

## Knihovní služby pro seniory : výzvy a příležitosti v oblasti služeb pro seniory v knihovně a další aktivity

Helle Arendrup Mortensen<sup>1</sup> / Lyngby Public Library, Denmark / hmo@ltk.dk



### Resumé:

*Autorka je koordinátorkou knihovních služeb pro seniory a osoby se zvláštními potřebami. Jejím zaměřením jsou knihovní služby pro osoby s demencí, osoby s dyslexií a iniciativa s partnery mimo knihovnu. V článku představuje služby několika dánských veřejných knihoven poskytujících služby seniorům a osobám s demencí, marketing těchto knihoven a příklady z praxe.*

**Klíčová slova:** knihovní služby – osoby se specifickými potřebami – senioři – osoby s demencí – veřejné knihovny – Dánsko.

### Summary:

*The author is the coordinator of library services to elderly and people with special needs. Her focus is on library services for persons with dementia, persons with dyslexia and initiatives with partners outside the library. The article presents several services of the Danish public libraries providing services to seniors and persons with dementia, the marketing of these libraries and examples from practice.*

**Keywords:** library services – people with special needs – elderly – persons with dementia – public library – Denmark.

## Tendence

V současnosti se mění role veřejných knihoven ve společnosti. Knihovny jsou stále důležité pro veřejnost; ta je vnímá jednak z pohledu poskytovaných služeb a jednak z hlediska vybavenosti zázemí instituce. Uživatel požaduje inovace, zlepšení a zprostředkování nových trendů, které by mu měla knihovna poskytnout například v podobě digitalizace a informačních technologií.

Problémem pro nás bylo uzavření mnoha malých poboček knihoven v průběhu několika posledních let. V roce 1980 mělo Dánsko 1 200 knihoven. V roce 2010 je jich o 400 méně. To znamená, že musíme vymyslet nové způsoby, jak pozvat lidi do knihovny, protože jen stěží mohou navštívit knihovnu, která již neexistuje. Musíme prolomit tradiční obraz knihovny jako fyzického prostoru, který musí být navštívený (strávit v něm čas), aby mohl být využit. Knihovna přijde k vám, kdekoli jste a kdykoli ji budete potřebovat!

## Sociální odpovědnost

Tím, že poskytuje přístup ke znalostem a kultuře, má systém veřejné knihovny dnes silné společenské poslání a tuto důležitou roli si musí zachovat i v budoucnu. Tradičních knihovnických služeb bude i nadále zapotřebí, ale forma obsahu se bude měnit. Proto jsou pro jednotlivé uživatele i skupiny uživatelů velice důležité kompetence knihovníků při prezentaci a propagaci poskytovaných služeb.

Podle UN Handicap Convention (oficiálním názvem The International Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities, tedy Mezinárodní úmluva o ochraně a podpoře práv a důstojnosti osob se zdravotním postižením, pozn. překladatele) mají všichni stejné právo na informace – to znamená, že knihovna má sociální odpovědnost k osobám se specifickými potřebami.

<sup>1</sup> <[https://www.lyngbybib.dk/om\\_os/personale/alfabetisk\\_oversigt/helle\\_arendrup\\_mortensen/](https://www.lyngbybib.dk/om_os/personale/alfabetisk_oversigt/helle_arendrup_mortensen/)>

V tomto článku se zaměřím na knihovní služby pro seniory, kteří jsou schopni fyzicky navštívit knihovnu, a v menší míře na ty, kteří jsou v domovech pro seniory a starší osoby v ústavech.

## Senioři

Počet seniorů narůstá, a to zejména skupina velmi starých lidí a osob s demencí. „Mladší“ senioři obvykle mívají dostatek zdrojů souvisejících s jejich dřívějším pracovním životem – někteří hovoří o „Věku síly (energie)“; oproti tomu „Věk břemene (nákladů)“ mívají velmi staří lidé a osoby s demencí<sup>2</sup>. Demence postihuje 1 z 5 lidí ve věku nad 80 let, ale může se také objevit i u osob mladších. Odhaduje se, že na celém světě existuje 24 milionů lidí s demencí, a dále se dle ADI<sup>3</sup> předpokládá, že do roku 2040 se toto číslo zvýší na více než 81 milionů.

## Dánsko

Od roku 1970 vytvořilo několik dánských veřejných knihoven speciální sekce pro osoby se specifickými potřebami a seniory. Většina těchto útvarů byla sjednocena s ostatními službami v knihovně v průběhu 90. let a většina knihovníků nyní pracuje s různorodými skupinami dospělých uživatelů. Tento vývoj probíhal zejména v posledních 5-10 letech, protože dánské knihovny se zaměřily na technický rozvoj a v důsledku toho i na speciální služby. Technologický rozvoj na druhé straně také znamenal nové výzvy knihovních služeb pro seniory i pro knihovníky.

V roce 2001 byla zveřejněna zpráva s názvem: „You are never too old to surf“ („Nikdy nejste příliš staří na surfování“, pozn. překl.). Od té doby mnoho knihoven nabízí kurzy internetu pro začátečníky i zkušeným uživatelům – často se zaměřením na konkrétní téma (například genealogie byla mezi seniory velmi populární). Mnoho seniorů vlastní počítače a jak knihovny, tak další organizace (např. Eldresagen) nabízí kurzy používání počítače, e-mailu atd. Často jsou instruktory sami senioři, kteří prošli takovýmto kurzem. Pokud nemají vlastní počítač, knihovny nabízí přístup ke svým volným, a to buď zdarma, nebo za poplatek, jak uvádí zákon. Zpoplatněny mohou být také některé speciální služby nebo účast na kurzech.



Obr. 1. Rasmus Holm pomáhá Olze Wangel sepsat e-mail pro vnuka (publikováno 24. 3. 2010 na [www.dgo.dk](http://www.dgo.dk)).

<sup>2</sup> Viz Demografický vývoj v Evropě na WWW: <<http://www.coe.int/>>.

<sup>3</sup> Mezinárodní sdružení Alzheimerovy choroby (Alzheimer's Disease International; ADI) je mezinárodní organizace, která nabízí podporu a informace pro osoby s demencí a jejich rodiny. Adresy poboček sdružení a další informace lze nalézt na WWW stránkách: <<http://www.alz.co.uk/>>.



Obr. 2. Josephine Jacobsen a Ellen Adelsten hledají na Facebooku Elleniny děti a vnučata (publikováno 24. 3. 2010 na [www.dgo.dk](http://www.dgo.dk)).

Nedávnou iniciativou ve společenství Lyngby-Taarbaek je navázání spolupráce mezi střední školou a ústavem sociální péče. Mladí lidé pomáhají seniorům vytvořit e-mailové schránky a sepsat e-mailový dopis pro jejich děti a vnučata. Jmenovaný ústav si senioři mohou vyhledat na Google Street View a své děti a vnučata hledají na Facebooku.

Podle Dánského statistického odboru (The Danish Statistical Department) má 60 % seniorů ve věku 60-69 let a 27 % seniorů nad 70 let v Dánsku přístup k internetu z domova. Celkově má přístup k internetu z domova 75 % populace. 9 z 10 starších 70 let vlastní mobilní telefon.

Většina knihoven nabízí seniorům nějaký druh zvláštní služby. Pokud nejste schopni sami se dostat do knihovny, můžete si své knihy, hudbu a další nechat přinést do svého domova prostřednictvím pracovníků knihovny. Někteří senioři nebo jejich příbuzní komunikují se svými knihovnicemi prostřednictvím e-mailu namísto telefonních hovorů, a pokud jsou online, mohou si vyhledat a objednat z fondu knihovny. To znamená, že knihovna se musí přizpůsobit nové poptávce a uzpůsobit domovskou webovou stránku knihovny seniorům a osobám se specifickými potřebami. V Dánsku se uděluje výroční cena za přístupnost domovské stránky.

Knihovnické služby pro seniory v Dánsku zahrnují služby vázané na domov, které mohou využít senioři v institucích, jako jsou pečovatelské domy a střediska denní péče. Knihovní služby se za posledních 10 let stávají více individualizovanými. Obecně se s rozvojem péče o starší občany změnila i veřejnost, která inklinuje k individuální úrovni. Instituce se nyní obrací na jednotlivce a jemu uzpůsobují všechny své služby. Je přirozené, že starší lidé často mívají specifické potřeby. Výzvou a prověřením knihovnických služeb je především Alzheimerova choroba. Několik knihoven proto přijalo nové podněty, jako např. „reminiscenční boxy“.

Senioři a osoby se zbytky zraku v Dánsku využívají zvukové knihy a knihy v Braillově písmu přímo z Nota.<sup>4</sup> Nota je národní knihovna v Dánsku pro dyslektiky (osoby s poruchou schopnosti čtení) a dysgrafiky (osoby s poruchou grafického projevu), včetně osob s dyslexií. Veřejné knihovny poskytují kontakt s Nota a uživatel si může stáhnout nebo objednat zvukové knihy přímo od Nota na domovské stránce [www.e17.dk](http://www.e17.dk).

<sup>4</sup> Úvod do Nota v angličtině je dostupný na [www.nota.nu](http://www.nota.nu) nebo <http://www.nota.nu/node/111>.

Knihovny pořádají semináře, kde se účastníci dělí o své vzpomínky, vytváří čtenářské kroužky nebo vedou rozhovory o knihách. Akce se konají nejen v knihovnách, ale i v různých institucích.

Elektronické systémy řízení knihoven se rozšířily s moduly pro manipulaci s výpůjčkami pro seniory, zahrnují model „Knihovna přijde až k vám“. Systémy zvládají všechny dřívější postupy a sledují předešlé výpůjčky uživatele.

Dostupnost knihovny – jak budova, tak i shromažďování a poskytování informací – musí být ústředním bodem, a to jak pro danou knihovnu, tak pro celou společnost. Směrnice „Access to Libraries for Persons with Disabilities : Checklist“ je dobrým nástrojem, chcete-li zhodnotit a zlepšit dostupnost knihovny.<sup>5</sup>

## Senioři v knihovně

### Knihovní materiály – více než knihy

Senioři mají různorodé zájmy, stejně jako ostatní uživatelé knihovny. To znamená, že knihovna by měla nabízet více než knihy – například pořady, vzdělání. Materiály by měly být k dispozici v různých formátech: knihy s velkými písmeny, audio knihy a audio noviny, hudba, filmy a různé druhy informací zahrnující přístup k internetu. Kvůli digitalizaci dostupnost textů vzrůstá. Mnohé knihovny nabízejí ke stažení filmy, audio knihy, články a hudbu pro své uživatele, a tím jsou služby ke svým uživatelům stále přívětivější. Hraní (angl. „gaming“) v knihovně je další novinkou. Wii se stala velmi populární nejen mezi mladými lidmi, ale i mezi seniory. Wii je také příkladem mezigenerační činnosti – můžete hrát se svými vnoučaty a můžete seznámit seniory s hrou prostřednictvím mladých lidí. Allan M. Kleiman z USA má velké zkušenosti s prací se seniory v knihovně. Například na Youtube představuje seniorům hraní Wii.<sup>6</sup> Další inspiraci lze najít v jeho prezentaci „Senior Spaces : The Library Place for Baby Boomers, Older Adults & their Families“, která se konala na konferenci IFLA v Quebecu v Kanadě v roce 2008.<sup>7</sup>

### Nástroje IT

Nástroje informačních technologií jsou důležité, protože starší lidé často mají speciální potřeby. Digitalizace textu, jak je uvedeno výše, je další možností, jak text zpřístupnit.

Nápady pro knihovnické služby:

- organizovat knihovní fond v uživatelsky příjemném prostředí, např. žánrově jako detektivky, bestsellery, novinky...;
- nabízet kurzy internetu, e-mailu, genealogie a další, které ocení starší generace;
- vymalovat prostory a uzpůsobit knihovnu jako příjemné místo, kde se budou chtít lidé setkávat, trávit svůj volný čas či nacházet inspiraci;
- přizpůsobit prostory pro uživatele-seniory, kteří preferují tiché místo (na rozdíl od mladších);
- přizpůsobit stavbu budovy i vybavení knihovny přístupným seniorům a vyzvat starší uživatele k hodnocení knihovny;
- organizovat aktivity pro prarodiče a mládež;
- zapojit uživatele do procesu plánování pomocí zpětné vazby od seniorů o druhu služeb, které by si přáli a ke kterým, doufejme, dojde.

<sup>5</sup> IRVALL, Birgitta; NIELSEN, Gyda Skat. Access to Libraries for Persons with Disabilities : Checklist (IFLA Professional Report, No. 89, 2005). <<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf/>>.

<sup>6</sup> Hraní v knihovnických třídách – host Allan Kleiman: <<http://www.youtube.com/watch?v=kspqEi-qrn0M/>>.

<sup>7</sup> Viz Demografický vývoj v Evropě na WWW: <<http://www.coe.int/>>.

Metoda uživatelského zapojení seniorů by mohla být NABC (Need, Approach, Benefits and Competition; Potřeba, Přístup, Výhody a Konkurence). Jedná se o poměrně novou metodu, vyvinutou mezinárodním standfordským výzkumným institutem (Stanford Research Institute, SRI), Silicon Valley v USA.<sup>8</sup> Stručný popis modelu je: Prohlášení o důležitém zákazníkovi a tržním problému (Potřeba), které navrhuje způsob, jak využít zdroje (Přístup) k poskytování výhod zákazníkovi (Výhody na náklady) v porovnání s ostatními účastníky na trhu (Konkurence či alternativy).

Zatím nemáme žádné zkušenosti s modelem, ale do budoucna je to jeden ze stěžejních zájmů.

Příklad zapojení uživatelů z Dánska je AgeForce: místo setkávání pro starší 50 let ve veřejné knihovně Roskilde.<sup>9</sup> Cílem této iniciativy je, aby se knihovna stala nedílnou součástí v místní společnosti a místem setkávání lidí, podporující myšlenky a společné zájmy. AgeForce je sociálním prostředníkem pro setkávání lidí ve zralém věku nad 50 let, ale cílem webových stránek je přinášet lidem se stejnými zájmy podporu v reálném životě. Knihovna nabízí doporučení k užívání služby na webu a zázemí pro setkání skupiny uživatelů sama financuje. Uživatelé AgeForce vnímají knihovnu jako spolehlivého a důvěryhodného partnera a oceňují jeho demokratické a nekomerční funkce.



Obr. 3. Projekt spojuje lidi nad 50 let.

Nejen cílové skupiny, ale všichni uživatelé knihovny, mohou mít prospěch z mnoha podobných iniciativ.

## Starší uživatelé mimo knihovnu – senioři vázaní na domov a institucionalizovaní

Služba „Knihovna přijde až k vám“ je dobrou možností, jak pokračovat v individuálních službách pro seniory, kteří nemohou navštívit knihovnu. Službu můžete zaměřit na jednotlivce vyžadující nějakou specifickou potřebu. Když přijdete do skupiny nemocných seniorů, zejména v institucích, jste závislí na spolupráci s personálem nebo pomoci příbuzných.

<sup>8</sup> <<http://www.sri.com/>>

<sup>9</sup> AgeForce. Scandinavian Public Library. 2009, no. 4. Dostupný z WWW: <[http://splq.info/issues/vol42\\_4/07.htm/](http://splq.info/issues/vol42_4/07.htm/)>.



## Služba „Knihovna přijde až k vám“



Zavolejte nebo napište

My dodáme knihy

BIBLIOTEKET  
KOMMER



Ring eller skriv  
Vi kommer med bøgerne...



Rozhodujícím demografickým faktorem změny obyvatel v dánských pečovatelských domovech byla během několika posledních let politika seniorů „Pokud je to možné u Vás doma“. Mluvíme-li z hlediska mnoha obyvatel trpících demencí, jejich snížená schopnost vyrovnat se s každodenním životem, špatnou pamětí a zmateností, bylo to hlavní, proč nemohli žít dále ve svých domovech. Ke zvýšení relevance pro cílovou skupinu byly knihovny nuceny zaměřit své služby na pečovatelské domy. Adaptivnost služby na obyvatele s demencí je irelevantní. Proto si musíme položit otázku: jsou knihovní služby v pečovatelských domovech ještě relevantní nabídkou? A jsou knihovníci stále dost relevantními prostředníky v pečovatelských domovech? Jednou z výzev instituce (pečovatelského domu) je komunikovat se seniory a vyrovnat se s každodenním životem instituce. Nemocní senioři a osoby trpící demencí mohou mít „špatný den“ právě když knihovnice navštěvují pečovatelské domy. To znamená, že budete muset přestat zprostředkovávat zaměstnance. Knihovnické je expert, pokud se jedná o knihovní materiály, a personál jsou experti, pokud se jedná o obyvatele pečovatelského domu. Spoluprací můžeme poskytnout seniorům dobré zkušenosti a zlepšit kvalitu života.

### Nápady pro knihovnické služby:

- zavést službu „Knihovna přijde až k vám“, aby materiály mohly být dodávány přímo do konkrétního domova pracovníky knihoven;
- povídat si s uživateli o jejich zájmech a speciálních potřebách (pokud je to možné navštívit uživatele v jeho domově osobně);
- zasílání knihovních materiálů poštou může být alternativou v oblastech s velkou vzdáleností. Uživatelé, pečovatelé nebo příbuzní mohou vrátit materiály v předplacených poštovních obálkách;
- další možností může být přivezení seniorů do knihovny autobusem a zkombinování návštěvy s hudbou, filmem a čtením nebo dalšími akcemi. Ne všechny osoby vázané na domov budou moci tuto službu využít – mohou být příliš nemocní a slabí na to, aby opustili svůj domov;
- knihovní služby v institucích: služba „knihovna přijde až k vám“ by také mohla být službou jiných institucí. Další možností je navštěvovat instituci pravidelně s výběrem materiálů nebo sbírkou materiálů, například v obývacím pokoji. Řešení, spolupráce a aktivní účast zaměstnanců je klíčem k úspěchu služby;
- dalšími možnostmi je zřízení (či návštěva) literární kavárny a poslech hudby. Nejdůležitějším kritériem úspěchu je zájem o vaše posluchače a jejich respektování. Vhodná velikost pro skupinu literární kavárny je 5-15 osob. Místo, kde se literární kavárna koná, musí být vhodné a klidné. Pokud jsou členové skupiny neklidní, vezměte je dovnitř dřívě, než literární kavárna /čtení začíná. Hudba může mít uklidňující vliv na skupinu. Vyberte knihy, které ovlivnily vás, a přemýšlejte o společných zkušenostech, které senioři měli. Odpovídající množství času pro pořádání literární kavárny pro seniory je jedna hodina.

Další příklady „nejlepší praxe“ jsou popsány v níže uvedených odkazech. <sup>10,11,12</sup>

## Knihovní služby pro osoby s demencí

Cílovou skupinou pro služby mohou být uživatelé v knihovně vázaní na domov a seniři v institucích. Demence ovlivňuje stále narůstající množství lidí, a proto je jí věnována zvláštní pozornost i v tomto článku.

### Co může knihovna dělat?

Většina veřejných knihoven nenabízí žádné speciální služby pro osoby s demencí a knihovníci nejsou obecně zahrnuti do okruhu odborníků v péči o osoby s demencí. Často se klade důraz léčby více na fyzickou péči než na duševní pohodu. Ale četba a hudba může pomoci stimulovat paměť, stejně jako poskytovat radost a zábavu. To je důvod, proč knihovnické služby mohou něco změnit. Vyvolání příjemných vzpomínek pomůže uživatelům získat pocit identity a připomenout jim jejich zájmy a vzpomínky na dětství, mládí, pracovní život a rodinu.

### Knihovní materiály

Mnohé knihovní materiály mohou být použity přímo v takové službě. Následující seznam obsahuje doporučené oblasti, které můžete zavést. Ale kreativní mysl otevírá mnoho možností.

#### ● **Knihy:**

Ilustrované knihy s velkými a jasnými ilustracemi, zejména fotografie jsou velice užitečné. Knihy s krátkými texty a jednoduchou dějovou linií, např. eseje, pohádky, povídky, básničky a znělky ze starých časů jsou doporučeny. Materiály ke snadnějšímu čtení (např. knihy vyrobené speciálně pro čtenáře s problémy se čtením) mohou používat osoby s demencí v počátečních fázích. Tematické knihy v souvislosti s tradičními svátky, např. vánoční a velikonoční, „coffee table books“ a knihy z různých zemí mohou také podněcovat konverzaci, stejně jako publikace o místní historii a knihy o minulosti jsou velmi vhodné pro vzpomínání a pro skupinovou konverzaci. Audio knihy čtené v pomalé rychlosti mohou být v některých případech také použitelné.

#### ● **Hudba:**

Hudba je nejdůležitějším médiem pro interakci s lidmi s demencí. Verbální komunikace je často obtížná, ale zpěv, tanec a poslech uklidňující hudby a meditačních zpěvů jsou dobré alternativy. Klidná klasická hudba (např. hudba od Spring Hill Music)<sup>13</sup>, hudba a písně se zvláštním tématem, meditační hudba – jsou užitečné materiály pro relaxaci.

#### ● **Ostatní média:**

Lidé s demencí rádi sledují staré filmy a filmy o místní historii a přírodě. Někteří staří lidé jsou již obeznámeni s počítači. Mohou si vyhledávat na internetu s pomocí pečovatelů, příbuzných nebo pracovníků knihovny. Obrázky na obrazovce počítače mohou být použity ke stimulaci konverzace a ilustrovat určité předměty. Knihovní personál může zavést příslušné stránky na pečovatele.

<sup>10</sup> HEIKKILÄ, Mervi. Small-group Book Sleuthing for Seniors. Scandinavian Public Library Quarterly. 2009, vol. 42, no. 4. Dostupné na WWW: <[http://splq.info/issues/vol42\\_4/07.htm/](http://splq.info/issues/vol42_4/07.htm/)>.

<sup>11</sup> NIEMELÄINEN, Ritva. Accessible library service in Kuusamo. Scandinavian Public Library Quarterly. 2009, vol. 42, no. 2. Dostupné na WWW: <[http://splq.info/issues/vol42\\_2/04.htm/](http://splq.info/issues/vol42_2/04.htm/)>.

<sup>12</sup> SVENSSON, Christian. New focus on library service for the elderly. Scandinavian Public Library Quarterly. 2009, vol. 42, no. 2. Dostupné na WWW: <[http://splq.info/issues/vol42\\_2/10.htm/](http://splq.info/issues/vol42_2/10.htm/)>.

<sup>13</sup> Music for the Mozart Effect. Spring Hill Music. Dostupné na WWW: <<http://www.springhillmedia.com/b.php?i=8520/>>.

### ● **Reminiscence:**

Reminiscenční prostředky evokují vzpomínky. V dnešní moderní společnosti je nezbytné evokovat a zabezpečit naše vzpomínky a životní historii. Potřeba zachovat si své vzpomínky pravděpodobně nikdy nebyla důležitější než nyní. Protože jedinečné vzpomínky nabízejí radost, bezpečí a pocit sounáležitost, což je důležité v době, jako je naše.

V anglicky mluvícím světě se slovo „reminiscence“ stalo technickým termínem pro plánované a systematické práce s pamětí lidí.

### ● **Reminiscenční práce:**

V Dánsku se pečovatelé stále více a více informují o možnosti stimulace lidí s demencí prostřednictvím reminiscenční práce. Evokací vzpomínek může v některých případech posílit povědomí o totožnosti, a tím zvýšit kvalitu života. V ostatních případech to může jen na krátký okamžik vyprodukovat dobrý pocit něčeho nerozeznatelného. V několika zemích existují reminiscenční centra, kde můžete získat informace a podporu při zahájení projektu týkajícího se demence.

## **Příklady z dánských knihoven**

Několik dánských veřejných knihoven pracovalo na tomto tématu v úzké spolupráci s pečovateli a příbuznými.<sup>14</sup>

Ve veřejné knihovně Gentofle, severně od Kodaně, jeden z knihovníků předložil dva „reminiscenční boxy“ s původními objekty k vyvolání minulých událostí a pocitů osobám s demencí. Jeden z pytlů měl evokovat „školu“ a druhý „nedělní odpoledne“. Tento pilotní projekt by měl posoudit nezbytnost takových knihovnických materiálů v reminiscenční práci.<sup>15</sup>

Před několika lety veřejná knihovna Hvidovre v oblasti Kodaně spustila projekt „Vitamíny pro mozek“. Bylo vyrobeno deset reminiscenčních boxů ve spolupráci s knihovníky, zaměstnanci pečovatelských ústavů, sdružením pro seniory, dobrovolníky a historickými společnostmi. Pro reminiscenční boxy bylo vybráno deset témat, například „Manželky“, „Škola života“, „Ruční práce“ a „Královská rodina“. Boxy obsahují knihy, filmy, hudbu a všechny druhy předmětů souvisejících s tématem. Boxy byly použity pro skupiny i jednotlivce a výsledek byl velmi pozitivní – po otevření boxů začala konverzace.

Spolupráce Veřejné knihovny Lyngby-Taarbæk s místním koordinátorem aktivit zabývajících se demencí přináší výsledky. Prvním byla pořádaná událost s názvem „Když je paměť ve štýchu“. Zúčastnilo se téměř 100 osob – což bylo více, než se očekávalo, takže byla uspořádána duplicitní událost na stejné téma. Lékař a zástupce místní organizace Alzheimerovi choroby mluvil o svých zkušenostech s demencí. Koordinátor akce informoval o možnostech v obci a knihovníci referovali o tom, co místní knihovna může dělat a jaké existují materiály pro osoby s demencí, ošetřovatele a příbuzné. Byla vytvořena výstava knih a dalších materiálů a seznam literatury pro cílové skupiny uživatelů – o vše byl ze strany účastníků obrovský zájem.

Jedna z účastnic shromáždila příběhy o občanech z místní komunity. Vedla rozhovory s několika staršími občany a konečná podoba příběhů byla shrnuta do dvou knih. Tyto knihy jsou mezi cílovou skupinou velmi populární.

Šest reminiscenčních boxů s různými tématy je v oběhu mezi domovy v obci a knihovna obdržela velmi dobrou zpětnou vazbu od pečovatelů v institucích. Materiály jsou směsí knih, filmů a hudby. Témata jsou: Dětství, Rodinný život, Místní historie, Volný čas a sport, Pracovní život a Cestování. V každé krabici je zápisník, do kterého pečovatelé mohou napsat zpětnou vazbu knihovníkům.

<sup>14</sup> MORTENSEN, Helle; NIELSEN, Gyda Skat. A New Focus Point for Libraries: Library Services to persons with Dementia. *The Library Journal*. 2009, vol. 103, no. 7. (Japanese Library Journal).

<sup>15</sup> LARSEN, Jeannette. Library Services in the Year 2007 – with Yesterday's Objects. *Scandinavian Public Library Quarterly*. 2007, vol. 40, no. 2. Dostupné na WWW: [http://www.splq.info/issues/vol40\\_2/09.htm/](http://www.splq.info/issues/vol40_2/09.htm/).





Obr. 4. Reminiscenční boxy s různorodými tématy. (Veřejná knihovna Lyngby) Foto: Margrethe Endersen.

Dánské Centrum pro reminiscenci a demenci působí v Lyngby-Taarbaek. Magistrát má pro tyto účely zrekonstruovaný domácí obývací pokoj od přelomu třicátých a čtyřicátých let a jídelnu z padesátých let v ústavu sociální péče. Práce se uskutečnily v úzké spolupráci s pracovníky, rodinnými příslušníky a dobrovolníky.

Ústřední knihovna Odense na ostrově Funen a knihovna Randers v Jutsku se také zaměřily na knihovní služby pro osoby trpící demencí. Také několik dánských knihoven a knihovníků přijalo změnu a aktivně uvádí problematiku demence na svých programech jednání.



Obr. 5. Reminiscenční box. Téma: Dánská královská rodina. (Veřejná knihovna Randers).

Společným jmenovatelem pro knihovníky zabývající se demencí je skutečnost, že spolupráce s dalšími odborníky, např. pečovateli, příbuznými a dalšími je interaktivní proces, ve kterém se služby pro občany s demencí neustále vyhodnocují a rozvíjí na kombinovaném základě znalosti všech odborných skupin v rámci cílové skupiny a možnostech knihovny. Bez spolupráce s dalšími odborníky nemůžete vytvořit odpovídající knihovnu.

## Znalost demence

Znalost demence, především chování a psychologických aspektů, je nezbytná, chcete-li poskytovat knihovnické služby pro osoby s touto nemocí, a – jak již bylo zmíněno – aby byla úspěšná, musíte spolupracovat s rodinou a pečovateli.

## Komunikace

Při komunikaci s lidmi s demencí si musíte být vědomi očního kontaktu s osobou – navázat oční kontakt s osobou, než začnete mluvit a mluvit zřetelně a pomalu. Musíte také dávat pozor na řeč těla osob s demencí, stejně jako na vaši vlastní, používat jednoduchý jazyk, být kreativní posluchač a dát osobě dostatek času na odpověď. Ptejte se na jednoduché otázky zahrnující každodenní témata ve vaší konverzaci – například počasí.

Práce s lidmi s demencí je náročná a vyžaduje zvláštní pohled, znalosti a spolupráci s dalšími odborníky. Odměny jsou však potěšující – když uživatel jasně vykazuje známky fyzické a duševní stimulace v důsledku těchto účinků.

Více si můžete přečíst v „Guidelines for Library Services to Persons with Dementia” (Pokyny pro knihovnické služby pro osoby s demencí, pozn. překl.), od Helle Arendrup Mortensen a Gyda Skat Nielsen, vydané IFLA.<sup>16, 17</sup>

## Marketing a spolupráce

Jak můžete zvýšit povědomí o knihovnických službách pro seniory vně i uvnitř knihovny? Jak přizvat vaše kolegy a vedoucí knihovny?

Šířte dobré příběhy o vašich aktivitách, ještě lepší je nechat uživatele samotné vyprávět. Dělte se o dobré zkušenosti i mimo knihovnu. Zapojte vaše kolegy do služby a budete mít spojení a někoho, s kým se můžete podělit o své nápady. Najděte partnery mimo knihovnu – mohou pomoci předávat pozitivní zprávy stejně dobře jako knihovny v jejich vnímání skupin uživatelů. Většina lidí neví, co knihovna nabízí – „knihovny jsou jen knihy a prostory, kde se nesmí mluvit nahlas”, to je velmi časté prohlášení. Řekněte o službě tam, kde se uživatelé, příbuzní a pečovatelé schází – často jsou to jiní lidé, kteří rozšiřují, co knihovna nabízí seniorům. Je těžké dostat se do celostátního média, ale místní média jsou někdy dokonce lepší. Partneri mimo knihovnu mohou přispět k zakotvení knihovny v místní komunitě a stát se cennými partnery v jiných konexích – váš šéf ocení váš nápad!

### Dobré nápady:

- webová domovská stránka knihovny může přilákat, zvláště umístíte-li do dané sekce portrét seniora využívajícího službu. Portréty knihovníků, kteří se zabývají službami pro seniory jsou také potřeba. Na domovskou stránku umístěte formulář, který lze jednoduše vyplnit, pokud se chcete připojit do služby „knihovna přijde až k vám”;
- publikujte informace a rozhovory v místních novinách;
- umístěte informace o službě v místní části, kde seniory a jejich příbuzné můžete oslovit (např. v čekárnách lékařů, v lékárnách);
- pro zviditelnění služby je důležitá spolupráce. Partnerství je také nezbytné ke zlepšení služeb. Příkladem může být spolupráce se sociálními službami v obci.

<sup>16</sup> MORTENSEN, Helle Arendrup; NIELSEN, Gyda Skat. Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. IFLA, 2007. (IFLA Professional Report, no. 104). Dostupné na WWW: <[www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf](http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf)>.

<sup>17</sup> MORTENSEN, Helle Arendrup. Dementia : A Challenge for Public Libraries? A Challenge for Librarians? Focus on International Library and Information Work. 2007, vol. 38, no. 3.

## Portréty uživatelů – příklad z Veřejné knihovny Lyngby v Dánsku

- služba „Knihovna přijde až k vám“
- navzdory pohybovým obtížím
- služba „Knihovna přijde až k vám“ je velký potěšením pro mnohé milovníky knih, kteří nemohou navštívit knihovnu.

V roce 1975 se Edith Langkjær a její manžel přestěhovali do Lyngby a ihned se stali horlivými návštěvníky Veřejné knihovny Lyngby. Edith byla vždy knihomol a tak často přicházeli do knihovny ve večerních hodinách tak, aby si Edith mohla půjčovat své knihy a mohli povečeřet v místní kavárně (možnost v té době). Nyní je Edith 87 let, její manžel je již několik let po smrti a pro ni je obtížné dostat se ven. Proto se stala nadšeným uživatelem služby „Knihovna přijde až k vám“. Můžete telefonovat s knihovnou a objednávat knihy, které vám knihovna jednou měsíčně doručí až ke dveřím. Edith Langkjær ráda využívá osobní služby. Zaměstnanci knihovny díky tomu znají preference uživatele a mohou tak doporučovat nové knihy v dané kategorii. Edith Langkjær má ráda detektivky, ale především historické romány. Tři mušketýři je jedna z nejoblíbenějších knih, což potvrzuje i její zkušenost: „Jednou jsem šla na pracovní pohovor a byla jsem ptána na knihy, které čtu. Zmínila jsem Tři mušketýry a následně jsem měla říci jména postav této knihy a to, o čem kniha je. Mé odpovědi musely být vyhovující, protože jsem práci dostala,“ – vyplatí se znát klasiky.



Obr.6. Edith Langkjær. Foto: Ole Lund Andersen

Edith ukazuje box s knihami, které právě obdržela z knihovny. Ona nezná autory, ale já jí mohu říci, že Thorstein Thomsen navštívila Lyngby a román „Snow on Her Face“ je rodinný román o několika generacích žen z 20. století a „The Shadow of the Wind“ od Carlose Ruiz Zafóna je román založený na faktech španělské občanské války. „Pak jsou to knihy pro mě,“ říká Edith.

Ona ví, že si může půjčit zvukové knihy a hudbu, ale obává se, že by při poslechu audio knihy mohla usnout, takže si raději čte. Obvykle dostává knihy s velkými tiskovými písmeny, ale ve skutečnosti si může přečíst knihy s běžnými tiskovými typy.

Knihovna každoročně zve uživatele služby „Knihovna přijde až k vám“ k návštěvě a Edith Langkjær se vždy, pokud je to možné, účastní. Hosté jsou přepravováni autobusem a personál je připraven pomoci jim s vozíky. Je podávána káva a koláč a připraven program – zábava a dobrá přednáška.

Uživatelé mohou využívat službu volání knihovně od pondělí do čtvrtka od 9 hod do 12 hod.

## Kompetence a vzdělání pracovníků knihovny

Pokud chcete uskutečnit vaše plány a zapojit uživatele, potřebujete kompetence a znalosti o technologiích, o vhodných materiálech a možnostech zapojení uživatelů. Také je potřeba vědět, jak komunikovat s partnery mimo knihovnu a jak jednat s osobami se zvláštními potřebami, kteří mají např. sluchové nebo zrakové problémy. Vzdělávání pracovníků knihovny a institucionálního personálu je také důležité, pokud chcete přizvat institucionální personál, který jedná se seniory většinu času, k pomoci šíření nabídky knihovny. Nikdo nemůže šířit materiály, pokud neví o jejich existenci.

## Budoucí výzvy a příležitosti

Musíme prolomit standardní koncept knihovny jako místnosti plných knih, pojmout ho jinak pro ty, kteří nejsou schopni navštívit knihovnu normálním způsobem. Nemůžeme rozlišovat mezi námi a ostatními, tedy těmi, kteří nemohou využívat tradiční knihovní služby. Bez ohledu na to, jakou roli hrajeme v určitém čase, stále potřebujeme, co knihovna nabízí. Žádné specifické skupiny obyvatelstva by neměly být vyloučeny. Knihovny by měly usilovat o společné řešení na vnitrostátní úrovni pro prospěch všech uživatelů, včetně seniorů. Dostupnost kultury nás vede ke zdravějšímu životu a zlepšuje jeho kvalitu. Knihovna je nepostradatelným partnerem v tomto procesu – s vaší knihovnou můžete počítat, ať jste kdekoli a kdykoli ji budete potřebovat.

## Mezinárodní

### Knihovní služby pro osoby se specifickými potřebami

Library Services to People with Special Needs (LNS; Knihovnické služby pro osoby se specifickými potřebami, pozn. překl.) je název jednoho z IFLA výborů. IFLA je zkratka pro Mezinárodní federaci knihovnických asociací (International Federation of Library Associations). Cílem LNS je zaměřit se na potřebu zvláštních služeb jedinců, a to jak jednotlivců, tak jako součást skupin. V některých případech budou zvláštní opatření nutná k dosažení rovnosti služeb. LNS podporuje knihovny právě v této roli. Tímto způsobem knihovny v nemocnicích, věznicích, v mateřských školách budou sloužit jako prostředek k dosažení tohoto cíle. Členové sekce vytvořili několik pokynů pro poskytnutí služeb osobám se specifickými potřebami – některé z nich již byly v tomto článku zmíněny.

### Příklad Alena Kubátová

alena.kubatova@nkp.cz