálibám jedno dne u nich zazvonil

exekutor, spíše věří tomu, že po její smrti nějaké finanční prostředky zdědí. To, jak mají v současnosti nastavené finance v rodině, mu vyhovuje a myslí si, že i jeho matka je s tímto nastavením spokojená. On sám o žádných organizacích, které by poskytovaly odborné finanční poradenství, neví a nedokázal by ani matce, ani nikomu jinému v případě potřeby poradit.

V rámci dotazování s pečovatelkou, která se paní Aleně po celé 2 roky věnuje, vyplynulo následující: Paní Alena je dle jejích slov svědomitá a poctivá paní, nikdy se jí nezmínila o finančních problémech, o radu, kam se eventuálně obrátit, také nepožádala. Pečovatelka dále uvedla, že jí také nikdy paní Alena nežádala o půjčku, z čehož usuzuje, že si v oblasti financí vede dobře. S paní Alenou ráda pracuje, problémy s hrazením objednaných služeb také nikdy neměla.

B. pan Jiří

Z analýzy dokumentů vyplývá, že pan Jiří spolupracuje s pečovatelskou službou téměř 5 let, je mu 76 let a je rozvedený, žije se svou dcerou a dvěma vnučkami v městském bytě, mladší vnučka je nyní gravidní. Z dokumentace bylo dále zjištěno, že již bylo jednou rozhodováno o tom, zda bude panu Jiřímu ukončeno poskytování služeb pečovatelské služby z důvodu neuhrazení služeb za 3 měsíce, celková dlužná částka činila 4676,- Kč. Ze strany pečovatelské služby byla nabídnuta pomoc v této oblasti, předán kontakt na sociální pracovníci sociálního odboru, s tou si klient dohodl splátkový kalendář a dlužnou částku postupně uhradil, nyní je opět v prodlení a to za 2 měsíce, v dubnu bude řešeno, zda mu bude nabídka služeb odepřena. Pan Jiří nabízenou pomoc sociální pracovnice odmítl.

Z rozhovoru s panem Jiřím bylo zjištěno, že pan Jiří nyní nemá dostatek finančních prostředků pro to, aby hradil všechny výdaje, jako je nájem a služby, musí dávat peníze vnučce, která čeká dítě, odešla ze studií a nemá žádné finanční prostředky. Pojem finanční gramotnost slyšel několikrát z televize, domnívá se, že je to vše kolem peněz, s těmi on měl podle svých slov vždy problémy, nikdy se nenaučil dělat si pravidelný rozpočet, také se několikrát rozvedl a začínal finančně od začátku, z posledního rozvodu před 20 lety se už finančně nevzpamatoval. Kolik má aktuálně k dispozici peněz neví, ví jen, kolik má v peněžence, má účet, ten si však zřídil na doporučení dcery, má k němu i kartu, neví však, jaký je to typ, rozdílům mezi jednotlivými platebními kartami nerozumí, PIN si

nepamatuje, vybírat peníze po důchodu s ním jde vždy jeho dcera, ta mu také dá složenky, které on na poště zaplatí. Co by dělal v případě ztráty platební karty, neví, zeptal by se své dcery. Zbytek peněz dá dceři, která se stará o domácnost, pro sebe toho moc nepotřebuje, ví, že vyjde s 2 000,- Kč na měsíc, to je jeho jediný finanční plán. Rád by něco málo ušetřil, ale důchod má vzhledem k cenám potravin a služeb velmi nízký. Úspory tedy bohužel žádné nemá. Na otázku, co je RPSN odpověděl, že o tomto pojmu nikdy neslyšel. Uvědomuje si, že není jeho finanční situace nyní dobrá, dluží už i za nájemné, potřeboval by si s někým promluvit, ale nechce kontaktovat sociální odbor města. Bohužel o nikom, kdo by mu pomohl, neví, kdyby někoho znal, již by se na něj obrátil, ale nechce se ptát pečovatele, stydí se.

Z rozhovoru s jeho dcerou vyplynulo, že si je vědoma toho, že její otec nedokáže vyjít s penězi, vždy se to však nějak vyřídí a na čas se situace zlepší. Ona sama je na tom s financemi podobně, takže vliv na rodinu jejich nedobré hospodaření má. Také ona sama uvažuje o tom, že by se obrátila na nějakou organizaci, ale o žádné neví.

Při šetření s pečovatelkou, která má pana Jiřího více než 3 roky na starosti bylo zjištěno, že jí již několikrát žádal o půjčení peněz, což jí bylo nepříjemné a domnívá se, že by si měl někam zajít se poradit, uvědomuje si, že pan Jiří to s penězi příliš neumí. Domnívá se, že má tato situace kolem nehrazení služeb negativní vliv i na její práci jako pečovatelky, neví, zda za poskytnutou službu bude zapláceno.

C. paní Vlasta

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Vlasta využívá nabídky pečovatelské služby necelý rok, po smrti manžela potřebovala pomoc. Je jí 79 let a žije v bytě s vnučkou, byt je ve vlastnictví její dcery, ta však žije dlouhodobě v zahraničí a matku navštěvuje jednou ročně. Dále bylo z dokumentace zjištěno, že paní Vlasta nikdy nepožadovala radu v oblasti financí, se vším se má pečovatelská služba obracet na klientčinu vnučku.

Z rozhovoru s paní Vlastou vyplynulo, že se její vnučka od manželovy smrti o vše stará, všechny účty platí. Starobní důchod nosí paní Vlastě poštovní doručovatelka domů, s vnučkou si pak sednou a rozdělí peníze na vše potřebné. Vnučka pracuje, takže přispívá na domácnost tak, aby obě z příjmů vyžily. Paní Vlasta o pojmu finanční gramotnost asi někdy slyšela, ale významem si není jistá, sama uvádí, že je ze staré školy, o všechno

včetně financí se vždy staral manžel, nyní je ráda, že se stará vnučka, bez ní by si nevěděla vůbec rady. Účet ani platební kartu nemá, druhům karet nebo pojmu RPSN nerozumí a ani rozumět nechce. Kolik má aktuálně peněz k dispozici neví, o rodinný rozpočet se stará vnučka, paní Vlasta by si ráda vytvořila nějakou větší finanční rezervu, ale kromě peněz, které jí zanechal její muž a na které nehodlá nikdy sáhnout, není schopná kvůli zvyšování cen za vše nic ušetřit. Domnívá se, že v jejím věku už není třeba tyto finanční záležitosti sledovat, neví, kam by se měla obrátit v případě finančních problémů, zeptala by se vnučky.

Při rozhovoru s vnučkou bylo zjištěno, že vše kolem financí musí řídit sama, její babička nemá o finanční problematice vůbec žádné povědomí. Organizace, které řeší finanční problematiku, zná, sama jejich služeb v minulosti již využila.

Pečovatelka, která se o paní Vlastu stará od začátku spolupráce uvedla, že je paní Vlasta milá žena, ale o penězích nemá pravděpodobně žádné ponětí, bez své vnučky by měla život velmi složitý. Paní Vlasta se s ní o finančních záležitostech nikdy nebavila, když je třeba něco řešit, obrací se vždy na klientčinu vnučku.

D. paní Olga

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Olga využívá služeb pečovatelské služby 4 roky, je jí 75 let a bydlí s manželem v bytě v osobním vlastnictví. Manžel je po vážné mozkové příhodě plně odkázán na její pomoc. Dále jí pomáhá její syn, který bydlí poblíž. Z dokumentace bylo dále zjištěno, že se paní Olga nikdy nedotazovala na sociální poradenství v oblasti financí.

V rozhovoru paní Olga k pojmu finanční gramotnost uvedla, že se domnívá, že se týká všeho, co souvisí s vědomostmi o financích. Po onemocnění manžela se musela za pomoci syna naučit s penězi pracovat, do té doby vše zařizoval manžel. Kolik má aktuálně k dispozici peněz ví, jde o částku ve výši 3 500,- Kč. Rozpočet si kvůli manželovi sestavovat musí, nikdy to nedělala, ale po onemocnění jejího manžela a nových nákladů na lékařskou péči s tímto musela začít, uplatňuje tzv. obálkovou metodu, bankám po krachu v 90. letech nevěří a důchody a příspěvek na péči jí chodí na složenku, na poště vše co je třeba zaplatit a zbytek rozdělí na léky a potraviny. Někdy se jí stane, že s penězi nevyjde, jedná se o případy, kdy je manžel vícekrát hospitalizovaný, s tím jí pak pomáhá syn, ona se

mu finanční prostředky poté snaží vždy co nejdříve vrátit. Plánování je v její situaci nezbytné, ráda by i něco ušetřila, ale při současných cenách to není reálné, pokud si chce něco koupit, musí na to šetřit několik měsíců. Účet ani platební kartu nemá, bankám nevěří, co je kreditní karta či RPSN neví a ani vědět nechce, k životu tyto informace nepotřebuje. Kam se obrátit v případě finančních problémů ví, účastnila se komunitního plánování a tam dostala informace a kontakty, kam se může obrátit.

Při rozhovoru se synem paní Olgy vyplynulo, že až po otcově onemocnění si uvědomil, jak se jeho matka neorientuje v oblasti financí, musel jí do mnoha oblastí zasvětit, mrzí ho, že nedůvěřuje bankám a platebním kartám, ale je rád, že si alespoň „obálkuje“ výdaje. I když s rodiči nežije, je s nimi v každodenním kontaktu a v případě potřeby jim i finančně vypomáhá, ale to není pravidelně a pouze v nízkých částkách, takže to pro něj není problém. Na koho by se mohl obrátit v tíživé finanční situaci, neví, ale našel by si to na internetu.

Při rozhovoru s pečovatelkou, která má paní Olgu více jak 2 roky na starosti, vyplynulo, že paní Olga do onemocnění jejího manžela příliš povědomí o financích neměla, po onemocnění jejího muže se však vše potřebné rychle naučila a nejen pracovat s ní, ale i něco dojednávat je bezproblémové a nekomplikuje jí to práci s touto klientkou.

E. paní Jana

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Jana je klientkou pečovatelské služby 2 roky, je jí 80 let a žije s dcerou v městském bytě. Z dokumentace bylo dále zjištěno, že se paní Jana na pečovatelky ještě nikdy neobracela se žádostí o radu v oblasti finančního poradenství.

Paní Jana v rozhovoru uvedla, že jí pojem finanční gramotnost nic neříká a sami finance jsou pro ní v dnešní době velmi složité téma. Ze starobního důchodu přispívá nejen na domácnost, ale také dceři, která je dlouhodobě nezaměstnaná. Kolik má v současnosti k dispozici peněz ví, je to 1 300,- Kč, s touto částkou musí vystačit do konce měsíce. Peníze se snaží sledovat, ale příliš se v tom nevyzná, je ráda, když jí s tím pomáhá dcera, na její účet také chodí starobní důchod paní Jany, ona by účet ani platební kartu nechtěla, v platebních kartách se nevyzná a pojem RPSN nezná. Dcera vždy vyzvedne jak její příjem z dávek hmotné nouze, tak i matčin starobní důchod a peníze rozdělí na potřebné výdaje. Paní Jana dále uvedla, že se s dcerou snaží i plánovat na více měsíců dopředu, ale často jim

to překazí nečekaný výdaj, vzhledem k tomu, že žijí od příjmu k příjmu, nemohou si dělat finanční rezervy, proto je každý nedoplatek malou finanční pohromou, přesto se snaží s dcerou vše naplánovat tak, aby každý měsíc zaplatily vše potřebné. Žádné organizace, které pomáhají ve finanční oblasti, nezná, ale ráda by si s někým promluvila na téma peněz.

Při rozhovoru s dcerou paní Jany bylo zjištěno, že se o většinu výdajů stará sama, s matkou se snaží vše přerozdělovat tak, aby i ona měla alespoň nějaký přehled o financích. Jinak se domnívá, že její matka s penězi nikdy neuměla hospodařit a bez jejího zásahu by na tom ekonomicky byly velmi špatně. Organizace, které se věnují finanční problematice, nezná, ale v případě potřeby by se zašla zeptat na sociální odbor města Horšovský Týn.

Pečovatelka, která se paní Janě téměř rok věnuje, při rozhovoru uvedla, že paní Jana je v mnoha oblastech včetně finanční stránky nejistá a často se obrací pro radu ke své dceři, se kterou je domluva celkem dobrá. Domnívá se, že díky klientky dceři nemá nedostatek orientace paní Jany na spolupráci v rámci pečovatelské služby žádný vliv.

F. pan Karel

Z analýzy dokumentů vyplývá, že pan Karel využívá služeb pečovatelské služby již 6 let, je mu 82 let, je rozvedený a žije se svým vnukem a jeho rodinou v rodinném domě. Z také dokumentace vyplývá, že pan Karel se v minulosti jednou obrátil na sociální odbor města Horšovský Týn s prosbou o radu ohledně financí, ztráta jeho starobního důchodu byla řešena i s pečovatelkami, nakonec bylo zjištěno, že si starobní důchod „vypůjčil“ klientův druhý vnuk, ten se již z domu odstěhoval.

Z rozhovoru s panem Karlem bylo zjištěno, že pojem finanční gramotnost zná, domnívá se, že jde o dovednosti ve finanční oblasti. Na otázku, zda má alespoň hrubou představu o výši peněz, které má k dispozici, pan Karel odpověděl velmi přesně, veškeré finanční prostředky má v obálce v šuplíku, bankám příliš nedůvěřuje, před lety měl v bance účet, měl i platební kartu, ale tu mu ukradli, než stačil bance vše nahlásit, přišel o 60 000,- Kč. Druhy platebních karet nezná. Nyní přebírá starobní důchod od poštovní doručovatelky, peníze si rozdělí na povinné výdaje, nepovinné, dále si také odkládá něco málo stranou pro nečekané výdaje, naspořeno má přes 100 000,- Kč, ty odkáže za péči vnukovi a jeho rodině. Rozpočet si sestavuje do notýsku na měsíc dopředu, má rád ve všem pořádek. Na

otázku, co je RPSN však pan Karel odpovědět nedokázal, i když již tento pojem slyšel. Z organizací, které poskytují odborné finanční poradenství, zná neziskovou organizaci Člověk v tísni, dozvěděl se o této organizaci z místního tisku, poradit nepotřebuje, ale kdyby se do tíživé finanční situace dostal, určitě by si pro radu zašel.

Z rozhovoru s vnukem pana Karla vyplynulo, že jeho dědeček je velmi pořádný a pečlivý člověk a penězům rozumí, má systém, obálky, které neopouští. Nebojí se, že by se jeho dědeček neuváženě zadlužil, spíše se od něj snaží něco naučit. Organizace poskytující finanční poradenství zná, již jednou využil služeb neziskové organizace Člověk v tísni.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která s panem Karlem spolupracuje více než 3 roky, bylo zjištěno, že pan Karel je pečlivý, zároveň však skromný člověk, kromě incidentu s jeho mladším vnukem, kdy se dostala ona sama do nepříjemné situace, resp. podezření z krádeže starobního důchodu, si spolupráci s panem Karlem nemůže vynachválit.

G. paní Zdeňka

Z analýzy dokumentů vyplynulo, že paní Zdeňka je klientkou pečovatelské služby půl roku, je jí 67 let a bydlí sama v městském bytě. Z dále dokumentace vyplývá, že se o finanční poradenství dosud nezajímala.

Při rozhovoru paní Zdeňka uvedla, že pobírá starobní důchod, ten jí chodí na účet, vlastní platební kartu, ze které si dvakrát v měsíci vybere potřebnou hotovost, neboť dva výběry jsou zdarma. Již jednou se jí stalo, že platební kartu ztratila, šla tuto ztrátu okamžitě nahlásit jak na policii, tak i bance, naštěstí jí nebyla zcizena žádná částka. Rozdíl mezi kreditní a debetní kartou však neví, vždy měla pouze platební. Pojem finanční gramotnosti zná, neví, zda ho dokáže přesně vysvětlit, myslí si, že jsou to dovednosti při práci s penězi. Vždy se snažila o sebe postarat, zejména po finanční stránce. Také ráda sleduje aktuální trendy, proto dokáže vysvětlit, co znamená RPSN (roční procentní sazba nákladů). Kolik má aktuálně peněz ví, kromě hotovosti si zakládá výpisy z účtu, na jejich základě si také snaží naplánovat výdaje na další měsíc, úspory však téměř žádné nemá, neboť její důchod pokryje nezbytné výdaje a na odložení stranou již nejsou peněžní prostředky. Přesto se jí některý měsíc podaří alespoň malou částku ušetřit, za naspořené prostředky si pak pořídí dražší věc, naposledy to byla televize. Dále se snaží alespoň minimální částkou podpořit svoji dceru, která bydlí ve stejném domě. Organizace, které nabízejí finanční poradenství,

zná, z lokálního tisku se dočetla minimálně o jedné. V případě problémů by se sice styděla, ale pro pomoc by se nakonec na organizaci obrátila.

Z rozhovoru s dcerou vyplynulo, že její matka má o svých financích velmi dobrý přehled, mnohem lepší než ona sama, také jí někdy ze svého starobního důchodu finančně vypomáhá, což jí jako samoživitelce velmi pomáhá. Organizace, které nabízejí finanční poradenství, nezná, v případě potřeby by se zeptala své matky.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která se o paní Zdeňku od začátku spolupráce stará, bylo zjištěno, že paní Zdeňka je velmi aktivní žena s mnoha znalostmi, má dokonalý přehled nejen o využívaných službách, ale také o jejich aktuální ceně. Pečovatelka je ráda, že jsou takto informovaní klienty, při práci jí pomáhá, když ví, že má klientka takový přehled, je to pro ni usnadnění, nemusí při každé návštěvě zdůvodňovat ceník služeb.

H. pan Antonín

Z analýzy dokumentů vyplývá, že pan Antonín je klientem pečovatelské služby 3 roky, je mu 77 let a je vdovec, bydlí se svojí nevlastní dcerou a vnukem v bytě v osobním vlastnictví. Z dokumentace bylo dále zjištěno, že pan Antonín se za dobu spolupráce s pečovatelskou službou ani jednou nezajímal o informace týkající se finančního poradenství. Třikrát však měl problém s hrazením poskytnutých služeb, všechny závazky však byly po diskusi s vedoucí sociálního odboru neprodleně uhrazeny.

Z rozhovoru s panem Antonínem vyplynulo, že pan Antonín pojem finanční gramotnost nezná, ale myslí si, že se jedná o to, jak zacházet s penězi. Sám je na tom s penězi problematicky, někdy se mu stane, že nevyjde se starobním důchodem a musí si půjčovat od své nevlastní dcery. Starobní důchod mu pravidelně nosí poštovní doručovatelka, on vždy po výplatě důchodu pozve kamarády na pivo či víno, chce si důchod užít. Kolik má k dispozici peněz, přesně neví, po dohodě s nevlastní dcerou mu finance aktuálně zpravuje ona, dostává pouze kapesné, neboť minulý měsíc nebyl opět schopen přispět na nájem a další služby. Sestavování rozpočtu, plánování si výdajů nebo šetření na nějakou věc, na to pan Antonín dle svých slov nikdy nebyl, o finance se dříve starala jeho manželka, nyní je rád, že mu s nimi pomáhá nevlastní dcera. Také uvažoval o zřízení účtu, ale je pro něj pohodlnější dostávat starobní důchod od poštovní doručovatelky, v platebním nebo kreditních kartách se nevyzná. Pojem RPSN nikdy neslyšel. Organizace, které poskytují

finanční poradenství, nezná a ani v případě potřeby by tam nešel, poradil by se se svojí nevlastní dcerou.

Z rozhovoru s nevlastní dcerou pana Antonína vyplynulo, že se o svého otce bojí, po smrti matky se nedokáže nejen v oblasti financí o sebe postarat, musela nyní dokonce převzít kontrolu nad jeho příjmy, někdy se obává, zda si její otec nenaděla někde dluhy, které nesplácí a může zde být hrozba exekuce. O organizacích nabízející finanční poradenství neví, ale ráda by si našla na ně nějaký kontakt, obává se, že bude jejich rady potřebovat.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která zná pana Antonína déle než 2 roky, bylo zjištěno, že si je vědoma toho, že pan Antonín nezvládá svoje finance, ví o třech situacích, kdy nezvládl uhradit poskytnuté služby. Domnívá se, že by vše neměl nechávat na své dceři a začít řešit svoji neznalost financí sám. Dále si myslí, že klienti jako je pan Antonín, komplikují její práci, neboť není jisté, zda za odvedenou službu dostane pečovatelská služba řádně a včas zapláceno.

I. paní Květa

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Květa je klientkou pečovatelské služby 4 roky, je jí 81 let a žije sama. Z dokumentace dále nevyplývá, že by někdy paní Květa projevila zájem o radu v oblasti financí.

Z rozhovoru s paní Květou bylo zjištěno, že je rozvedená, její dcera jí chodí denně navštěvovat. Paní Květa pobírá starobní důchod, ten jí každý měsíc nosí poštovní doručovatelka. O finanční gramotnosti již někdy slyšela, ale neví, čeho se tento pojem může týkat. Snaží se o své finance postarat sama, ale někdy jí vypomáhá dcera, především s přehledem, co vše je třeba zaplatit. Paní Květa si vede seznam všech plateb, ihned po převzetí důchodu si vše přerozdělí, složenky poté zaplatí její dcera, paní Květa má problémy s chůzí. Aktuální částku, kterou má k dispozici, ví přesně. O účtu či platební kartě nikdy neuvažovala, je ze staré školy a vyhovuje jí obálkový systém, takto si přerozdělovala peníze celý život. Tento systém jí pomáhá v plánování i tvorbě rezervy pro nenadálé výdaje. Pojem RPSN nikdy neslyšela, stejně tak nezná rozdíl mezi debetní a platební kartou. Organizace, které poskytují finanční poradenství, nezná, nikdy jejich služby nepotřebovala a myslí si, že ani potřebovat nebude, ale je ráda, že existují.

Z rozhovoru s dcerou paní Květy vyplynulo, že je velmi dobře informovaná, jak na tom její matka s financemi je. Nedomnívá se, že by její matka měla nějaké nesplacené finanční závazky, spíše jí je schopná i finančně vypomoci, což jí někdy velmi pomáhá v její složité finanční situaci. Obálkový systém považuje za zastaralý, ale pro její matku asi nevhodnější. O organizacích, které poskytují finanční poradenství, nic neví.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která zná paní Květu od začátku spolupráce s pečovatelskou službou, bylo zjištěno, že paní Květa je ze staré školy, má velmi dobrý přehled, za co platí a proč. Pečovatelka se domnívá, že je pro její práci příjemné, když nabízí služby někomu, kdo zná jejich cenu.

J. pan Josef

Z analýzy dokumentů vyplývá, že pan Josef využívá služeb pečovatelské služby 2 roky, je mu 67 let a žije se svojí manželkou v bytě v osobním vlastnictví. Z dokumentace dále vyplývá, že pan Josef žádal několikrát pečovatelky o půjčku, nikdy mu nebylo vyhověno z důvodu pravidel pečovatelské služby.

Z rozhovoru s panem Josefem bylo zjištěno, že pojem finanční gramotnost již několikrát slyšel, domnívá se, že se jedná o to, jak zacházet s penězi. On sám si s penězi neví často rady, starobní důchod mu chodí na společný účet, který má s manželkou, má i platební kartu, ale tu téměř nevyužívá. Jak jsou na tom s financemi, co vše je třeba zaplatit, to vše hlídá jeho manželka. Aktuálně má k dispozici asi 500,- Kč, po dohodě s manželkou dostává kapesné, které mu však někdy nestačí, uvědomuje si, že je dnes vše velmi drahé, manželku o další peníze nežádá, proto již několikrát požádal pečovatelky o půjčku menší částky, nebylo mu ale nikdy vyhověno. Rodinný rozpočet, stejně jako plány, na co se šetří, má ve svých rukou manželka pana Josefa, on jí plně důvěřuje, že vše zařídí. Rád by měl nějakou finanční rezervu, ale není schopen vůbec nic ušetřit, zda manželka nějaké finanční prostředky odkládá stranou, neví, ale doufá v to. S platební kartou neumí příliš zacházet, již dvakrát ji ztratil, musel jít do banky vše nahlásit, naštěstí mu nebyly ukradeny žádné finanční prostředky. Rozdíl mezi platební a kreditní kartou nezná, myslí si, že platební karta je jen jedna. O pojmu RPSN slyšel, ale co znamená, neví. Organizace, které poskytují finanční poradenství v místě bydliště, nezná, v případě potřeby by se šel zeptat na městský úřad.

Z rozhovoru s manželkou pana Josefa vyplynulo, že si uvědomuje manželovu neznalost v oblasti peněz, vše kolem výdajů a příjmů hlídá ona, obává se, že v případě hospitalizace v nemocnici nebo jiného důvodu její nepřítomnosti na delší dobu, by se domácnost po finanční stránce zhroutila. Organizace, které nabízejí finanční poradenství v místě bydliště, zná, dozvěděla se tyto informace na komunitním plánování města.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která zná pana Josefa déle než rok, vyplynulo, že pan Josef dle jejího názoru nemá o financích vůbec žádné ponětí a bez své manželky by na tom byl finančně velmi špatně, často se jí ptá, kolik která služba stojí, ale nedokáže si spojit cenu služby s reálnou hodnotou a často s pečovatelkou diskutuje o vysokých cenách za poskytované služby, což je jí nepříjemné.

K. paní Klára

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Klára využívá nabídky pečovatelské služby 2 roky, je jí 79 let, je vdova a žije se svým synem v bytě v osobním vlastnictví. Z dokumentace dále vyplývá, že paní Klára se na finanční poradenství nikdy nedotazovala, všechny platby hradí řádně a včas.

Z rozhovoru s paní Klárou bylo zjištěno, že pojem finanční gramotnost slyšela několikrát v televizi, myslí si, že se jedná o dovednost pracovat s penězi. Ona sama se po smrti manžela musela naučit hospodařit s penězi, do té doby se o vše staral její manžel. Pro vdovský důchod si chodí na místní poštu, zároveň s vyzvednutím důchodu zaplatí všechny složky, které se jí za měsíc nashromáždily. Účet ani platební kartu nechce, myslí si, že ve svém věku by se již všechny potřebné dovednosti k užívání karty nenaučila, její syn účet má, ale ona se o tyto vymoženosti nezajímá, peníze uchovává doma, má ráda přehled, kolik peněz jí zbývá a kolik peněz eventuálně může odložit stranou. Rozpočet si nedělá, částku, kterou má aktuálně k dispozici, zná. Výdaje, zejména ty dlouhodobé, si plánuje, také se snaží mít alespoň nějakou finanční rezervu pro případné nedoplatky. Syn jí někdy přispěje na domácnost, zejména na nákup potravin, v současnosti je však na podpoře a s penězi vychází dost obtížně, často si od matky půjčuje drobné částky. Rozdíl mezi platební a kreditní kartou nezná, ale oba pojmy již slyšela. Pojem RPSN také nezná, navíc jí tento výraz nic neříká. V případě, že by se dostala do finančních problémů, zašla by se

zeptat na městský úřad, protože sama neví, kam by se měla obrátit, žádnou organizaci poskytující finanční poradenství nezná.

Z rozhovoru se synem vyplynulo, že se domnívá, že jeho matka má finance pod kontrolou, dokonce mu sama někdy finančně vypomáhá, bez její pomoci by si musel asi jít půjčit. Je rád, že se matka o vše tak pečlivě stará. Organizace poskytující finanční poradenství nezná, v případě potřeby by se zeptal svých přátel.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která zná paní Kláru od začátku její spolupráce s pečovatelskou službou, bylo zjištěno, že paní Klára má velmi dobrý přehled o svých financích, zajímá se i o to, zda se budou nabízené služby zdražovat. Pečovatelka je ráda, že má paní Klára ve svém věku takový přehled, je to pro ni snazší, nemusí paní Kláru neustále vysvětlovat ceník služeb, a proč se ta která služba zdražila.

L. paní Marie

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Marie je klientkou pečovatelské služby 1 rok, je jí 65 let a žije se svým manželem v rodinném domě. Z dále dokumentace vyplynulo, že paní Marie se nikdy o finanční nebo jiné poradenství dosud nezajímala, platby za poskytované služby hradí včas a řádně.

Z rozhovoru s paní Marií bylo zjištěno, že pojem finanční gramotnost paní Marie zná, myslí si, že je to vědomost, jak zacházet s penězi. Starobní důchod si chodí vyzvedávat na poštu, účet ani platební kartu neměla, její muž před několika lety účet měl, tam jí chodila i výplata, poté, co byli s manželem okradeni a z účtu jim byla zcizena částka převyšující 30 000,- Kč, se rozhodli, že manžel účet zruší a nyní oběma chodí starobní důchody na poštu, kde si je vyzvedávají. S platební kartou se nenaučila zacházet, ví, že se její ztráta musí co nejdříve nahlásit. Jaké jsou druhy karet, neví, stejně tak nezná rozdíl mezi kreditní a platební kartou, pojem RPSN již slyšela, ale neví, co znamená. Při vyzvednutí starobního důchodu zaplatí všechny důležité platby, zbytek peněz rozdělí na výdaje na domácnost, pravidelný rozpočet si nedělá, má dobrý přehled o tom, kolik co stojí a kolik si mohou s manželem dovolit utratit. Aktuální částku, kterou má k dispozici, ví naprosto přesně. Také se snaží odkládat alespoň 1000,- Kč měsíčně stranou, má již naspořeno přes 36 000,-

Kč, tyto úspory chce dát vnoučatům na studia. Organizace poskytující finanční poradenství, nezná, v případě potřeby by se zeptala dcery.

Z rozhovoru s jejím manželem vyplynulo, že s manželkou hospodaří společně, má tedy přehled o tom, jak jsou na tom finančně, ví, kdy je třeba šetřit a kdy si mohou dovolit koupit dražší spotřebič. Organizace, které poskytují finanční poradenství, zná, účastnil se komunitního plánování města a tam se vše potřebné dozvěděl.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která paní Marii zná necelý rok, vyplynulo, že paní Marie má dobrý přehled o svých financích, ona i její manžel jsou velmi dobře o všem informováni. Pro pečovatelku je to usnadnění její práce, nemusí se o finanční stránce s klientkou vůbec bavit a přitom ví, že všemu rozumí.

M. paní Dana

Z analýzy dokumentů vyplývá, že paní Dana je klientkou pečovatelské služby 2 roky, je jí 66 let a je rozvedená, žije sama v městském bytě. Z také dokumentace vyplynulo, že paní Dana se již jednou dotazovala na finanční poradenství, ale nakonec si vše rozmyslela a na sociální odbor nezašla. Poskytnuté služby hradí včas.

Z rozhovoru bylo zjištěno, že paní Dana pojem finanční gramotnost již slyšela, myslí si, že se jedná o umění pracovat s penězi. Ona sama si s penězi dle svých slov vychází nyní celkem dobře, dříve měla finanční problémy, ale ty se již vyřešily. Má účet, kam jí chodí starobní důchod, pravidelně si platební kartou vybírá potřebnou částku, platební kartu nikdy neztratila, ale ví, co by měla v případě ztráty udělat. Rozdíl mezi platební a kreditní kartou zná, dříve jednu kreditní kartu měla. Pojem RPSN také zná, jedná se o roční procentní sazbu nákladů. Kolik má aktuálně k dispozici peněz, ví, také pečlivě sleduje výpisy z účtu, na základě toho si vytváří rozpočet, snaží se plánovat i několik měsíců dopředu, finanční rezervu však z důvodu nízkého starobního důchodu nemá, již několikrát jí musela vypomocet dcera, například když si potřebovala koupit ledničku, na dražší vybavení domácnosti si nedokáže ušetřit, žije víceméně od jedné výplaty starobního důchodu k druhé. Organizace, které poskytují finanční poradenství, zná, dočetla se tuto informaci v lokálním tisku.

Z rozhovoru s dcerou paní Dany, která bydlí nedaleko a matku pravidelně navštěvuje, vyplynulo, že ví, jak na tom její matka s financemi, je. Někdy jí musí i finančně vypomocet, zejména pokud se jedná o nedoplatky za elektřinu nebo plyn, což její rodinný rozpočet jako samoživitelku často ohrožuje, ale matce ráda pomůže. Organizace poskytující finanční poradenství zná, již několikrát služby organizace Člověk v tísni, využila.

Z rozhovoru s pečovatelkou, která zná paní Danu 1 rok, bylo zjištěno, že paní Dana má dle jejích slov celkem dobrý přehled, jaké jsou ceny pečovatelské služby, jak se dále orientuje v penězích, pečovatelka neví, ale domnívá se, že se paní Dana bude orientovat i v dalších oblastech týkající se peněz. Dále si myslí, že je dobré, když klienti znají cenu poskytované služby, dokáží ji lépe ocenit.

7.4. Kódování textu

Pro zpracování výzkumu jsem zvolila metodu otevřeného kódování textu.

Otevřené kódování je proces přiřazování pojmů (pojmenování) jednotlivým případům, událostem, a dalším významným obsahům analyzovaného textu. Pojmy jsou základní stavební kameny vědy. Jejich obsah je vymezován výroky a vztahy mezi nimi.⁷¹

Uskutečněné rozhovory, které jsem zaznamenávala formou audiozáznamu, jsem následně přepsala do písemné podoby. Pomocí metody otevřeného kódování textu jsem vyhledávala v prepisech rozhovorů podobné jevy (slova), ty jsem si graficky označila a následně jsem tyto jevy převáděla do obsahů za pomoci kódů (slovní spojení).

Dále jsem vytvořila kategorie, jednotlivé kategorie obsahují několik kódů, které úzce souvisí s významem každé kategorie. Kategorie byly definovány na základě výzkumných otázek.

Na základě zjištění jednotlivých kategorií jsem poté byla schopna odpovědět na výzkumné otázky, které byly položeny na začátku výzkumu.

⁷¹ ZICH, F. Úvod do sociologického výzkumu, s. 112.

1. kategorie: Úroveň finanční gramotnosti

✓ *kód 1 – význam pojmů*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že více jak dvě třetiny dotazovaných dokáží vysvětlit pojem finanční gramotnost. Pouze 2 dotazovaní znají pojem RPSN a jen jeden dotazovaný senior dokázal definovat rozdíl mezi debetní a kreditní kartou. Drtivá většina dotazovaných o výše uvedených pojmech neslyšela nebo jim nerozumí a nedokáže je vysvětlit.

✓ *kód 2 – finanční rezerva*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že většina dotazovaných respondentů nemá finanční rezervu vůbec žádnou, ač by si jí přála. Důvod, proč nemají žádnou finanční rezervu, je u všech dotazovaných stejný, a to nízký příjem a vysoké ceny za potraviny a služby. Zbylí dotazovaní, kteří si vytvářejí finanční rezervu, mají tuto rezervu ve výši desítek tisíc korun a plánují ji věnovat rodině nebo by jí využili v případě nenadálých finančních výdajů.

✓ *kód 3 – plánování a rozpočet*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že převážná většina dotazovaných si plánuje své výdaje dopředu, někdy i s několikaměsíčním předstihem. Zbylí dotazovaní, kteří si výdaje neplánují, tak činí proto, že se v rodině o finance stará někdo jiný než oni sami. Rodinný rozpočet si také plánuje více než polovina dotazovaných, ostatní respondenti si rozpočet neplánují proto, že se o rodinný rozpočet stará jiný člen domácnosti a oni mají jen své kapesné.

✓ *kód 4 – aktuální finance*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že převážná většina respondentů ví naprosto přesně, jakou částku má aktuálně k dispozici, ať již díky tomu, že mají přehled i v rodinném rozpočtu nebo dostávají od rodinných příslušníků na měsíc určitou částku pro osobní potřebu.

✓ *kód 5 – příjem peněz*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že více než polovina dotazovaných využívá pro příjem starobních či invalidních důchodů služby pošty a to formou donášky prostřednictvím poštovní doručovatelky nebo vyzvedáváním důchodu na poště. Zbylí respondenti mají účet v bance, pouze polovina z nich využívá aktivně bankovní účet a platební kartu.

2. kategorie: Dopady finanční gramotnosti na každodenní život

✓ kód 1 – ovlivnění života

Z výzkumného šetření vyplynulo, že více než polovina dotazovaných zvažuje své výdaje, zejména pokud jde o nákladné věci, na ty pak několik měsíců spoří. Ani jeden dotazovaný nevedl, že by si v případě nutnosti koupit si nějakou dražší věc, využil nabídky spotřebitelského úvěru.

✓ kód 2 – spokojenost se znalostí financí

Z výzkumného šetření vyplynulo, že výrazná většina dotazovaných je spokojena s tím, jaký mají systém v oblasti financí a jakým způsobem se svými finančními prostředky zacházejí. Zbylí respondenti nechávají se svými finančními prostředky nakládat své rodinné příslušníky, neboť finanční stránce života nerozumějí nebo se tak dohodnou s členy své rodiny.

3. Informovanost seniorů

✓ kód 1 – orientace v pomáhajících organizacích

Z výzkumného šetření vyplynulo, že převážná většina dotazovaných neví, kam by se v případě tíživé finanční situace mohla obrátit o radu. Zbylí dotazovaní jsou informováni dobře, informace získali z komunitního plánování města nebo lokálního tisku. 2 dotazovaní, kteří by měli aktuálně zájem poradit se v oblasti svých financí, o žádné organizaci poskytující finanční poradenství, neví.

✓ kód 2 – žádost o radu

Z výzkumného šetření vyplynulo, že z dotazovaných, kteří neznají žádnou pomáhající organizaci, by se třetina obrátila na město, resp. na sociální odbor, druhá třetina dotazovaných by se zeptala rodinných příslušníků a zbylá třetina dotazovaných se pro radu nikam neobrátila.

4. kategorie: Rodinní příslušníci

✓ *kód 1 - povědomí o úrovni znalosti finanční gramotnosti seniora*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že většina příbuzných s klienty pečovatelské služby žije v domácnosti, mají velmi dobrý přehled o tom, jak je na tom s financemi a finanční gramotností jejich příbuzný. Ti, kteří se seniorem v domácnosti nežijí, jsou s ním v pravidelném kontaktu a přehled také mají. V rámci šetření se neobjevil žádný příbuzný, který by neměl alespoň základní představu o finanční gramotnosti člena své rodiny.

✓ *kód 2 – vliv finanční gramotnosti seniora na soužití s rodinou*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že téměř polovina dotazovaných, ať již se svým příbuzným žije či nikoliv, hodnotí dopady jeho úrovně finanční gramotnosti negativně, ať již musí sami převzít kontrolu nad financemi seniora nebo mu i finančně přispívají, dokonce za cenu zhoršení vlastní finanční situace. Zbylá část dotazovaných je s úrovní finanční gramotnosti svého blízkého spokojena, senior je pravidelně či nepravidelně podporuje a tím jim pomáhá ve zlepšení jejich finanční situaci nebo očekávají budoucí příjem z finančních rezerv svého příbuzného.

✓ *kód 3 – znalost organizací zaměřených na poradenství*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že více než polovina dotazovaných nezná žádnou organizaci v místě jejich bydliště, která by se zabývala finančním poradenstvím. V případě potřeby by se dotazovali svých příbuzných, známých nebo na městském úřadě. Nedokázali by tak poskytnout radu, kam se v případě finančních problémů obrátit. Zbylí dotazovaní jsou dobře informováni a to z lokálního tisku nebo z komunitního plánování města.

7.5. Výstupy výzkumu

Mým cílem bylo zjistit, jak jsou na tom s úrovní znalostí ve finanční gramotnosti seniorů, klienti pečovatelské služby města Horšovský Týn, jaký dopad na každodenní život má jejich úroveň znalostí ve finanční oblasti, do jaké míry jsou informováni o možnostech pomoci, pokud by se dostali do tíživé finanční situace a také jsem se zajímala o to, zda jejich příbuzní mají povědomí o tom, jakou finanční gramotností disponují jejich rodinní příslušníci a zda tato znalost má dopad na jejich rodinný život.

Výzkumné šetření jsem prováděla prostřednictvím analýzy dokumentů, případové studie a strukturovaného rozhovoru s klienty pečovatelské služby, jejich rodinnými příslušníky a také se zaměstnanci pečovatelské služby. Celkem bylo dotazováno 31 osob a to v období leden až březen 2013.

Ze zpracování výzkumného šetření usuzuji, že senioři, klienti pečovatelské služby, se většinou ve svých financích orientují, mají svůj systém, který nechtějí opustit. Pojem finanční gramotnost víceméně znají, dokáží si pod ním představit umění pracovat s penězi. Většina seniorů nevyužívá moderní finanční nástroje, jako je bankovní účet nebo platební karta, je pro ně jistotou zajít si pro starobní či vdovský důchod na poštu nebo si ho nechají přinést. Z větší části je to pro to, že bankovním institucím nedůvěřují a za nejjistější a roky prověřenou metodu považují tzv. „obálky“, tj. rozdělování finančních prostředků na jednotlivé položky např. výdaje na domácnost, na jídlo atp. Většinou mají velmi dobrý přehled o tom, s jakou finanční částkou mohou aktuálně disponovat. Také ve velké míře plánují své výdaje dopředu a vytváří si systém nebo rozpočet tak, aby měli jasnou představu o pohybu svých finančních prostředků. Odborné pojmy jako RPSN nebo kreditní karta z valné většiny neznají, opět se zde odráží jistá forma nedůvěry vůči bankám a operacím s nimi spojených. Finanční rezervu by si vytvořili rádi, avšak z důvodu nízkého příjmu a vysokých cen za potraviny a služby, je pro většinu z nich finanční rezerva nedosažitelná a žijí od jednoho důchodu ke druhému, v některých případech jsou finančně podporováni svými blízkými, avšak i přes nízké příjmy je část seniorů schopna naopak podporovat své rodinné příslušníky. Pokud jde o informovanosti seniorů ohledně organizací nabízejících finanční poradenství, převážná většina z nich neví o žádné organizaci, která působí v jejich městě, v případě potřeby by se obrátili na městský úřad. Pozitivní informací je fakt, že všichni oslovení rodinní příslušníci mají o znalostech v oblasti financí svých blízkých velmi dobrý přehled.

7.6. Odpovědi na výzkumné otázky

✓ *Jaká je úroveň znalostí ve finanční gramotnosti seniorů?*

Úroveň znalostí ve finanční gramotnosti je u seniorů dobrá. Ve většině případů se senioři orientují ve svých financích, mají přehled o tom, s jakou částkou mohou aktuálně disponovat, dále si také ve větší míře plánují své výdaje a vytváří si rozpočet tak, aby finančně pokryli většinu svých výdajů. Největší slabinou seniorů je jejich neschopnost

orientovat se ve finanční terminologii. Také si téměř nevytváří finanční rezervu, avšak ne proto, že by jí vytvářet nechtěli, ale z důvodu nízkého příjmu a vysokých životních nákladů.

✓ *Jaký má vliv znalost finanční gramotnosti na každodenní život seniora?*

Většina seniorů je spokojena s tím, jak hospodaří se svými financemi. Pokud se o finance příliš nezajímají, nechávají tuto starost na svých rodinných příslušnících. Senioři se snaží na základě plánování vyjít s finančními prostředky nejen na určitý měsíc, ale v případě potřeby si nějakou dobu šetří na pořízení dražší věci, o zadlužení naprosto neuvažují. Senioři jsou velmi konzervativní, bankovním ústavům příliš nedůvěřují a raději mají své finanční prostředky pod kontrolou doma, ve většině případů praktikují tzv. obálkovou metodu, tj. rozdělují a odkládají finanční prostředky na konkrétní služby do připravených obálek. Na tomto způsobu nehodlají nic měnit a strach z okradení nemají.

✓ *Jaká je informovanost rodinných příslušníků o znalosti finanční gramotnosti seniora?*

Převážná většina dotazovaných rodinných příslušníků žije se seniorem v jedné domácnosti, v ostatních případech jsou se svým blízkým v úzkém kontaktu. Všichni dotazovaní mají velmi dobrý přehled o úrovni znalostí ve finanční gramotnosti svého člena rodiny. Přibližně polovina příbuzných je s úrovní finanční gramotnosti svého blízkého spokojena, v některých případech jsou seniorem finančně podporováni, druhá polovina dotazovaných je nespokojena z důvodu toho, že musí nad financemi svého blízkého převzít kontrolu a v ojedinělých případech svému blízkému i nepravdělně finančně pomáhají, což ovlivňuje jejich vlastní životní situaci.

✓ *Mají senioři informace o tom, jaké organizace poskytují odborné finanční poradenství?*

V drtivé většině případů senioři neví, kam by se mohli, v případě tíživé finanční situace obrátit. Většina by se jich v případě potřeby obrátila na příslušný městský úřad nebo by se obrátila pro radu ke svým příbuzným, ti však jen výjimečně mají přehled o institucích a organizacích v místě bydliště, kde by mohli získat odborné finanční poradenství. Část seniorů by se však i v případě nutnosti nikam neobrátila, zejména z důvodu studu. Dva senioři projevíli aktivní zájem o radu ve své stávající situaci.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo zjištění úrovně znalostí ve finanční gramotnosti klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn. V teoretické části jsem se věnovala popisu dluhové problematiky, dále jsem definovala oblast finanční gramotnosti. Závěr teoretické části jsem věnovala seniorům, jejich ukotvení v sociální síti a pečovatelské službě.

V praktické části jsem se snažila odpovědět na výzkumné otázky a to jaká je úroveň znalostí ve finanční gramotnosti seniorů, klientů pečovatelské služby, jaký má tato úroveň znalostí vliv na každodenní život seniorů, zda existuje informovanost rodinných příslušníků o úrovni finanční gramotnosti jejich blízkého a zda mají senioři informace o tom, kam by se mohli v případě potřeby obrátit pro odborné finanční poradenství. Výzkum této diplomové práce byl proveden prostřednictvím kvalitativního výzkumu a to formou strukturovaného rozhovoru se seniory, jejich rodinnými příslušníky a pro dokreslení zkoumané situace i s pracovníky pečovatelské služby. Dále jsem použila metody případové studie a analýzy dokumentů. Domnívám se, že zvolené výzkumné metody byly vybrány dobře, neboť díky těmto metodám jsem se dozvěděla mnoho zásadních informací. Překážka, kterou jsem si na začátku výzkumu nebyla schopna uvědomit a která se později ukázala jako významná, byla časová dotace výzkumu a také jeho vyhodnocování. Vzhledem k tomu, že jsem s dotazovanými seniory byla v kontaktu celkem třikrát, dále jsem dělala rozhovory i s jejich rodinnými příslušníky a také se zaměstnanci pečovatelské služby, následně jsem tyto rozhovory přepisovala do písemné podoby, byl můj plánovaný časový harmonogram velmi narušen a v důsledku toho jsem se dostala do časové tísně.

Byla jsem velmi překvapená výsledky mého výzkumu. Jako finanční poradce neziskové organizace se denně setkávám s klienty, seniory, kteří mají prakticky nulovou finanční gramotnost, v důsledku čehož jsou ohroženi tíživou finanční situací. Senioři, se kterými jsem uskutečnila rozhovory, se však v oblasti finanční gramotnosti vymykají mým dosavadním pracovním zkušenostem. O svých finančních prostředcích má většina dotazovaných dobrý přehled, zná své dostupné finanční možnosti, plánuje své výdaje, tvoří si alespoň přibližný rozpočet. Současně je značná část respondentů velmi konzervativních a nevyužívá bankovní účet či platební kartu. S takto nastaveným systémem je většina seniorů spokojená.

Zároveň však mají velmi nízkou úroveň znalostí v oblasti finanční terminologie a také nemají ani zájem si tuto znalost prohloubit a porozumět některým základním pojmům. Zde vidím možné riziko ohrožení jejich budoucí finanční situace, neboť pokud by se z nějakých důvodů rozhodli změnit svoji strategii a založili si účet, začali využívat platební karty a další finanční produkty, mohli by se v důsledku neznalosti terminologie dostat do finančních problémů. Dalším rizikovým faktorem, který vyplynul z výzkumného šetření, je skutečnost, že převážná většina dotazovaných seniorů si nevytváří finanční rezervy a v případě nenadálé finanční zátěže by se mohli dostat do tíživé životní situace. Důvod, proč si tyto rezervy nevytváří, není, že by o finanční rezervy neměli zájem, ale ten, že v důsledku nízkých příjmů a vysokých výdajů si finanční rezervy nemohou dovolit vytvářet. Zde je třeba apelovat na politiky, aby došlo ke změně sociální politiky státu, neboť v důsledku stárnutí obyvatel se bude tento jev týkat neustále většího počtu obyvatel ČR.

Pozitivním výsledkem výzkumu je také to, že všichni rodinní příslušníci dotazovaných seniorů mají přehled o úrovni znalostí ve finanční gramotnosti svých blízkých. Je to dáno především tím, že dotazovaní senioři žijí se svými příbuznými nebo pokud žijí sami, jsou s nimi v každodenním kontaktu. Nejsou tedy bez sociální sítě a podpory.

Informovanost seniorů o odborném sociálním poradenství v Horšovském Týně je však téměř nulová, minimální znalost o organizacích poskytující finanční poradenství byla také zjištěna u jejich rodinných příslušníků. Tato informace je apelem zejména na moji osobu, která v tomto městě působí. Nezisková organizace Člověk v tísní je jedinou organizací poskytující toto odborné finanční poradenství, ve spolupráci se sociálním odborem města proběhlo několik informačních kampaní, avšak dle zjištěných výsledů je informovanost mezi seniory stále velmi nízká a bude třeba zvýšit tuto informovanost podpořením aktivit zaměřením na seznámení se se službou odborného sociálního poradenství.

Závěrem bych chtěla uvést, že ačkoliv můj výzkum prokázal, že senioři, klienti pečovatelské služby města Horšovský Týn, mají dobrou úroveň znalostí v oblasti finanční gramotnosti, je třeba neustále podporovat informovanost a vzdělávání seniorů v oblasti financí, neboť dopady neznalosti mohou být nejen pro ně samotné, ale i pro celou společnost velmi fatální.

RESUMÉ

Cílem práce bylo popsat úroveň znalostí ve finanční gramotnosti klientů pečovatelské služby. V teoretické části byla definována dluhová problematika, také byla popsána oblast finanční gramotnosti. Závěr teoretické části byl věnován seniorům, jejich sociální síti a pečovatelské službě, kterou senioři využívají.

Výzkumná data v praktické části byla zpracována pomocí kvalitativního výzkumu. Tento výzkum byl realizován prostřednictvím rozhovoru se seniory, jejich rodinnými příslušníky a pracovníky pečovatelské služby. Dále byly použity metody případové studie a analýzy dokumentů. Výsledky výzkumu byly použity pro odpovědi na dílčí výzkumné otázky.

RESUMÉ

The aim of the study was described the level of knowledge in financial literacy of clients of home care service. In theoretical part was defined the debt problems, also was decribed the financial literacy. The conclusion of theoretical part was devoted the seniors, their social net and also the home care servise, which is used by seniors.

In the practical part, the research data was processing by qualitative research. This research was made by interview with seniors, their relatives and home care servise employees. Also was used the methods of case studies and study of documents. The results of the research was used for the each research questions.

Literatura

BANKOVNÍ POPLATKY. *Vývoj zadlužení domácností*. [online] [cit. 2012-03-29]. Dostupné z: <<http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.html>>

BARTLETT, H. M. 1970. *The common base of social work practice*. Washington: National Association of Social Workers.

ČEVELA, R., KALVACH, Z. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-3901-1.

ČNB. *Finanční gramotnost*. [online] 2003 – 2013 [cit. 2013-02-18]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/financni_gramotnost/index.html>

Dluhová problematika: informační brožura. Praha: Člověk v tísní - společnost při České televizi, c2007, 69 s. ISBN 978-80-86961-28-6.

DLUHY-PORADENSTVÍ. *Dluh*. [online]. [cit. nevedeno]. Dostupné z: <<http://www.dluhy-poradenstvi.cz/dluhy-poradenstvi-cz/5-Co-je-dluh-osobni-bankrot#dluh>>

DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 112 s. ISBN 978-802-4741-383.

FIALA, T., LANGHAMROVÁ, J. *Ekonomické důsledky stárnutí populace České republiky*. Praha: VŠE, katedra demografie. [online] [cit. 2013-01-29]. Dostupné z: <http://kdem.vse.cz/resources/relik10/PDFucastnici/Fiala_Langhamrova.pdf>

FINANČNÍ GRAMOTNOST. *Slovník výrazů*. [online] [cit. nevedeno]. Dostupné z: <<http://www.financnigramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/slovník-vyrazu/12/#d>>

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

HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1990, 407 s. Pyramida (Panorama). ISBN 80-703-8158-2.

HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie*. Brno: NCO NZO, 2004. ISBN 80-7013-363-5.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

- HEŘMANOVÁ, E. *Lidské zdroje a finanční vzdělanost v Česku*. Praha: Relik, 2011, 16 s.
- HESOVÁ, A., ZELENDOVÁ, E. *Finanční gramotnost ve výuce: metodická příručka*. 1. vyd. Praha: NVÚ, 2011. ISBN 978-80-86856-76-6.
- HORŠOVSKÝ TÝN. *Pečovatelská služba*. [online] [cit. 2007-05-15]. Dostupné z: <<http://www.horsovskytytn.cz/obcan/mestsky-urad/odbory-mu-informuji/socialni-odbor-pecovatelska-sluzba/?more=37#news37/>>
- iDnes.cz. *Cílová skupina senioři aneb výhodné finanční produkty pro důchodce*. [online] 2010 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <http://finance.idnes.cz/cilova-skupina-seniori-aneb-vyhodne-financni-produkty-pro-duchodce-1p4-viteze.aspx?c=A100309_1348261_viteze_hru>
- JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-662-5.
- KALIBOVÁ, K. *Úvod do demografie*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2002, 52 s. ISBN 80-246-0222-9.
- KALVACH, Z. *Křehký pacient a primární péče*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-4026-5.
- Kancelář finančního arbitra. *Finanční gramotnost pro seniory*. [online] 2012 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/financni-gramotnost-pro-seniory-243.html>>
- Katalog sociálních služeb. *Odborné sociální poradenství*. [online] 2011 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <http://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/katalog/katalog_2011/katalog_soc_sluzeb_2_seniori.pdf>
- KOCIÁNOVÁ, H. *Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012, 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6.
- Kvalita života ve stáří: národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, 55 s. ISBN 978-808-6878-652.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 80-247-3148-7.
- MATOUŠEK, O. A KOL. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

METODICKÝ PORTÁL RVP. *Definice finanční gramotnosti*. ISSN 1802-4785 [online][cit. 2013-02-18]. Dostupné z: <<http://digifolio.rvp.cz/view/view.php?id=2939>>

MINISTERSTVO FINANCÍ. *Národní strategie finančního vzdělávání*. [online] 2010 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Narodni_strategie_Financniho_vzdelavani_MF2010.pdf>

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ, L. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2008, 85, 8 s. ISBN 978-808-7007-969.

NOVESKÝ, I. a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. Cofet. 2009. ISBN 80-254-4207-4.

Novinky.cz. *Exekutoři jdou seniorům po důchodech, 65 tisíc lidí má problém*. [online][cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/finance/276894-exekutori-jdou-seniorum-po-duchodech-65-tisic-lidi-ma-problem.html>>

PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1990. 135 s. ISBN 80-201-0076-8.

PACOVSKÝ, V. *Geriatrická diagnostika*. Praha: SCIENTIA MEDICA, 1994. ISBN 80-85526-32-8.

PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I., KOZLÍKOVÁ, A. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998, 156 s. ISBN 80-717-8184-3.

PILÁŘ, J. *Finanční gramotnost. „Jak s penězi?!“*. [online] [cit. 2012-05-09]. Dostupné z: <<http://www.skp-centrum.cz/wp-content/uploads/2012/05/Financni-gramotnost-aneb-Jak-s-penezi.pdf>>

Portál sociální péče ve městě Brno. *Poradenské služby*. [online] [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <<http://socialnipece.brno.cz/skupina/poradenske-sluzby/>>

PRÁVNÍ RÁDCE. *Pojem úvěru a zásady úvěrování*. [online] 2006 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: <<http://pravniciradce.ihned.cz/c1-19618780-pojem-uveru-a-zasady-uverovani>>

PŘÍHODA, V. *Ontogeneze lidské psychiky*. Praha. SPN, 1977, 416 s. ISBN 74-06-14.

- PYŠNÁ, J. *Kvalita života seniorů a pohyb*. Infopress, 2009. ISBN 978-80-85402-98-8.
- RABUŠICOVÁ, M., RABUŠIC, L. *Učíme se po celý život*. Brno. Masarykova univerzita, 1. vydání, 2008. s. 289. ISBN 978-80-2104779-2
- SALÁTKOVÁ, D. *Finanční gramotnost seniorů: z úspor by vyžili déle než čtvrt roku a penězům rozumí překvapivě dobře*. Bankovní poplatky.com. [online] 2011 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://www.bankovnipoplatky.com/financni-gramotnost-senioru-z-uspor-by-vyzili-dele-nez-ctvrt-roku--a-penezum-rozumi-prekvapive-dobre>>
- SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.
- SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika. Člověk v tísní o.p.s.*, 2008, ISBN 978-80-86961-28-6.
- ŠIMKOVÁ, M., PETKOVÁ, L. *Vývoj ekonomické aktivity a stárnutí populace*. Praha: VŠE, katedra demografie. [online] 2011 [cit. 2013-01-29]. Dostupné z: <<http://kdem.vse.cz/resources/relik11/sbornik/download/pdf/180-Simkova-Martina-paper.pdf>>
- VOHRALÍKOVÁ, L., RABUŠIC, L. *Čeští senioři včera dnes a zítra* [online]. Brno: VÚPSV, 2004 [cit. 2013-02-03]. Dostupné z: <http://www.vupsv.cz/Vohralikova-Rabusic-cesti_seniori.pdf>.
- Vozičkář, časopis nejen pro sedící. *Kurzy finanční gramotnosti pro seniory 2012*. [online] 2012 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://vozickar.com/kurzy-financni-gramotnosti-pro-seniory-2012/>>
- Zákon o ochraně spotřebitele. [online] Business center.cz [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitel/cast1.aspx>>
- Zákon o sociálních službách. [online] System – ASPI 2009 [cit. 2013-02-03]. Dostupné z: < http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>
- Zákon o spotřebitelském úvěru. [online] Business center.cz [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/cast1.aspx>>
- ZICH, F. *Úvod do sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: EUPRESS, 2004, 116 s. ISBN 80-86754-19-7.

ZVONÍKOVÁ, K. *Finanční gramotnost v České republice*. Dům financí.cz [online] 2012 [cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://dumfinanci.cz/clanky/4233-financni-gramotnost-v-ceske-republice/>>

Život 90. *Sociální a odborné poradenství*. [online][cit. 2013-02-19]. Dostupné z: < <http://www.zivot90.cz/4-socialni-sluzby/13-socialni-a-odborne-poradenstvi>>

Seznam příloh

1. Žádost o rozhovor pro potřeby diplomové práce.....II
2. Rozhovor s klienty pečovatelské služby města Horšovský Týn.....IV

8 Přílohy

Žádost o rozhovor pro potřeby diplomové práce

Dobrý den,

do rukou se Vám dostala žádost o poskytnutí rozhovoru na téma finanční gramotnost klientů pečovatelské služby města Horšovský Týn.

Jmenuji se Eva Kollerová a jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce na Pedagogické fakultě Západočeské univerzity v Plzni. V diplomové práci se zabývám tématem finanční gramotnosti seniorů.

Chtěla bych Vás požádat, zda bych s Vámi a vašimi rodinnými příslušníky mohla udělat rozhovor na téma finanční gramotnost. Rozhovory by se uskutečnili v období od ledna do března 2013. Rozhovor by byl nahráván na diktafon, všechny údaje budou využity pouze pro účely mé diplomové práce a poté bude audiozáznam smazán. V diplomové práci nebude možné na základě údajů identifikovat, o koho se jedná.

Tématem mé diplomové práce je finanční gramotnost, zajímá mě, jakou úroveň finanční gramotnosti disponují dnešní senioři. Pro lepší představu níže uvádím několik otázek, které bych Vám položila, a velmi by mě zajímala Vaše odpověď.

Ukázka otázek v rozhovoru:

1. znáte pojem finanční gramotnost?
2. sestavujete si finanční rozpočet a sledujete ho (průběžně dle potřeby upravujete)?
3. plánujete své výdaje alespoň měsíc dopředu?
4. vytváříte si finanční rezervy?
5. víte, jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?
6. znáte nějaké organizace v Horšovském Týně, na které se můžete obrátit v případě, že byste se dostal/a do tíživé finanční situace?

V případě, že se rozhodnete poskytnout mi prostor a čas pro rozhovor s Vámi, předejte tuto informaci pracovníkovi pečovatelské služby. Následně budete mnou ještě jednou kontaktováni pro upřesnění termínu rozhovoru.

Děkuji za Vaši spolupráci.

Bc. Eva Kollerová

ROZHOVOR S KLIENTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTA

HORŠOVSKÝ TÝN

Seniorům byly kladeny následující otázky, odpovědi na otázky nebyly časově limitovány.

- ✓ Znáte pojem finanční gramotnost?
- ✓ Máte alespoň hrubou představu o tom, kolik máte aktuálně k dispozici svých peněz?
- ✓ Sestavujete si rozpočet a sledujete ho (eventuálně ho přizpůsobujete aktuální situaci)?
- ✓ Plánujete své výdaje alespoň měsíc dopředu?
- ✓ Vytváříte si finanční rezervy?
- ✓ Používáte platební kartu?
- ✓ Víte, co dělat v případě ztráty platební karty?
- ✓ Znáte rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?
- ✓ Dříve, než si něco pořídíte, zvažujete, zda si to můžete dovolit?
- ✓ Víte, co znamená pojem RPSN?
- ✓ Znáte nějaké organizace v Horšovském Týně, na které se můžete obrátit v případě, že byste se dostal/a do tíživé finanční situace?
- ✓ Využili jste někdy služeb organizace poskytující odborné finanční poradenství?