

DILEMATA URČOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA

Jan Mandys

Abstrakt

Příspěvek popisuje problematiku vstupních dat pro určování kvality života. Zabývá se možnostmi adekvátního zjišťování dat pro jejich využití v modelech umělé a výpočetní inteligence. Výsledný model můžeme použít jako podkladový materiál pro veřejnou správu při tvorbě sociální politiky zaměřené na osoby se sluchovým postižením.

Abstract

This paper describes problem of enter data for determination of quality of life. This papers deals with possibilities of adequate detection of data for its utilization in artificial and computational models. We can use this final model as a working paper for public administration while the social politics for people with hearing disability is formed.

Klíčová slova

Kvalita života, sluchové postižení, veřejná správa, rozhodovací stromy

Keywords

Quality of life, hearing disability, public administration, decision trees

1. Úvod

Definování pojmu kvalita života či spokojenost se životem s sebou přináší mnoho dilemat. Nejedná se o přesné vymezení pojmu, který musí zohledňovat filozofickou rovinu celého pojmu. Samotné zjišťování přináší mnoho metodologických otázek.

V příspěvku se snažíme pojmenovat klíčové otázky, jejichž zodpovězení může být dalším vodítkem k teoreticko-empirickému určení kvality života tak, aby empirická zjištění dokázala svou výpovědní hodnotou ovlivnit představitele regionálního managementu a politickou reprezentaci. Nejedná se o ovlivňování samotné sociální politiky, ale spokojenost se životem (kvalita života) má přesah do všech oblastí veřejných (na občana orientovaných) politik.

Příspěvek možnost využití dat zjištěných během analýzy potřeb osob se sluchovým postižením, kterou pro Krajský úřad Pardubického kraje realizovala Univerzita Pardubice. Data slouží pouze jako obecné a vstupní předpoklady, a příspěvek ukazuje další možnosti zpracování těchto dat pomocí modelovací techniky rozhodovacích stromů. Cílem je tedy ukázat možný model, kterým je možno se ubírat při zjišťování kvality života. Pro komparaci uvádíme empirické přístupy, kterými je spokojenost se životem (kvalita života) v naší republice běžně zkoumaná.

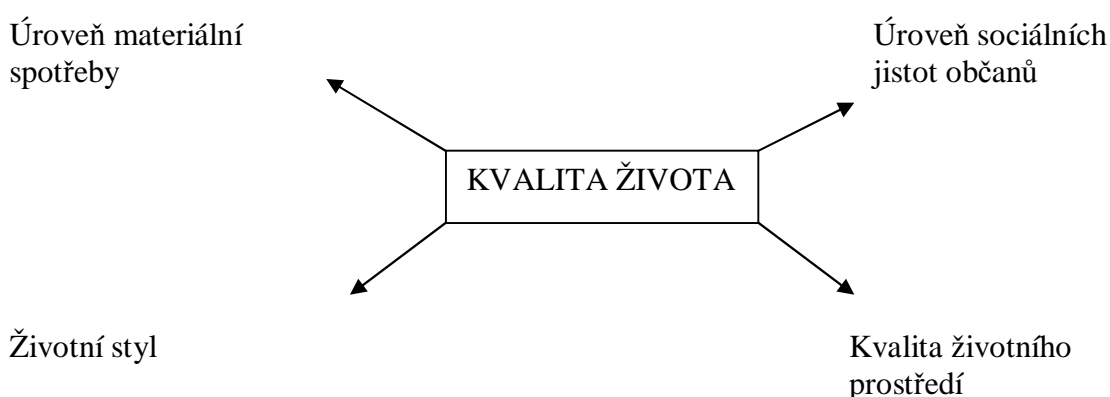
2. Kvalita života

Jasně definování pojmu kvalita života či spokojenost se životem s sebou přináší mnoho problémů. Jedná se o individuální fenomén, který v očích každého představuje jiné hodnoty. Regionální politika má však za cíl vytvářet podmínky proto, aby se občanů, kteří v dané lokalitě vyskytují, žilo co nejlépe. Jediným nástrojem, jak může regionální management zjišťovat plnění svých cílů (vedle výsledku voleb), je měření spokojenosti občanů s místem, kde žijí, spokojenosti s jejich životem.

Do teoretických definic kvality života se promítá hned několik hledisek. Jedná se o definice filozofické, psychologické, sociologické, zdravotnické, ale i teorie ekonomické, kdy je výstupem spokojenost zákazníka či určování spotřeby obyvatel.

Philips, D. (2006) hovoří o tom, že kvalita života v sobě obsahuje data o psychosociálním stavu individua, jež ovlivňují faktory jako např. věk, pohlaví, vzdělání, společenský status, ekonomická situace, hodnoty nebo osobní pohoda (well-being) jedince. Kvalitu života je nutno posuzovat jako subjektivní posouzení vlastní životní situace. V jeho definici můžeme sledovat názory, které se objevují v různých přístupech. V souladu s tímto názorem upozorňuje Balegová, O. (2002) na tři epistemologické a výzkumné proudy při zjišťování a interpretaci tohoto pojmu. Jedná se o sociální a ekonomické indikátory a well-being indikátory.

Multidimenzionální charakter pojmu ukazuje i následující zobrazení modelu kvality života.



Obr. 1: Kvalita života (cit. Blažej, A.; 2005; str. 22)

Jako zastřešující můžeme vnímat definici Vaďurové, H., a Múhlpachra, P.(2005), kteří říkají, že kvalita života zahrnuje jedincovu percepci jeho místa v životě. Toto vnímání je ovlivněno kulturou, hodnotovým systémem, vztahem člověka k jeho cílům, očekáváním, normám a obavám. Jako další proměnné zde vystupuje psychosomatický stav jedince, sociální vztahy, osobní vyznání a také jeho vztah ke klíčovým oblastem jeho životního prostředí.

3. Možný přístup zkoumání kvalita života osob se sluchovým postižením v Pardubickém kraji

Na počátku vytváření modelu zjišťování kvality je nutné si uvědomit, že postižení sluchu (jakékoliv) znamená, že se člověk bude setkávat se závažnými komunikačními bariérami, které budou zasahovat do všech sfér života a zároveň ho tak budou významně ovlivňovat. Lidé s postižením sluchu mají stejné komunikační potřeby jako všichni ostatní. Mnohem častěji než lidé slyšící však narážejí na nedorozumění či neochotu druhé strany uzpůsobovat komunikační kanály potřebám protistrany. Na rozdíl od zrakového či jiného tělesného zdravotního postižení, není to sluchové tak viditelné.

Sluchové postižení zahrnuje různorodou skupinu lišící se druhem a stupněm sluchového postižení. Horáková, R. (2006) definuje tři základní kategorie osob:

- **osoby neslyšící:** hluchota bývá definována jako vrozená nebo časně po narození získaná ztráta sluchu. Váže se k ní narušená komunikační schopnost, vývojová nemluvnost (Potměšil, M.; 2003).
- **osoby nedoslýchavé:** u těchto osob se jedná o částečnou ztrátu sluchu, která je buď vrozená, nebo získaná. Při nedoslýchavosti může dojít k opožděnému vývoji mluvené řeči (Potměšil, M.; 2003).
- **osoby ohluchlé:** ohluchlost je podle Bulové, A. (1998) stav, kdy dochází ke ztrátě sluchu v průběhu života. Pokud dojde k ohluchnutí po ukončení základního vývoje řeči (po sedmém roce života), řeč se již neztrácí, zůstává zachována, ale vyžaduje soustavnou péči.

Osoby se sluchovým postižením využívají nejčastěji následující způsoby komunikace: **orální metody, znaková řeč** (ta zahrnuje český znakový jazyk a znakovanou češtinu) a **odezírání řeči** (odezírání sluch nenahrazuje). Sluchové postižení je podle Leonhardta A. (2001) u obyvatelstva jedno z nejrozšířenějších somaticko – funkčních postižení.

Jeden z mála dostupných zdrojů informací o osobách se sluchovým postižením v Pardubickém kraji je závěrečná zpráva z průzkumu potřeb sluchově postižených osob na území Pardubického kraje, který v roce 2009 realizovala Univerzita Pardubice.

Osoby se sluchovým postižením jsou jednou z nejméně popsaných cílových skupin regionální sociální politiky. Neexistuje žádný přesný odhad počtu těchto osob ani přehled organizací, kteří by s těmito lidmi pracovali. Realizovaný průzkum potřeb uvádí, že v Pardubickém kraji žije přibližně 50 až 60 tisíc osob se sluchovým postižením. Další kvalifikovaný odhad uvádí, že je v kraji přibližně 200 až 600 osob. Ze závěrů analýzy vyplývá, že je nutné pracovat se dvěma skupinami osob se sluchovým postižením (Mandys, J.; 2009):

- stárnoucí osoby (seniorského věku), které jsou často nedoslýchavé,
- osoby s jiným závažným postižením sluchu bez specifikace věku.

To by pak znamenalo, že pokud chceme zkoumat kvalitu života osob se sluchovým postižením, zabýváme se kvalitou života zejména u osob neslyšících a ohluchlých (bez rozdílu věku) a dále pak kvalitou života osob seniorského věku, které jsou nedoslýchavé. V tomto případě se pak bude jednat o dvě skupiny osob, které se liší jak reálnými problémy v běžném životě, tak jejich prožívání a případný výzkum a tvorba sociální politiky toto musí zohledňovat.

Pro průzkum bylo využito dotazníkového šetření, které se zabývalo těmito základními okruhy zjišťování:

- identifikace respondentů (cílové skupiny pro zlepšení dosavadní sociální politiky): tj. druh sluchového postižení, dorozumívací techniky, pohlaví, vzdělání, věk, zaměstnanost, počet dětí a jejich zdravotní stav),
- identifikace problémů v běžném životě: tj. komunikace s institucemi, dostupnost informací, přístup k rychlé záchranné pomoci, zaměstnání,
- další oblasti: vhodnost vzdělávacího systému, využívání tlumočnicka a zájem o tlumočnické služby, využívání sociálních služeb.

Ze závěrečné zprávy vyplývá, že respondenti mají problémy s dorozuměním zejména při komunikaci s úřady a veřejnými službami a v dalších situacích jako např. nákupy a

reklamace, hledání zaměstnání, komunikace s policií, při komunikaci se sousedy a okolím. Respondenti upozorňují na to, že většina komunikačních bariér není způsobena jejich zdravotním omezením, které dokáží často kompenzovat jinou dovedností, ale je to dáno zejména neochotou druhé strany domluvit se. Ta je do určité míry dána netrpělivostí obou komunikujících stran (Mandys, J.; 2009).

Na základě tohoto zjištění můžeme usuzovat, že kvalita života osob se sluchovým postižením bude značně odlišná od kvality života většinové populace a to i bez vlivu k přihlídnutí k atributu sluchového postižení.

Statistické zpracování analýzy (výskyt absolutních a relativních četností, jak je uváděn ve výsledcích analýzy) neumožňuje využít metody modelování prostřednictvím rozhodovacích stromů (o této metodě bude hovořeno dále) a jakékoliv stanovování kvality života by bylo v rovině čistě hypotetické. Nicméně analýza umožňuje vytvořit základ pro další reálné zkoumání kvality života osob se sluchovým postižením v Pardubickém kraji. A to ze čtyř důvodů:

- analýza pojmenovává klíčové oblasti, ke kterým se kvalita života váže,
- byly získány zkušenosti s komunikací s cílovou skupinou, které usnadní jakýkoliv další výzkum a zvýší validitu získaných dat,
- je nutno pracovat se dvěma skupinami osob se sluchovým postižením,
- pokud by byly dotazníky opětovně přehodnoceny tak, aby šlo data využít v modelech rozhodovacích stromů, bylo by vytvořit ilustrační model, který by ukázal na jaké oblasti se zaměřit ve vlastním výzkumu.

4. Dilemata při získávání údajů o kvalitě života

Kvalita života bývá v našich podmínkách pro praktická využití zkoumaná nejčastěji dvěma statistickými přístupy (zjišťování četností výskytu, index spokojenosti - škála). Data, která jsou dále diskutována, jsou v jednom případě sbírána v rámci výzkumu veřejného mínění a ve druhém případě se jedná o dotazníkové šetření týkající se indikátorů ECI (European Common Indicators). Předmětem našeho zájmu je indikátor A1 – Spokojenost občanů s místním společenstvím.

Příspěvek si neklade za cíl diskutovat přístup jednotlivých institucí, která tato šetření provádí, ale snaží se upozorňovat na problémy spojené se zjišťováním kvality života s přihlídnutím k tomu, že se nejedná o všechny dostupné metody a přístupy sběru dat v této oblasti. Nejčastěji zjišťuje názory veřejnosti Sociologický ústav akademie věd (zde se jedná o zjišťování výskytu četností – konkrétně výsledky jsou prezentovány jako relativní četnosti). Indikátory ECI používají nejrůznější občanské iniciativy pracující na trvale udržitelném rozvoji regionů, obcí apod.

Oba přístupy realizují zjišťování individuálních postojů dotazovaných (nástrojem sběru dat jsou v obou případech dotazníky). Výzkum veřejného mínění, který realizuje Sociologický ústav AV ČR, se obvykle zabývá, vedle otázky týkající se spokojenosti se životem nebo otázky spokojenosti s místem, kde respondent žije, nejrůznějším spektrem otázek z oblasti politického, společenského, ekologického atd. Toto šetření probíhá na reprezentativním vzorku celé populace a probíhá opakovaně. To je zásadní předpoklad pro domněnku, že zjištěná data reálně vypovídají o stavu spokojenosti se životem obyvatel České republiky. Pro indikátor A1 existuje standardizovaný dotazník, který je využit v rámci lokálních iniciativ a

zaměřuje se postihnout i drobných aspektů spokojenosti respondentů. Dotazník i díky postojovým škálám lépe reflektuje názor a postoje respondentů. Dotazníková šetření na indikátor A1 však v dané lokalitě nejsou obvykle realizována opakovaně a tudíž není možné ověřit, zda respondenti ve svých odpovědích reflektovali své dlouhodobé postoje a neodpovídali pouze pod vlivem okamžiku. Další slabinou iniciativ zjišťujících indikátor A1 je rozdílnost v závěrečných zprávách a nedostatky v popisu metodologie (není úplný popis jakým způsobem bylo dosaženo reprezentativnosti výzkumného vzorku, jak výzkum probíhal apod.).

Využití indikátorů ECI je výhodné protože zohledňuje v odpovědích specifika daného regionu a je tedy vhodnější, jako metoda pro sběr vstupních dat, na nichž závisí rozhodnutí veřejné politiky, než výzkum veřejného mínění, který realizuje Sociologický ústav AV ČR. Nespornou výhodou metody, kterou využívá Sociologický ústav AV ČR je vysoká validita a reliabilita.

Jako vhodný postup při sběru dat týkajících se kvality života se tedy jeví dotazníkové šetření, které bude realizováno opakovaně. Bude zahrnovat otázky jak na výskyt četností, tak index spokojenosti a bude prováděno na regionální úrovni s přihlédnutím ke všem metodologickým náležitostem sociologického výzkumu.

Jedním z inspirujících námětů může být dotazník WHOQOL 100, který by bylo vhodné v rámci užitečnosti pro rozhodovací procesy veřejné zprávy modifikovat tak, aby z odpovědí bylo patrné, co je konkrétní příčinou spokojenosti či nespokojenosti respondentů s kvalitou jejich života.

Autoři dotazníku WHOQOL 100 vycházejí z definice kvality života, která říká¹, že kvalita života je to, jak jedinec vnímá své postavení v životě (v kulturním kontextu, ve vztahu ke svým cílům, očekáváním a zájmům). WHOQOL 100 obsahuje 24 aspektů života sdružených do 6 domén, mezi něž patří fyzické zdraví, prožívání, úroveň nezávislosti, sociální vztahy, prostředí, spiritualita a celková kvalita života. Dotazník je určen pro populaci do 65 let. Pro osoby starší se využívá modifikace WHOQOL OLD. WHOQOL 100 rozlišuje mezi soubory osob s různou úrovní zdravotních potíží a také rozlišuje rozdíly mezi muži a ženami. Retestová reliabilita domén dotazníku WHOQOL-100 měřená v rozmezí dvou týdnů ukazuje na relativní stálost výpovědi v tomto časovém intervalu. Dotazník není vhodné používat k podchycení vlivu bezprostřední nálady nebo krátkodobých změn (Miovská, L.; 2009).

5. Metoda rozhodovacích stromů

Vedle klasického statistického zpracování, lze data získaná ze šetření kvality života (spokojeností občanů) zpracovávat prostřednictvím metod výpočetní a umělé inteligence. Jednu takovou metodu představují rozhodovací stromy, které umožňují vytvářet modely vstupů a výstupů, které lze reálně uplatnit v rozhodovacích procesech veřejné správy nejen na lokální úrovni.

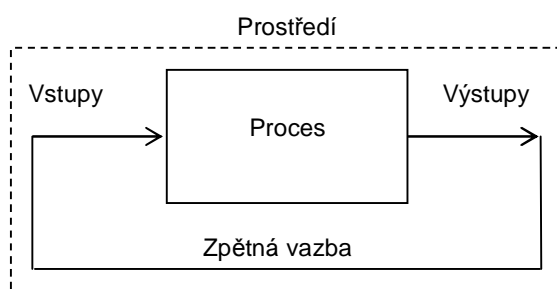
Rozhodovací strom můžeme definovat jako strom (stromový graf), kde každý nelistový uzel stromu představuje test hodnoty atributu a větve vedoucí z tohoto uzlu možné výsledky testu. Intuitivní vizuální zobrazení stromem napomáhá jasnějšímu pochopení výsledků a vztahů. Stromové grafy dovolují vizuálně prozkoumat výsledky a posoudit vhodnost modelu.

¹ Stejně definuje kvalitu života Světová zdravotnická organizace.

Rozhodovací strom lze převést na rozhodovací pravidla. Každé cestě stromem od kořene k listu odpovídá jedno pravidlo. Nelistové uzly jsou předpoklady, listový uzel pak závěrem pravidla. Modelování je velmi rozšířenou pracovní poznávací metodou nacházející uplatnění v řadě oblastí společenské praxe (Křupka, J., Kašparová, M., Jirava, P.; 2009).

Rozhodovací strom je neorientovaný, souvislý, acyklický, hranolově i uzlově ohodnocený graf. Posloupnost uzlů a hran grafu vyjadřuje řešený rozhodovací proces. Hrany představují varianty, které jsou předmětem volby rozhodovatele. Rozhodovací uzly zobrazují tu fázi rozhodovacího procesu, kdy má rozhodovatel možnost volby určité varianty ze souboru navržených variant. Rozhodovací stromy umožňují nejen zobrazení důsledků rizikových variant vzhledem ke zvolenému kritériu hodnocení, ale i stanovení optimální rozhodovací strategie ve více-etapových rozhodovacích procesech (Vosejpková, M.; str. 1 – 2).

Pokud akceptujeme platnost teorie systémů a předpokládáme, že řízení je dynamický systém, můžeme využít kybernetické principy řízení, jak je ukazuje obr. 2. V procesu jsou dva prvky (řídící, který je představován regionálním managementem a řízený, který můžeme chápat jako region) a vazba mezi těmito prvky, která reprezentuje řídicí zásah. Vstupy jsou plánované požadavky do řídicího prvku a vnější působení na řízený prvek. Výstupem je změna kvality života. Ve zpětné vazbě se nachází model hodnocení spokojenosti jako subsystém systému řízení.



Obr. 2: Model řízení systému podle Norberta Wiesnera (cit. Křupka, J., Kašparová, M., Jirava, P.; 2009; str. 2)

6. Závěr

I přes nejednoznačnou definici pojmu kvalita života, by mělo být zájmem tvůrců regionálních veřejných politik zjišťovat úroveň spokojenosti občanů dané lokality (voličů). Při sběru dat je nutné dodržovat platné zásady společenskovední metodologie.

Existuje mnoho metod, jakými se dá kvalita života měřit. Otázkou zůstává, zda se zjištění mají předávat politické reprezentaci pouze formou nějakého sdělení (výčtu) či zda není možné výsledky výzkumů převést pomocí moderních informatických metod do jasných rozhodovacích modelů, a pokusit se i v tak citlivé oblasti vytvářet pravidla pro rozhodovací procesy.

Moderní informační technologie v kombinaci s klasickým sociologickým výzkumem mohou být racionálními podklady pro tvorbu veřejných politik. Nicméně je třeba ještě realizovat pokusné studie, které by ověřily reálnou platnost užívaných metod. Jakýkoliv nepovedený pokus by totiž mohl mít za následek, že se političtí představitelé budou příště

řídít spíše vlastní intuicí než spoléhat na názory veřejnosti sdělované prostřednictvím empirických měření. V neposlední řadě je nutné mít na paměti, že i funkční výsledný model rozhodovacího procesu by měl sloužit jako podkladový materiál pro rozhodování, nikoliv sloužit jako dogma, které tvrdí absolutní pravdu.

Poděkování

Tento příspěvek vznikl za podpory projektu Ministerstva životního prostředí české Republiky č.: SP/4i2/60/07 “Indikátory pro hodnocení a modelování interakcí mezi životním prostředím, ekonomikou a sociálními souvislostmi“.

Použité zdroje:

- [1] BALEGOVÁ, O. Kvalita života jako termín a interpretácia. In *Kvalita života v kontextech globalizácie a výkonnej spoločnosti*. Prešov: Filozofická fakulta Prešovské univerzity v Prešově; 2002, s. 47 – 55. ISBN 80-8068-087-6
- [2] BLAŽEJ, A. Kvalita života z aspektu udržateľného rozvoja v 21. storočí. In *Kvalita života a rovnosť príležitostí - z aspektu vzdelávania dospelých a sociálnej práce*. Prešov: Filozofická fakulta Prešovské univerzity v Prešově; 2005, s. 21–26. ISBN 80-8068-425-1
- [3] BULOVÁ, A. Uvedení do surdopedie. In PIPEKOVÁ, J. et al. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido; 1998. ISBN 80- 8593165-6
- [4] HORÁKOVÁ, R. Úvod do surdopedie. In PIPEKOVÁ, J. (ed.) *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Brno: Masarykova univerzita; 2006, s. 127-143, ISBN 80-7315-120-0
- [5] KŘUPKA, J., KAŠPAROVÁ, M., JIRAVA, P. *Modelování kvality života pomocí rozhodovacích stromů*. In *Ekonomika a management (E+M)*. Technická univerzita v Liberci. 2009; s. 15 (v tisku).
- [6] LEONHARDT, A. *Úvod do pedagogiky sluchovo postihnutých*. Bratislava: Sapiencia; 2001. ISBN 80-967180-8-8
- [7] MANDYS, J. *Průzkum potřeb sluchově postižených osob na území Pardubického kraje*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2009. podkladový výzkum pro Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb pardubického kraje 2008 – 2010. 40 s.
- [8] MIOVSKÁ, L. *Dotazník kvality života WHOQOL-BREF a WHOQOL-100*. Centrum adiktologie. Praha [on line] 2009 [cit. 26-09-2009]. Dostupné na: <<http://www.adiktologie.cz/articles/cz/165/904/Dotaznik-kvality-zivota-WHOQOL-BREF-a-WHOQOL-100.html?acc=enb>>
- [9] POTMĚŠIL, M. *Čtení k surdopedii*. Olomouc: Univerzita Palackého; 2003. ISBN 80-244-0766-3
- [10] PHILLIPS, D. *Quality of Life: Concept, Policy and Practice*. London: Routledge; 2006. 276 str. ISBN 978-0-415-32355-0
- [11] VAĐUROVÁ, H., MŮHLPACHR, P.. *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. 145 s.
- [12] VOSEJKOVÁ, M. *Uplatnění rozhodovacích stromů při manažerském rozhodování* [on line] 2009 [cit. 27-09-2009]. Dostupné na: <www.xarquon.jcu.cz/zf/veda_a_vyzkum/svoc_a.../Vosepko.rtf>
- [13] Zákon č. 155/1998 Sb. o znakové řeči ve znění pozdějších předpisů [on line] 2009 [cit. 5-04-2009]. Dostupné na: <<http://www.volny.cz/karel.redlich/zakon155.htm>>

Kontaktní adresa:

Mgr. Jan Mandys
Ústav veřejné správy a práva
Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
e-mail Jan.Mandys@upce.cz