

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta

Bakalářská práce

# SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ZRAKOVĚ POSTIŽENÝMI

Autor práce: Tereza Miklášová

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Studijní program: Sociální a charitativní práce

2023

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích,

-----

podpis

Děkuji vedoucímu bakalářské práce. doc. PhDr. David Urban, Ph. D, za možnost vypracovat bakalářskou práci: *Sociální práce se zrakově postiženým*, pod jeho vedením a za cenné rady, připomínky a trpělivost.



## Obsah

ÚVOD .....	7
1 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY .....	8
1.1 Definice dospělého člověka z psychologického hlediska .....	8
1.2 Definice nevidomosti .....	8
1.3 Projevy ztráty zraku .....	8
1.4 Onemocnění vedoucí ke ztrátě zraku .....	9
2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ZRAKOVĚ POSTIŽENÝMI.....	10
2.1 Komunikace s osobami se zrakovým postižením .....	10
2.2 Přístup soc pracovníků ke klientům (specifika sociální práce s nevidomými) .	11
2.3 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky .....	13
2.4 Osvěta pro veřejnost a příležitost pro nevidomé.....	13
2.5 Zásady pro komunikaci s nevidomým v rámci osvěty .....	14
3 FINANČNÍ POMOC.....	16
3.1 Invalidního důchodu.....	16
3.2 Příspěvek na mobilitu.....	17
3.3 Příspěvek na péči.....	17
3.4 Příspěvek na zvláštní pomůcku.....	17
3.5 Kompenzační pomůcky pro nevidomé.....	18
4 ORGANIZACE VĚNUJÍCÍ SE POMOCI NEVIDOMÝM .....	19
5 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	20
6 METODOLOGIE .....	21
6.1 Popis a výběr výzkumné metody .....	21
6.2 Charakteristika výzkumného vzorku.....	21
6.3 Struktura rozhovoru .....	21
6.4 Způsob vyhodnocení získaných dat .....	22
7 NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY, SE KTERÝMI SE KLIENT POTÝKÁ .....	23
7.1 Vyhodnocení .....	24
8 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE .....	26
8.1 Vyhodnocení .....	28
9 SPECIFIKA PRÁCE S NEVIDOMÝM .....	29
9.1 Vyhodnocení .....	29
10 PROSTOR PRO ZLEPŠENÍ Z POHLEDU SOC. PRACOVNÍKA.....	30
10.1 Vyhodnocení .....	30
11 DISKUSE .....	31
ZÁVĚR.....	33
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZÁKONŮ .....	35
ABSTRAKT .....	37
ABSTRACT .....	38

# Úvod

Cílem bakalářské práce je přiblížit a popsat sociální práci s dospělým nevidomým, který přišel o zrak v průběhu svého aktivního života. Práce se zaměřuje na oblasti pomoci sociální práce, která spočívá ve finanční pomoci, kompenzačních pomůčkách a sociálních službách pro nevidomé. V práci se také zaměříme na nejčastější problémové oblasti, se kterými se daná cílová skupina setkává a dále na možnosti sociální práce s touto cílovou skupinou, jako i na sociální služby pracující v dané oblasti. Praktická část se bude věnovat třem tématům, nejčastější problémy, se kterými se klient svěřuje sociální pracovníci. Popis příkladů dobré praxe, které nám poskytnou sociální pracovníce z organizace SONS a Tyfloservis. Nakonec posoudíme prostor pro zlepšení v práci s nevidomými. Práce byla zpracována jako ucelený pohled na dílčí oblasti sociální pomoci pro nevidomé.

Motivací ke zpracování tohoto tématu bylo zejména to, že mám v blízkém kruhu rodiny nevidomého člověka. Proto jsem chtěla v Teoretické části popsat sociální práci s nevidomým, jako možnost použití návodu, jak pomoc svému blízkému. V praktické části jsem se zaměřila na nejčastější problémy, se kterými se může nevidomý potýkat, ale že přes mnoho negativ existují dobré příklady praxe, ve kterých se odráží naděje na normální budoucnost.

První kapitola se nazývá Charakteristika cílové skupiny. Tato kapitola definuje cílovou skupinu určenou pro tuto práci a zároveň definuje dospělého člověka z psychologického pohledu. Podkapitoly dále obsahují definici pojmu nevidomost, projevy související se ztrátou zraku a výčet nejčastějších onemocnění vedoucích ke ztrátě zraku.

Druhá kapitola je věnována specifikům sociální práce se zrakově postiženými. Tato kapitola je v rámci práce sociálního pracovníka velice důležitá, protože poukazuje na přístup sociálního pracovníka ke klientovi také jako k lidské bytosti, je třeba dbát určitých pravidel nejen v rámci slušného chování, ale komunikovat v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky a zároveň dbát směrnic a standardů služby pro kterou svou práci vykonává.

Třetí kapitola pojednává o důležitosti finanční pomoci státu. Jelikož je nedílnou součástí sociální pomoci. Tato kapitola krátce shrnuje témata jako invalidní důchod, příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku.

Čtvrtá kapitola přímo souvisí s předešlou kapitolou a je věnována výčtu kompenzačních pomůcek pro nevidomé, které jsou definovány vyhláškou č. 388/2011 Sb.

Pátá a zároveň poslední kapitola teoretické části se věnuje v krátkosti poskytovatelům sociálních služeb, které se především věnují nevidomým.

Sociální práce je v této práci především vnímána jako finanční pomoc od státu, kompenzační pomůcky a organizace poskytující služby.

V praktické části jsme nejprve definovali cíl výzkumného šetření. Následuje metodologie, ve které je popis a výběr výzkumné metody a také charakteristika výzkumného vzorku. Dále způsob vyhodnocení získaných dat, na který přímo navazují průřezové rozhovory s respondenty. Praktická část dále pokračuje vyhodnocováním všech dotazovaných otázek a podotázek s následnou diskusí a závěrem.

# 1 Charakteristika cílové skupiny

## 1.1 Definice dospělého člověka z psychologického hlediska

Práce se zaměřuje na dospělého jedince, ale dospělost se rozděluje na několik důležitých etap. Rozdíl v myšlení je propastný proto je potřeba dospělost rozdělit do několika etap.

Časná dospělost (od 20 do 25 let) je přechodné období mezi adolescencí a úplnou dospělostí. Dospělost se zde poměřuje ve třech kritériích. Věk, osobní zralost a převzetí vývojových úkolů. Střední dospělost (asi do 45 let) je obdobím plné výkonnosti a stability. Rozvoje rodinného a profesního života, člověk je v nejlepším rozkvětu. Pozdní dospělost – se dá definovat jako čas předdůchodový. Do začátku stáří (tj. asi do 60–65 let). Stáří lze dále dělit na časné a vysoké a dlouhověkost.<sup>1</sup>

Zaměříme se výhradně na střední dospělost, kdy je člověk na vrcholu produktivity tedy od 25–45 roků života. Zde si jedinec upevňuje identitu, zvyšuje se odpovědnost v dospělých a rodičovských rolích, dále se jedinec osamostatňuje od rad ostatních a stává se rádcem. Jedinec se nachází v nejplodnější fázi života.<sup>2</sup>

## 1.2 Definice nevidomosti

Nevidomí dříve měli označení slepí, tento termín se už nepoužívá a bere se jako hanlivé označení. Samozřejmě u hluchoslepých je v termínu výjimka. Nevidomost je nejtěžší stupeň zrakového handicapu. Řadíme sem jedince, kteří již nemají zachovaný zrak, ale pouze světlocit. Problémy, které provázejí nevidomé při prostorové orientaci a samostatném pohybu jsou, hodnocení polohy, hodnocení směru, vzdálenosti a pohyb předmětů. Z problému tedy vyplývá omezení soběstačnosti nevidomých. Samozřejmě ale lidé, co ztratili v průběhu života zrak tak mají zrakové představy prostoru v paměti. Tyto představy hrají velkou roli v orientaci nevidomého, jelikož si dokáže lépe představit prostředí ve kterém se nachází. Nebo jim jde lépe vysvětlit trasu kterou půjdou.<sup>3</sup>

Definice zrakového handicapu založená na zrakové ostrosti nebo zorném poli není zcela adekvátní. Pro objektivnější diagnózu je třeba pečlivě zvážit i další zrakové funkce, jako je citlivost na kontrast (vnímání světla), rozlišování barev (barevné vidění), vnímání hloubky, schopnost lokalizovat a fixovat předměty a schopnost sledovat za pohybu.<sup>4</sup>

Zaměříme se na přesnou definici nevidomosti a osleposti. V praxi se ale pouze používá pro obě situace termín nevidomost. Z pohledu speciální pedagogiky se nevidomost rozumí jako vada zraku, která se projevuje nevyvinutím, částečnou nebo úplnou nevykonností zrakového aparátu a tím nemožností zrakového vjemu, zatímco pojmem oslepost se vyznačuje ztráta činnosti zrakového vnímání.<sup>5</sup>

## 1.3 Projevy ztráty zraku

Vzniká zde narušení struktury osobnosti jedince, narušení rozvoje v kognitivní oblasti a schopnosti vytvářet sociální vztahy, které souvisí se ztrátou zraku. Ztráta zrakového vnímání je doprovázena změnami ve schopnosti běžného grafického, praktického a pracovního výkonu. Zároveň je to doprovázeno sníženou schopností orientace a samostatného pohybu. Ke ztrátě zraku v dospělosti může docházet díky úrazu, nemoci

<sup>1</sup> Srov. LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*, s. 161.

<sup>2</sup> Srov. tamtéž, s. 161.

<sup>3</sup> Srov. JANÍČKOVÁ, G. *Prostorová orientace a samostatný pohyb lidí s vážně postiženým zrakem*, s. 81.

<sup>4</sup> Srov. NIS. Charakteristika zrakového postižení. *N-i-s.cz* [online]. © 2013 [cit. 2023-02-25]. Dostupné z: <https://www.n-i-s.cz/cz/charakteristika-zrakoveho-postizeni/page/366/>

<sup>5</sup> Srov. ŠTRÉBLOVÁ, Miroslava. *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopédie*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2002. str 25

nebo v důsledku progresivní vady zraku. Ztráta zraku jak okamžitá, tak pozvolná je velmi psychicky náročná a není jednoduché se s tímto faktem srovnat. Většinou se jedná o osoby, které jsou v produktivním věku a pokud klient chce nebo k tomu práce s ním směřuje je důležité přemýšlet i na otázce přípravy na pracovní uplatnění. S tím souvisí rozšíření nových schopností a dovedností. Bohužel výběr povolání v dnešní době není tak velký, jak by mohl být. Při pomoci s rekvalifikací u jedince se zrakovým handicapem se doufá že se zvládne zapojit do pracovního procesu s lidmi bez postižení. V rámci komplexní rehabilitační péče vyžadují nevidomí speciálně pedagogické metody (při výchově, vzdělání, psychorehabilitaci, osvojení schopností, které pomáhají překonat zrakový handicap, použití technických a elektronických pomůcek).<sup>6</sup>

#### 1.4 Onemocnění vedoucí ke ztrátě zraku

Zde se zastavíme u krátkého výčtu onemocnění, které vedou k úplné ztrátě zraku. Samozřejmě u některých onemocnění včasnou návštěvou oftalmologa lze zpomalit průběh onemocnění, čímž se prodlouží období slabozrakosti. Ale ne vždy oftalmolog zvládne zpomalit ztrátu zraku.

Zelený zákal neboli glaukom se rozumí celá skupina onemocnění, jejichž příčinou je vysoký nitrooční tlak. Následkem je poškození zrakového nervu v papile. Na vzniku glaukomu se mohou podílet onemocnění, (např. cukrovka), poranění oka užívání některých léčiv, vysoký věk a dědičnost.<sup>7</sup>

*„Diabetická retinopatie je jedním z následků obou typů diabetu (cukrovka 1. a 2. typu) a řadí se mezi velmi obávané komplikace.“<sup>8</sup>*

Nejčastější příčinou nevidomosti u dospělých jedinců nad je věk nad padesát let. Léze na sítnicových kapilárách, způsobují drobná krvácení. Jsou popisována i jednotlivá stadia jejího vývoje. Klienti většinou uvádí obtíže při čtení, s pocitu neostrého vidění, působící únavu.<sup>9</sup>

Podstatou odchlípení sítnice je odloučení senzoricke části sítnice od pigmentového epitelu. Šíří-li se odchlípení sítnice od makulární oblasti, vízus je výrazně zhoršen. Pacienti s těžší myopií a po operaci katarakt mají zvýšené riziko vzniku odloučení sítnice.<sup>10</sup>

Ztrátu zraku může zapříčinit také úraz očí.

---

<sup>6</sup> Srov. ŠTRÉBLOVÁ, M. *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopédie*, s. 35–36.

<sup>7</sup> Srov. NÁRODNÁ ZDRAVOTNICKÝ INFORMAČNÍ PORTÁL. *Název článku* [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR a Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2023 [cit. 2023-02-16]. ISSN 2695-0340. Dostupné z: <https://www.nzip.cz>

<sup>8</sup> BENEŠ, P. *Zraková postižení: Behaviorální přístupy při edukaci s pomůckami*, s. 62.

<sup>9</sup> Srov. tamtéž, s. 62.

<sup>10</sup> Srov. NEOVIZE. *Onemocnění sítnice a sklivce*. *Neovize.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: <https://www.neovize.cz/jake-jsou-ocni-vady-a-onemocneni/onemocneni-sitnice-a-sklivce>



## 2 Specifika sociální práce se zrakově postiženými

### 2.1 Komunikace s osobami se zrakovým postižením

Největším specifikem při práci se zrakově postiženými je komunikace s nevidomými.

Každý sociální pracovník by se měl držet všeobecných zásad při komunikaci s nevidomým klientem. „*U OZP je komunikace mj. modifikována typem a mírou postižení, vůlí, zájmem, věkem, zkušenostmi, vzděláním a sociokulturním prostředím.*“<sup>11</sup>

Někdy lidé komunikační nároky řeší tak, že se komunikaci s postiženým vyhnou. Komunikují výhradně s jeho doprovodem, což není příjemné nikomu v této situaci. Často se s tímto přístupem setkáváme v nemocnici, na úřadech veřejné správy, v dopravě a dalších.<sup>12</sup>

Nejen komunikační situace ale obecně při přístupu k nevidomým, je nezbytné držet se destigmatizujícího přístupu. Je potřeba aby u sociálních pracovníků, profesionálů ale i u veřejnosti byla přijata odlišnost a zaměření na inkluzi.<sup>13</sup>

Nevidomým je třeba vysvětlit, kde se nacházejí, upozornit na možné překážky, popis prostoru, ve kterém se nacházejí a jít od paty až k hlavě. Začít popisovat povrch na kterém se nachází a jaký bude následovat. Další stupeň je popis schodů, obrubníků a jakékoliv jiné výškové změny. Potom se musíme zaměřit v popisu na překážky do kterých nevidomý může narazit např. odpadkové koše, značky, lavičky, poutače u kaváren atd. Jako poslední je důležité upozornit, zda není překážka v úrovni hlavy.<sup>14</sup>

Důležité je dát si pozor na nevhodná označení například když mluvíme o lidech bez postižení tak je nutné se vyvarovat označení jako o zdravých nebo normálních lidech, jelikož handicap se nerovná nemoc nebo něco nenormálního.<sup>15</sup>

Slovo normální nebo normalita lze nahradit pojmy jako co je obvyklé, běžné, známé a většinové.<sup>16</sup>

Setkáváme se často s negativizujícími nálepkami jako je například „slepý, invalida, vyžírka státní kasy“. Je potřeba změnit přístup myšlení a vyvarovat se nálepkování a uvědomit si že je to velmi netaktní. Je potřeba osvěty abychom se vyvarovali diskriminaci.<sup>17</sup>

Na prvním místě je člověk, ne postižení. Proto je dobré si dávat pozor na to abychom nemluvili o lidech s postižením jako o postižených lidech. Například mluvit o člověku nevidomém nebo se zrakovým postižením.<sup>18</sup>

„*Tím kladete důraz na osobnost jednotlivce, a nikoli na jeho funkční omezení nebo nemoc.*“<sup>19</sup>

---

<sup>11</sup> MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci: Komunikace s osobami se zrakovým postižením*, s. 32.

<sup>12</sup> Srov. tamtéž, s. 32.

<sup>13</sup> Tamtéž, s. 32.

<sup>14</sup> Tamtéž, s. 33.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 33.

<sup>16</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, s. 317.

<sup>17</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci: Komunikace s osobami se zrakovým postižením*, s. 35.

<sup>18</sup> Srov. tamtéž, s. 35.

<sup>19</sup> Tamtéž, s. 35.

Jedno z nejdůležitějších pravidel, jak komunikovat s člověkem se zdravotním postižením je zdůrazňovat pozitiva. Vyzdvihovat dovednosti, schopnosti, možnosti, nikoliv překážky a omezení. Například „chodí s bílou holí a vodícím psem“. Vyvarovat se slovním spojením jako je odkázána na okolí, aby ji dovedli, nebo ona nemá rozum, když se vydává jen s bílou holí ven. Pozitiva motivují jedince k dalším výkonům, samozřejmě existuje skupina lidí, která vyhledává kritiku, protože pak mají motivaci na věcech zapracovat.<sup>20</sup>

Komunikace s nevidomými by se měla řídit stejnými pravidly jako kterákoliv jiná komunikace, a to zejména to, že je nutné udržovat oční kontakt s nevidomým, pokud s ním hovoříme. Ačkoli může být náročné či nepřírozené s nevidomým udržovat oční kontakt a člověku to může přijít i zbytečné, protože si v hlavě řekne „on mě stejně nevidí“, opak je pravdou, nevidomý člověk pozná že se na něj nekoukáte podle vašeho hlasu, od toho odkud přichází. Při rozhovoru s nevidomým není třeba se cíleně vyhýbat některým frázím „podívejte se na to“, „uvidíme“ a podobně. Obavy to jsou zbytečné a nevidomý člověk tyto fráze bude vnímat jako synonyma od slova „vnímat“. Nicméně pokud vedeme rozhovor s nově nevidomým, je použití těchto slov na zvážení.<sup>21</sup>

## **2.2 Přístup soc pracovníků ke klientům (specifika sociální práce s nevidomými)**

V sociální práci nevidomými ale i v jiných profesích, které pomáhají je velice důležitá empatie a porozumění situace, ve které se klient nachází. Předpokládá se, že sociální pracovník se pomocí empatického přístupu dokáže vcítit do klientovy situace a podaří se mu ji tak lépe pochopit.<sup>22</sup>

Často se lze v sociální práci setkat s přístupem sociálního pracovníka který je přesvědčen že „ví“ co je pro klienta dobré případně to „ví nejlépe“, přičemž v opačném případě, kdyby sociální pracovník byl na místě nevidomého, tak by s takovým přístupem byl nespokojen případně by jej přímo odmítl.<sup>23</sup>

Z tohoto důvodu, ale i jiných, je schopnost vcítit se do role nevidomého u sociálního pracovníka žádoucí.

Nicméně schopnost vcítit se do pocitů a situace nevidomého naráží na absenci zkušenosti a reálné představy o postižení.<sup>24</sup>

V této části se budeme věnovat směrnícím a etickému kodexu služby Tyfloservis, která je definována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Každá služba má pro práci s klientem svoje vlastní postupy směrnice a standardy kvality, kterými se musí sociální pracovník řídit, nicméně ač má každý poskytovatel vlastní směrnice či standardy, účel a podstata je stejná jako u směrnic Tyfloservisu, proto byl také vybrán jako jejich zástupce.

Tyto směrnice jsou určeny k tomu, aby mohla být pomoc poskytována systémově a měla ucelený řád. S tím je také spojený etický kodex pro sociální pracovníky, kterým se musí také řídit. Zde si rozebereme směrnice a etický kodex poskytovatele sociálních služeb Tyfloservis abychom si mohli v praktické části definovat pojem dobrá praxe. Poskytovatel sociálních služeb Tyfloservis byl vybrán zejména proto, že je nejrozšířenějším poskytovatelem a nabízí komplexní pomoc nevidomým.

---

<sup>20</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci: Komunikace s osobami se zrakovým postižením*, s. 36.

<sup>21</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, s. 317–318.

<sup>22</sup> Srov. KRHUTOVÁ, L. *Autonomie v kontextu zdravotního postižení*, s. 131.

<sup>23</sup> Srov. tamtéž, s. 131.

<sup>24</sup> Tamtéž, s. 131.

Úvodní ustanovení směrnice definuje účel směrnice a rozsah. Účelem této směrnice je vymezit Tyfloservis jako poskytovatele sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb. Dále určuje standard kvality sociálních služeb dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. Posláním Tyfloservisu jako organizace je nabízení podpory, informací a nácvik dovedností lidem, kteří se i přes své zrakové postižení snaží mít co nejsamostatnější život.<sup>25</sup>

Cíle sociálních služeb Tyfloservisu jsou cíle, které písemně stanovuje ředitel Tyfloservisu a týkají se strategických cílů a osob odpovědných za naplňování cílů. Zároveň je zde uvedeno, jak formulovat tyto cíle, kam mají sociální služby Tyfloservisu směřovat, tak aby člověk se zrakovými potížemi získal informace, dovednosti, přehled o vhodných pomůckách, znal bezpečnostní zásady, získal přehled o možnostech pro zrakově postižené v České republice a uměl uplatňovat získané informace, dovednosti, pomůcky a pravidla.<sup>26</sup>

Cílová skupina sociálních služeb Tyfloservisu jsou lidé ve věku 15 a více let, kteří mají vážné potíže se zrakem a spadají do okruhu oprávněných osob dle § 4 zákona č. 108/2006 Sb., V případě pochybností může Tyfloservis vyžadovat vyjádření lékaře nebo jiný doklad o zrakové vadě.<sup>27</sup>

Tyfloservis poskytuje služby, podle §70 zákona č.108/2006 Sb., které směřují k dosažení větší samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti klienta, tyto služby jsou poskytovány ambulantní formou nebo terénní formou s tím že, každé krajské středisko vykonává tyto služby ve vymezeném regionu, zpravidla území kraje, ale vyloučené není ani působení mimo vymezený region. Zároveň platí že Tyfloservis není službou pobytovou a neposkytuje ani stravování. Důraz je kladen zejména na individuální práci s klientem, ale některé aktivity jsou realizovány i skupinovou formou. Sociální služby jsou poskytovány jednorázově či dlouhodobě.<sup>28</sup>

Jak již je výše popsáno, jsou služby, které Tyfloservis neposkytuje a jsou to tyto služby: pobytová sociální rehabilitace, sociální rehabilitace dětí mladších patnácti let, možnost odzkoušet a vybrat si digitální pomůcku, výuku práce na počítači, montáž a instalaci pomůcek, digitalizaci textů nebo přepis do Braillova písma, půjčování a prodej literatury či pomůcek, výcvik vodících psů. Kromě sociální rehabilitace a základního sociálního poradenství neposkytuje Tyfloservis žádné další soc. služby které definuje zákon 108/2006 Sb.<sup>29</sup>

Dále se zaměříme na to, jaké má Tyfloservis principy poskytování sociálních služeb. Základem poskytování sociálních služeb je jednotnost poskytovaných služeb na území České republiky, odbornost, dostupnost a návaznost služeb.<sup>30</sup>

Důraz je kladen i na včasný kontakt s klientem a individuální přístup ke klientovi, s tím také souvisí nácvik dovedností především v reálných podmínkách a samozřejmě je v klientovi podporována samostatnost, soběstačnost, nezávislost a odpovědnost.<sup>31</sup>

Součástí prevence dalšího poškození psychického či fyzického zdraví klienta jsou zásady kontaktu sociálního pracovníka, tím se rozumí že sociální pracovník musí s klientem jednat s respektem a citlivě s ohledem na to v jak náročné situaci se klient nachází<sup>32</sup>

---

<sup>25</sup> Srov. Vnitřní směrnice tyfloservisu č. 09/2011: Veřejný závazek Tyfloservisu, s. 3.

<sup>26</sup> Srov. tamtéž, s. 4.

<sup>27</sup> Tamtéž, s. 4–5.

<sup>28</sup> Tamtéž, s. 5.

<sup>29</sup> Tamtéž, s. 6.

<sup>30</sup> Tamtéž, s. 6.

<sup>31</sup> Tamtéž, s. 7.

<sup>32</sup> Tamtéž, s. 9.

Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka je i ochrana klientů před předsudky a to zahrnuje širokou škálu dovedností a vlastností, které sociální pracovník musí ovládat a mít, je si vědom jaké předsudky a mýty má široká veřejnost vztahující se k problematice lidí se zrakovým postižením, nemá přispívat k jejich šíření a naopak zvyšuje informovanost veřejnosti o možnostech a limitech lidí se zrakovým postižením, vyhýbá se nevhodným označením osob se zrakovým postižením, naopak ovládá zásady správného kontaktu s lidmi se zrakovým postižením.<sup>33</sup>

### **2.3 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**

Je souhrn etických zásad a pravidel etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli a jeho kolegům, svému povolání a odbornosti a také ke společnosti.<sup>34</sup>

Součástí etických zásad sociálního pracovníka je, že sociální práce je založená na demokratických hodnotách, respektování jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení, nebo toho, jak se podílí na životě celé společnosti. Zároveň respektuje právo každého jedince na seberealizaci, pomáhá jedincům, skupinám a komunitám svými znalostmi a zkušenostmi.<sup>35</sup>

Zároveň jsou zde i etické problémy se kterými se může sociální pracovník setkat. Je to například dilema kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny či skupiny, kterým sociálním případům dát přednost nebo kolik péče poskytnout, aby vedla klienta ke změně postojů a nevedly k jejich zneužití.<sup>36</sup>

### **2.4 Osvěta pro veřejnost a příležitost pro nevidomé**

V posledních letech se povědomí veřejnosti o organizacích věnujících se pomoci nevidomým zlepšuje z mnoha důvodů. Veřejné sbírky Bílá pastelka, osvětové akce jako je například kavárna Potmě, kterou zaštiťuje sbírka Světluška, Černá kavárna, kterou uspořádala organizace SONS, Neviditelná výstava. Součástí těchto akcí jsou samozřejmě i nevidomí lidé, kteří se touto cestou vrací zpět do společnosti a jsou skvělými průvodci na Neviditelné výstavě. Přibližují lidem svět nevidomých při akci Černá kavárna nebo pomáhají vybírat příspěvky pro sbírku Bílá pastelka.

Součástí osvěty jsou i přednášky na školách přímo nevidomými, při kterých je dětem a dospívajícím přibližován svět nevidomých. Jsou jim představovány nejruznější kompenzační pomůcky, které používá přímo přednášející nevidomý, mezi takové pomůcky mnohdy patří také vodící pes, o kterém se děti dozví, že i k vodícímu psu nelze přistupovat při vykonávání jeho práce, jako k obyčejnému psovi ale musí dbát pokynů majitele. Nedílnou součástí je i představení možnosti společenské zábavy pro nevidomé. Běžně to bývají společenské hry upravené pro potřeby nevidomých, karty jsou označeny Braillovým bodovým písmem apod.

Díky těmto možnostem se vidomým lidem naskýtá možnost proniknout do světa nevidomých a na vlastní kůži zažít nespočet situací které nevidomí zažívají každý den. Mohou tak například zjistit, že ačkoli pro zdravého jedince je přesun po městě rutinní záležitost tak může být pro čerstvě nevidomého opravdovou výzvou, kterou skvěle

---

<sup>33</sup> Srov. Vnitřní směrnice tyfloservisu č. 09/2011: Veřejný závazek Tyfloservisu, s. 9.

<sup>34</sup> Srov. Příloha č. 02 Vnitřní směrnice Tyfloservisu č. 04/2009 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

<sup>35</sup> Srov. tamtéž.

<sup>36</sup> Srov. tamtéž.

ilustruje „Neviditelná výstava“. Sama jsem měla možnost vyzkoušet tuto neviditelnou výstavu na vlastní kůži, a tak ze zkušenosti mohu říci, že pokud se nevidomý plně soustředí na to, aby vnímal prostředí, je pro něj nežádoucí, aby jej člověk chytil za ruku a se slovy „já vám pomůžu“ jej začal táhnout přes přechod a podobně.

## 2.5 Zásady pro komunikaci s nevidomým v rámci osvěty

1. Nevidomý jsou zcela normální členové společnosti, kteří mají schopnosti i nedostatky jako každý jiný.<sup>37</sup>
2. Při setkání je potřeba chovat se přirozeně jako s každým druhým člověkem. Přirozeně, nenuceně, taktně, a hlavně s přátelským přístupem.<sup>38</sup>
3. V dnešní době už o soucit nevidomý nestojí. Což neznamená že by odmítli sebemenší pomoc, která přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nikdy výrok nevidomého nepodceňujte.<sup>39</sup>
4. Nevidomého, kterého znáte vždy pozdravte jako první, zde se neohlížejte na etická pravidla. Důležité je při pozdravu připojit i své jméno. Jelikož nevidomý nepozná všechny po hlase.<sup>40</sup>
5. Vždy když vstupujete do místnosti, kde je nevidomý je potřeba ohlásit svoji přítomnost. Tichý pohyb neznámé osoby v okolí je velmi nepříjemný. A to samé dodržet, když místnost opouštíte.<sup>41</sup>
6. Při komunikaci je důležité uvědomit si, že nic nám nebrání v přímé komunikaci s klientem. Je velice nežádoucí abychom o nevidomém mluvili s jeho průvodcem jako by tam nebyl. Průvodce doprovází, nezastupuje.<sup>42</sup>
7. Když spatříte nevidomého v těžké orientační situaci. např. velký hluk, prudký déšť nebo sněžení, dav lidí, nabídněte mu pomoc. Při této pomoci stačí když se do vás nevidomý lehce zavěsí.<sup>43</sup>

Když nevidomého oslovujeme je nezbytné mluvit na něj z přímá, aby postavením věděl, že je to mířeno na něj. Pokud nevidomý nereaguje nejspíš si myslí, že to není na něj. Proto je důležité pozdravit znovu lehce se ho dotknout na pár vteřin na ruce a zeptat se, jestli nepotřebuje pomoci.

Protože pokud bychom oslovení neudělali v těchto krocích, ale nejdříve mu položili ruku na rameno, chvíli mlčeli a až pak začali vysvětlovat co se děje, mohlo by se stát, že by se lekl. Pokud tyto kroky uděláme akorát rychleji tak by se mohlo stát, že se stejně lekne a ztratí kontrolu. Proto je důležité postup oslovení dodržovat krok za krokem.<sup>44</sup>

8. Při nástupu do dopravního prostředku nebo vchodu do budovy je třeba aby průvodce šel první a nestřkal nevidomého před sebou. To samé platí u posazení nevidomého. Vezmeme mu ruku a položíme na sedadlo sedačky, a nikam ho netlačíme.<sup>45</sup>

---

<sup>37</sup> Srov. KOCUROVÁ, M. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*, s. 189.

<sup>38</sup> Tamtéž, s. 189.

<sup>39</sup> Tamtéž, s. 189.

<sup>40</sup> Tamtéž, s. 190.

<sup>41</sup> Tamtéž, s. 190.

<sup>42</sup> Tamtéž, s. 190.

<sup>43</sup> Tamtéž, s. 190.

<sup>44</sup> MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, s. 315.

<sup>45</sup> Srov. KOCUROVÁ, M. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*, s. 190.

9. Vejde-li nevidomý do restaurace bez průvodce, určitě od obsluhy uvítá pomoc při vyhledání věšáku a volného místa k sezení. Dále v orientaci pomůže popis stolu, pokrmu, kde se co nachází a kde se nachází pítí.<sup>46</sup>
  10. Pokud budete nevidomého doprovázet, popište hlavní rysy prostředí, ve kterém se nachází, kolik lidí se s ním v místnosti nachází. Není nutné se vyhýbat popisu optickým dojmům a barvám.<sup>47</sup>
- „Žádné pravidlo by nemělo být dogmatem. I jiná řešení jsou možná. Prioritní je bezpečnost.“<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> KOCUROVÁ, M. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*, s. 190.

<sup>47</sup> Tamtéž, s. 190.

<sup>48</sup> MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, s. 313.

## 3 Finanční pomoc

### 3.1 Invalidního důchodu

Invalidní důchod je formou sociálního zabezpečení, která je poskytována lidem, kteří trpí trvalou či dlouhodobou pracovní neschopností. Má pomoci této skupině lidí, aby mohli žít důstojný život a získat finanční prostředky pro zajištění základní životní úrovně. V závislosti na zjištěném stupni invalidity se invalidní důchod rozlišuje na invalidní důchod pro invaliditu prvního, druhého a třetího stupně. Rozdíl mezi jednotlivými stupni invalidity spočívá v míře poklesu pracovní schopnosti občana (pokles o 35 % až 49 % znamená invaliditu prvního stupně, o 50 % až o 69 % invaliditu druhého stupně a o 70 % a více pak invaliditu třetího stupně).<sup>49</sup>

Pro splnění nároku je důležité zaměřit se na dvě podmínky. Posouzení zdravotního stavu a doba pojištění. Doba pojištění je závislá na věku občana. Výjimka u doby pojištění vzniká, pokud se jedná o pracovní úraz nebo nemoc z povolání.<sup>50</sup>

Nad 28 let činí potřebná doba pojištění 5 roků a zjišťuje se z posledních deseti roků.

U starších 38 let dále platí, že nesplní-li podmínku 5 let pojištění v posledních 10 letech před vznikem invalidity, považuje se podmínka za splněnou též, pokud v posledních 20 letech před vznikem invalidity získala 10 let pojištění<sup>51</sup>

*„U osob ve věku do 28 let je potřebná doba pojištění kratší:*

*Do 20 let činí méně než 1 rok.*

*Od 20 do 22 let alespoň 1 rok.*

*Od 22 do 24 let alespoň 2 roky.*

*Od 24 do 26 let alespoň 3 roky.*

*Od 26 do 28 let alespoň 4 roky.“<sup>52</sup>*

Žádost podává sám občan na OSSZ dle trvalého bydliště, po konzultaci se svým ošetřujícím lékařem. Žádost o důchod se podává osobně, pokud se občan nemůže dostavit tak může zmocnit jinou osobu k těmto úkonům. K podání je potřeba doložit několik důležitých dokumentů, u řízení o invaliditě je potřeba součinnosti ošetřujícího lékaře a OSSZ, které shromažďuje informace o stavu občana. Zákonná lhůta pro vyřízení je 90 dnů. Délka vyřízení závisí na tom, zda jsou v evidenci ČSSZ všechny podklady a na součinnosti ošetřujícího lékaře a klienta během procesu posuzování zdravotního stavu.<sup>53</sup>

Přiznání invalidního důchodu (jakéhokoliv stupně) nemusí být trvalé, protože závisí na vývoji zdravotního stavu, který zpravidla není neměnný. ČSSZ zajišťuje výplaty důchodů buď bezhotovostně převodem na účet nebo hotově prostřednictvím České pošty. Zajišťuje výplatu také v zařízení sociálních služeb. Jsou dvě povinnosti, které důchodce musí plnit. Do 8 dnů sdělovat ČSSZ všechny skutečnosti, které mají vliv na důchod a jeho výplatu, tj. zejména změnu adresy, změnu čísla účtu pro zasílání důchodu apod. A pokud OSSZ vyzve občana k doplňujícím vyšetřením jeho zdravotního stavu, např. u dalších odborných lékařů, musí je absolvovat. Kdyby požadovaná vyšetření odmítl podstoupit, může být řízení ve věci žádosti o invalidní důchod přerušeno.<sup>54</sup>

<sup>49</sup> Srov. § 39 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

<sup>50</sup> Srov. tamtéž, § 40 odst. 2.

<sup>51</sup> Srov. tamtéž, § 40 odst. 2.

<sup>52</sup> § 40 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

<sup>53</sup> Srov. ČSSZ. O jaký důchod se zajímáte? *Cssz.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/invalidni-duchod>

<sup>54</sup> Srov. tamtéž.

### 3.2 Příspěvek na mobilitu

Nárok na příspěvek na mobilitu má osoba starší 1 roku, která má nárok na průkaz osoby se zdravotním postižením označený symbolem „ZTP“ nebo „ZTP/P“, který byl přiznán podle předpisů účinných od 1. ledna 2014. Opakovaně se v kalendářním měsíci za úhradu dopravuje nebo je dopravována. Nejsou jí poskytovány pobytové sociální služby podle zákona o sociálních službách v domově pro osoby se zdravotním postižením, v domově pro seniory, v domově se zvláštním režimem nebo ve zdravotnickém zařízení ústavní péče.<sup>55</sup>

Pokud probíhá řízení o průkazu osoby se zdravotním postižením, přeruší krajská pobočka Úřadu práce řízení o příspěvku na mobilitu. Dávku lze přiznat od data podání žádosti a vyplácí se tzv. zpětně. Tuto dávku upravuje zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, část první hlava II § 6<sup>56</sup>

### 3.3 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči se poskytuje osobám, které jsou z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Tento příspěvek je upravován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.<sup>57</sup>

Nárok na příspěvek získává osoba starší jednoho roku, která je závislá na pomoci jiné fyzické osoby. Při posuzování stupně závislosti osoby se hodnotí schopnost zvládat tyto základní životní potřeby: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče o domácnost (péče o domácnost se posuzuje u osob do 18 let). Tato závislost se dělí do čtyř stupňů. Podat žádost o tuto dávku občan může kdekoli na krajské pobočce Úřadu práce. Příspěvek na péči se vyplácí měsíčně, a to v kalendářním měsíci, za který náleží.<sup>58</sup>

### 3.4 Příspěvek na zvláštní pomůcku

Příspěvek na zvláštní pomůcku je poskytnutí finančních dávek osobám se zdravotním postižením a slouží k zmírnění sociálních důsledků jejich zdravotního postižení. Tento příspěvek je definován zákonem č. 329/2011 Sb. O poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o země souvisejících zákonů. Konkrétně se jedná o §9 - §12, ve kterých jsou uvedeny podmínky nároku na příspěvek, který definuje, kdo a za jakých okolností má na tento příspěvek nárok a na co lze tento příspěvek využít.<sup>59</sup>

Dále stanovuje výši příspěvku a také definuje v jakých případech je nutné tento příspěvek vrátit.<sup>60</sup>

---

<sup>55</sup> Srov. Část 1 Hlava 2 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

<sup>56</sup> Srov. tamtéž, část 1, hlava 2.

<sup>57</sup> Srov. Část 2 Hlava 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

<sup>58</sup> Srov. tamtéž, část 2, hlava 1.

<sup>59</sup> Srov. Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

<sup>60</sup> Srov. tamtéž.



### 3.5 Kompenzační pomůcky pro nevidomé

Pomůcky pro nevidomé jsou definovány vyhláškou č. 388/2011 Sb. Do těchto pomůcek spadají:

- Kalkulátor s hlasovým výstupem
- Digitální zápisník
- Speciální programové vybavení
- Elektronické orientační pomůcky, jako jsou akustické orientační majáčky, vysílačky pro ovládání akustických majáčků.
- Multifunkční elektronické komunikační pomůcky, jedná se o stolní nebo mobilní telefony či tablety se speciálními funkcemi či příslušenstvím pro zrakově postižené
- Měřicí přístroje pro domácnost s hlasovým nebo hmatovým výstupem
- Vodící pes
- Psací stroj pro nevidomé
- Popisovací kleště pro nevidomé
- Indikátor barev pro nevidomé
- Braillovský displej pro nevidomé
- Tiskárna reliéfních znaků pro nevidomé
- Hlasové popisovače pro nevidomé
- Digitální čtecí přístroj pro nevidomé
- Diktafon<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením,

## 4 Organizace věnující se pomoci nevidomým

V České republice je několik organizací a služeb které poskytují sociální služby nevidomým lidem a jejich rodinným příslušníkům. Pomáhají nevidomým se zvládnutím složité životní situace. Když člověk přijde o zrak, pravděpodobně pořádně netuší, co ho čeká, pokud bude chtít nějakou pomoc od státu. Je dost možné že ani neví na co vlastně mají nárok a jaké kompenzační pomůcky jsou jim k dispozici. Nevidomý většinou dostane kontakt na takovou organizaci od očního lékaře, případně mu s vyhledáním pomůžou blízcí a přátelé. S povědomím také pomáhají veřejné sbírky a osvětové akce.

Zde si uvedeme zástupce největších registrovaných služeb a organizací poskytujících sociální služby pro nevidomé, registrované v Registru poskytovatelů sociálních služeb v Praze a okolí, se stručným popisem nabízených služeb.

Jako první zde uvádíme Tyfloservis poskytující sociální služby dle zákona č. 108/2006. Sb., o sociálních službách, který poskytuje pomoc nevidomým v následujících oblastech.

Nácvik obsluhy běžných domácích zařízení a spotřebičů, dále pomáhá nově nevidomým s osvojením si péče o domácnost, úklid, chod kuchyně a nakupování, péči o děti či ostatní členy domácnosti. Nedílnou součástí je i nácvik samostatného pohybu a orientace ve vnitřních ale i venkovních prostorách, s tímto související i nácvik zvládnání chůze s průvodcem, nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky, chování v různých společenských situacích a nácvik různých způsobů komunikace a kontaktu pomocí čtení a psaní Braillova písma.<sup>63</sup>

Další důležitou službou, kterou nabízí Tyfloservis je informování klienta o možnostech získání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek například v Tyflopomůčkách, přičemž Tyfloservis dále odkazuje na další poskytovatele sociálních služeb Tyflokabinet a TyfloCentrum v případě zájmu o počítač a jiné náročnější elektronické pomůcky.<sup>64</sup>

Jako dalšího zástupce poskytovatele sociálních služeb uvedeme Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých ČR, SONS.

Organizace nabízí služby jako je ukázka a poradenství ohledně elektronických pomůcek, právní poradnu, aktivizační služby, prodej kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené skrze Tyflopomůcky, které jsou dceřinou organizací SONS. Dále SONS provozuje středisko výcviku vodičích psů. Další informace jsou k nalezení na webových stránkách SONS ČR.

Jako třetí si uvedeme Pobytové rehabilitační a rekvalifikační středisko pro nevidomé Dědina, o.p.s.

V nabídce střediska pro nevidomé Dědina, jsou sociální služby jako sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny a pracovní rehabilitace. Cílem těchto služeb je umožnit nevidomým a těžce zrakově postiženým absolvovat intenzivní kurzy a programy, které navazují na rekvalifikaci s následným pracovním uplatněním.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Srov. TYFLOSERVIS. *Garantovaná nabídka Tyfloservisu: Garantovaná nabídka registrovaných služeb sociální rehabilitace Tyfloservisu*. [online]. Praha: Tyfloservis, 2016 [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://www.tyfloservis.cz/smernice/>

<sup>64</sup> Srov. tamtéž.

<sup>65</sup> Srov. tamtéž.

## 5 Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumu mé bakalářské práce je zjistit jaké jsou nejčastější problémy se kterými se nevidomý klient potýká a obrací se s řešením na sociální pracovníky. Zároveň budou zajišťovány příklady dobré praxe, které uvedou sociální pracovníci. Pracovnice jsou z organizací SONS a Tyfloservis. V rámci ochrany osobních údajů klientů a jejich osobních zkušeností zde nebudou specifikovány pracoviště ani jména sociálních pracovníků.

Praktickou část si rozdělíme na čtyři tematické okruhy:

1. Nejčastější problémy, se kterými se klient potýká
  - Legislativa a byrokratické záležitosti
  - Nespokojenost se sociálními pracovníky
  - Osobní problémy
2. Příklady dobré praxe
  - Definice pojmu dobrá praxe
  - Příklady kazuistik dobré praxe
3. Specifika práce s nevidomým
  - Na co myslet při spolupráci s nevidomým
4. Prostor pro zlepšení z pohledu soc. pracovníka
  - Porovnání problémových oblastí z pohledu klienta a pracovníka

Cílem je získat dostatečné množství informací od respondentů pro vyhodnocení výzkumu, zodpovězení odpovědí na hlavní výzkumnou otázku, doplňující otázky, interpretováním odpovědí podle tematických okruhů a prodiskutování.

A to prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétně formou polostrukturovaného rozhovoru. V tuto chvíli dojde k teoretickému specifikování obou zmíněných pojmů.

## 6 Metodologie

V této kapitole se budu věnovat přípravě a získání potřebných informací pro vypracování praktické části této bakalářské práce.

### 6.1 Popis a výběr výzkumné metody

Pro zpracování praktické části bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní výzkum formou polostrukturovaného rozhovoru. Formu zpracování jsem si zvolila hlavně kvůli otevřenosti a prostoru získávat potřebné informace. Tato forma je nejvhodnější pro provedení šetření. Zvolené otázky jsem použila jako odrazový můstek v probádání tematických okruhů a vedení rozhovorů. Ačkoli při každém rozhovoru byly pokládány stejné otázky, vždy se rozhovor ubíral mírně odlišným způsobem, toto lze přičíst flexibilitě kterou nabízejí polostrukturované rozhovory. Za účelem zpracování tohoto výzkumu bylo provedeno celkem pět rozhovorů se sociálními pracovníky.

### 6.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Jako výzkumný vzorek jsem zvolila sociální pracovníce, které pracují v některé ze zmíněných organizací, zabývající se problematikou zrakově postižených. Organizace, kterých se tento výzkum týká jsou SONS a Tyfloservis. V rámci ochrany osobních údajů klientů a jejich osobních zkušeností zde nebudou specifikovány pracoviště ani jména sociálních pracovníků. Jejich přání naprosto respektuji, a proto se budeme bavit všeobecně o pracovnících z Tyfloservisu a SONSu. Důvodem výběru bylo, že pracují s cílovou skupinou, která odpovídá problematice, které se věnuji v mé bakalářské práci. Výběr respondentů nebyl dále podroben dalším kritériím. Nicméně při výběru jsem přihlížela k respondentům, se kterými mám osobní zkušenost či s nimi dlouhodobě spolupracuji. Sociální pracovníci působí v různých krajích po celé ČR, tato skutečnost může výzkum zkvalitnit, jelikož není ohraničen prostorem a nezaměřuje se na jedno konkrétní místo. Jako nespornou výhodu vidím že dvě z dotazovaných pracovníků jsou zrakově postižené, takže dokáží srovnat a popsat, jak to vnímali jako klientky služeb a jaký na to mají pohled teď když sedí na druhé straně stolu.

### 6.3 Struktura rozhovoru

Jedná se o polostrukturovaný rozhovor, který je veden se zkušenými pracovníky, které byly ochotné zúčastnit se rozhovoru s podmínkou zachování anonymity, ne pro jejich bezpečí ale pro bezpečí informací, které mi poskytly o svých klientech. Průběh rozhovoru je ovlivněn hlavní výzkumnou otázkou a doplňujícími otázkami. Rozhovor je rozdělen do již naznačených čtyř tematických okruhů. Pro tyto podtémata byly vytvořeny podotázky, které určují směr rozhovoru. Rozhovor s každou z pracovníků se nesl ve stejném duchu, ale přesto byly rozdílné.

Tematické okruhy:

Nejčastější problémy, se kterými se klient potýká

- Jaké nejčastější problémy s vámi klient řeší?
- Vidíte jako problémové čekací lhůty na schválení příspěvku na kompenzační pomůcku?
- Je v dnešní době během čekací lhůty možné zapůjčit danou pomůcku, než ji klient dostane sám?
- Setkali jste se s tím, že vám klient vyprávěl o nevhodném chování od jiných sociálních pracovníků?

- Svěřil se vám klient, že má chuť to vzdát, nebo má časté myšlenky na smrt?
- Stalo se vám, že se na vás obrátili rodinní příslušníci s prosbou o radu jak s tím mají dál žít, že jejich člen domácnosti nevidí?

#### Příklady dobré praxe

- Co byste definovali jako dobrou praxi?
- Mohu vás poprosit o krátký příklad klienta se kterým se spolupráce vydařila.

#### Specifika práce s nevidomým

- Na co myslet při spolupráci s nevidomým?

#### Prostor pro zlepšení z pohledu soc. pracovníka

- Kde je podle vás problém, který většina klientů nevnímá?
- Je něco, co byste ráda změnila? (v čemkoliv)

#### Hlavní výzkumná otázka:

- Jaká jsou specifika sociální práce se zrakově handicapovanými?

Do specifík lze řadit veškeré zásady v práci s nevidomými. Nejčastější problémy, se kterými se klient se zrakovým handicapem potýká a jaké je jejich řešení. Nepochybnou součástí jsou také zkušenosti sociálních pracovníků, které zažívají specifika práce dnes a denně.

Každý z rozhovorů trval v rozmezí 30-90 minut. Některé byly zprostředkovány skrze telefonní hovor a zpravidla byly kratší a některé byly zprostředkovávány osobně a byly znatelně delší a obsáhlejší. Všechny rozhovory, ať už telefonické či osobní, byly zaznamenávány na diktafon se souhlasem všech pracovníků. Rozhovor se týkal hlavních tematických okruhů, ale zejména v těch zprostředkovaných osobně se podařilo dosáhnout témata více zešíroka. S některými z pracovníků se znám velice dobře, jelikož jsem s nimi již dříve úzce spolupracovala a navázala přátelský vztah, proto jsem musela zároveň dbát toho, aby se z polostrukturovaného rozhovoru nestala přátelská konverzace.

## **6.4 Způsob vyhodnocení získaných dat**

Data byla získána pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny buď v budově organizace nebo přes mobilní telefon. Jednotlivé rozhovory byly nahrávány, každá z respondentů dala souhlas s nahráním a zpracováním rozhovoru pro studijní účely. Na začátku jsem požádala každého z respondentů o slovní souhlas s nahráváním pro studijní účely. Rozhovory byly zpracovány do tematických okruhů. Rozbor rozhovorů se sociálními pracovníci.

V této část si uděláme průřezové rozborů rozhovorů s respondenty. Tím je myšleno, že si každý jeden tematický okruh rozebereme a porovnáme odpovědi respondentů ze kterých bude vypracována analýza všech pěti odpovědí.

## 7 Nejčastější problémy, se kterými se klient potýká

Toto téma jsem vybrala abychom zjistili, s jakými problémovými oblastmi se nevidomí musí potýkat. Dále jsem v průběhu rozhovoru na téma první otázky pokládala doplňující a upřesňující otázky, kterými jsem se snažila upřesnit oblasti nejčastějších problémů se kterými se klienti nejčastěji potýkají.

Respondenti se naprosto shodli, že nejdůležitější problémovou oblastí jsou čekací lhůty v případě vyřizování příspěvků na péči, příspěvku na mobilitu, příspěvku na zvláštní pomůcku, a dokonce i invalidního důchodu. Hlavně ze začátku, kdy nevidomý po dlouhodobém setrvání v pracovní neschopnosti žádá o invalidní důchod. Proces posuzování nároku na danou pomůcku se dle respondentů ve všech oslovených krajích pohybuje kolem 6 měsíců. Uživatel, který tak již nějakou dobu má zrakové postižení podá žádost k určitému dni, Úřad práce má 30 dní na vyřízení žádosti, mohou však využít skulinky, které jim umožňuje zákon obejít, a to je přerušением řízení. Nejprve tedy uživatel obdrží dopis se zahájením řízení, následně je vyzván svým obvodním lékařem (popřípadě lékařem, který je uveden v žádosti) o to, aby doložil veškeré relevantní informace a taktéž se dostavil k lékaři samotnému. Po odevzdání dokumentace lékaře na ÚP, tento úřad posuzuje relevanci žádosti, a to může být tak dlouho jak úřad uzná za vhodné, neboť řízení mají přerušené, a tudíž se na ně lhůta 30 dní nevztahuje. Až vydá posudek posudkový lékař z ÚP, uživatel dostane dopis, že posudek byl sestaven a on se může přijít vyjádřit k posudku a dodat, popřípadě některé další náležitosti, když uplyne lhůta pro podání doplňujících informací, následuje dopis o pokračování řízení, a nakonec už jen dopis s rozhodnutím o posudku a o tom, zda se příspěvek přiznává. U příspěvku na pomůcku je pak třeba ještě doložit doklad o zakoupení pomůcky, a to opět do 30 dnů od doručení peněz.

Z toho může vyplynout, že doba, která ovlivňuje získání pomůcky, je značně dlouhá. Je možné pořídit pomůcku předem a požádat zpětně o proplacení této pomůcky. Nicméně cena pomůcek je taková, že jen málokdo zvládne si pomůcku zakoupit ze svých finančních zdrojů.

Tuto dobu, kdy člověk nemá pomůcky, může dnes již pomoci pokrýt SONS nebo Světluška s půjčovnou kompenzačních pomůcek, nicméně stále je to problém že pomůcek na půjčení není dostatek anebo je lidé často nechtějí v obavě, že pomůcku rozbijí.

Dále se respondenti jednohlasně shodli, že nevhodně dlouhá čekací lhůta a různé prodlevy či zdržení při získávání příspěvku má neblahý vliv na klientovu psychiku a působí to velmi demotivujícím dojmem a klient z tohoto důvodu ztrácí vůli a motivaci k další spolupráci se sociálním pracovníkem nebo v plnění vytyčených cílů v individuálním plánu. Nicméně zde opět všichni respondenti téměř jednohlasně zdůraznili že se i přes tyto nesnáze snaží klienta dále motivovat a emocionálně podporovat.

Další oblast, kterou dotazovaní respondenti a potažmo klienti vnímají jako problémovou, je přístup některých sociálních pracovníků pracujících v oblasti pomoci nevidomým, častěji se tato negativní zkušenost objevuje u těch sociálních pracovníků, kteří pracují na úřadech práce. Zde dva respondenti z dvou rozdílných organizací uvedli další případy problémů se kterými se nevidomí klienti setkávají. Samozřejmě respondenti a v konečném důsledku i já musím brát v úvahu to, že tyto informace, které s námi klient sdílí mohou být emočně zbarvené. Při pokračování v rozhovoru se respondenti mírně rozešli a začali více konkretizovat problémy se kterými se klienti potýkají.

Respondent pracující v Tyfloservisu uvedl tento příklad. *“Záleží samozřejmě i na situaci ve které se klient dostaví na Úřad práce a co požaduje od sociálního pracovníka, klient přijde s tím, že na soc. pracovníka vychrlí požadavky formou “já chci a mám na to právo” ale sociální pracovníce nemusí mít pravomoc mu tento požadavek splnit a situace může tímto dále eskalovat.*

*Samozřejmě se i najdou sociální pracovníce, které nemají touhu a ochotu pomáhat, například když si neodpustí utrousit větu typu “Tak na co chcete zase prachy tentokrát, sem chodíte nějak moc často nemyslíte?!” a z toho pak může být klient vykořeněn ba i dokonce odmítá chodit žádat o příspěvky.”*

Další respondent, který uvedl konkrétní příklad v rámci tohoto tematického okruhu je sociální pracovníci působící v SONS. *“Ojediněle se setkávám s tím, že s klientem vybereme vhodnou pomůcku, kterou si klient odzkouší, a dojdeme k závěru, že by pro něj byla vhodná a může mu zkvalitnit život či mu umožnit vykonávat činnost které dosud nebyl schopen. Bohužel výjimečně se stane, že posudkový lékař tuto pomůcku vyhodnotí jako nepotřebnou s ohledem na klientův zdravotní stav.”*

Jako poslední praktický nicméně ojedinělý příklad a zároveň nejvíce šokující uvedla respondentka pracující v Tyfloservisu. *“Klienti a kolegové mají často problém s jednou sociální pracovníci z Úřadu práce, problém spočíval v odlišném přístupu ke klientům a vyznačoval se určitým druhem znevýhodňování určitého národnostního etnika, a to konkrétně nevidomých Romů. Když žádá Rom o pořízení zvláštní pomůcky tak tam dochází k obrovským průtahům, odvolávání a neschválení, a to i když tu pomůcku by člověk fakt potřeboval.”*

Další respondenti se shodovali ve výpovědích.

Poslední podotázku, kterou jsem kladla bylo zdali za respondenty přišli pouze rodinní příslušníci nevidomých klientů s prosbou o radu jak mají dál žít s tím že jejich člen domácnosti nevidí. Na tuto otázku opět respondenty odpovídaly shodně. A to tak že sami rodinní příslušníci nechodí, ale chodí jako doprovod zrakově handicapovaného. Často sedí tiše a na nic se neptají, snaží se zmapovat situaci a budoucnost z toho co sociální pracovníce říká nevidomému.

## **7.1 Vyhodnocení**

Celkově se odpovědi respondentů shodovaly. Jako hlavní důvody se kterými se nevidomí lidé setkávají, uváděli že se nevidomí potýkají s až příliš dlouhou čekací dobou na zvláštní pomůcky. Hlavním důvodem je podle respondentů nevhodně nastavený systém schvalování, ve kterém jsou lhůty na vyřizování či schvalování které se sčítají a vznikají tak i šestiměsíční prodlevy a zdržení. Celou situaci komplikuje i fakt, že celé řízení může být pozastaveno a tím i ubíhání zákonných lhůt pro vyřízení. S tímto přímo souvisí i fakt, který také respondenti uváděli a to ten, že v případě že veškeré prodlevy a překážky které klienta dělí od získání pomůcek ho zároveň odrazují a mají vliv i na jeho psychiku či motivaci dále pokračovat v sociální rehabilitaci.

Dále se výpovědi tří respondentů mírně rozešly a popisovaly rozdílné problémové oblasti. Respondent z Tyfloservisu uvedl, že se setkal s výpověďmi klientů, kteří popisovali nevhodný přístup sociálních pracovníků na Úřadu práce ke klientům. Nicméně respondent uvedl že ačkoliv ojediněle, mohou se tyto případy stávat, většinou se jedná o nevhodně nastavený způsob komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Bohužel v rámci rozhovoru uvedl respondent i jeden konkrétní problém který je sice problémem, se kterým se setkali nevidomí klienti, ale zároveň se jedná o problém, který přesahuje základy lidského přístupu a slušného chování, etického kodexu sociálních pracovníků. Jedná se o situaci, ve které sociální pracovník na Úřadu práce cíleně a vědomě ovlivňuje posuzování a poskytování kompenzačních pomůcek nevidomým z řad romské menšiny.



## 8 Příklady dobré praxe

V této části se zaměříme na krátké kazuistiky, které respondenti označili jako příklad dobré praxe. Jsou zde popsány z důvodu, aby bylo ukázáno že i přes problémové oblasti které klient musí překonat je velká šance na dobrý konec.

1. Respondentka z organizace SONS uvedla kazuistiku klienta, který popisuje případ dobré praxe. Příklad dobré praxe zde tkví v tom, že si klient stojí neoblomně za svými právy na pomůcku a neztrácí naději v získání pomůcky.

*“Klient R.N. je naším uživatelem již téměř 10 let. Často k nám chodí, aby se poradil o záležitostech podání žádosti. Žádost s ním vždy vyplníme a on ji jen odnese na ÚP. V roce 2023 jsme mu pomáhali s žádostí o notebook. Ten mu v předchozích letech zamítli. Jeho starý notebook se mu nadobro rozbil již někdy v roce 2020. Fungoval tedy na chytré televizi, která má přístup k počítači, ta se vždy po 10-15 minutách používání televize bez zvětšovacího a odečítacího programu, zhoršila natolik, že nedokázal na televizi pracovat, ale na několik dalších hodin mu nastoupila taktéž migréna. Zmínil se o tomto problému při naší schůzce a řešení zcela jiné věci. Do několika dní jsem mu zařídila zapůjčení notebooku z půjčovny pomůcek ve Světlušce. Na tomto počítači nyní funguje již druhý rok a vyhovuje mu. První žádost o notebook mu na ÚP zamítli včetně podaného odvolání, nyní zkoušíme druhou žádost, podanou v jiné kategorii pomůcek, avšak pomůcka je stejná. Uživatelův stav vyžaduje notebook se speciálním softwarem, protože bez něj uživatel s počítačem pracovat nemůže, nicméně zbytky zraku posudkový lékař stále považuje za tolik dostatečné, že žádosti zamítá. Doufáme, že současná žádost již projde. Uživatel má nadále zapůjčený náramek SunuBand, což je orientační náramek, který při kontaktu s překážkou, na vzdálenost několika metrů, začne podávat tuto informaci vibrací, zvyšující se intenzita napovídá, že překážka je blízko a nízká zase, že překážka je zatím daleko. Tato pomůcka je taktéž pro klienta vhodná a sám si ji velmi pochvaluje, ale opět na ni dle ÚP nemá nárok. Taktéž budeme zkoušet podávat žádost.”*

Příklad dobré praxe se zrakově handicapovaným je zde hlavně na bázi intenzivní spolupráce klienta a sociální pracovnice. Jelikož už od začátku sociální pracovníci s klientem o kompenzační pomůcku žádají a doprovází ho jako jeho psychická podpora na cestě, která není lehká pro získání pomůcky. Po marných pokusech získat pomůcky, tuto překerní situaci skvěle sociální pracovnice vyřešila tím, že po dlouhé čekací lhůtě našla i tak způsob, jak klientovi vyhovět a pomůcku mu obstarat. U nás je první půjčovna pomůcek pro nevidomé, kterou spravuje Světluška. Bohužel je pouze v Praze ale je možnost si pomůcky nechat zaslat přes kurýra. Další nevýhodou je, že je zápůjčka zpoplatněná, takže na dlouhodobé bázi je to možná nevýhodné ale zase se Světluška brání a zajišťuje finance na možné opravy. Jelikož samo o sobě se nejedná o cenově dostupné pomůcky. Například notebook s hlasovým výstupem se v dnešní době pohybuje kolem 130 000 korun českých. Hlavní roli v tomto příkladu dobré praxe hraje i fakt, že sociální pracovnice je velice ochotná a s chutí pomáhá, tento postoj je odůvodněn především tím, že je sama nevidomá. A to jí umožňuje lépe se vcítit do potřeb a situace klienta.

2. Respondent z organizace Tyfloservis uvedl příběh klientky, která dříve působila jako zdravotní sestra a jelikož jí chybí kontakt s lidmi tak v průběhu několika let zvládla znovu návrat k povolání které jí naplňuje díky kontaktu s lidmi který na své práci zdravotní sestry měla nejraději.

*“Klientka V.M. je naší klientkou 8 let. Ze začátku její cíle byly zvládnout a přijmout fakt nevidomosti, získat odvalu ukázat se na veřejnosti s bílou holí, protože žije na maloměstě a společně s ní tam žije pouze jedna paní která je taky nevidomá. Nakonec se jí to povedlo a začaly se cíle navyšovat. Chtěla se co nejvíc zapojit zpět do společnosti a vlastně i do pracovního procesu. Protože předtím pracovala jako zdravotní sestra*

v nemocnici, byla zvyklá na každodenní kontakt s lidmi a chyběl jí. Rozhodla se, protože chce vystudovat univerzitu třetího věku, což se jí také povedlo, ale pořád na sobě chtěla pracovat, a proto si pořídila vodícího pejska který jí vlastně pomohl se víc začlenit do společnosti tím, že už se nemusela bát chodit ven z domu sama, ale měla u sebe toho čtyřnohého partáka. Zároveň si našla i zaměstnání, byla to práce z domova a šlo tam o skenování knížek do knihovny pro nevidomé, ale tahle práce ji moc nevyhovovala, taky asi proto že tam chyběl ten kontakt s lidmi načež nedlouho po tom, co zanechala této práce potkala při procházce s vodícím pejskem učitelku z místní základní školy a ta jí rovnou požádala, zda by bylo možné, že by šla do školy ukázat vodícího pejska a krátce povyprávět o sobě a o životě se zrakovým handicapem a o samotném vodícím pejskovi. To klientka velice ráda přijala. Po nějaké době byla na soustředění nadačního fondu, od kterého získala svého vodícího pejska. A vlastně úplně náhodou skrze rozhovor pro zvukový časopis s paní V.M. navázal rozhovor ředitel nadačního fondu a při krátkém rozhovoru se klientka zmínila o zkušenosti s návštěvou základní školy, což se řediteli velice líbilo a nabídl klientce, zdali by se tomu chtěla věnovat profesionálně a ta souhlasila. Aktuálně již pracuje jako lektorka osvětové činnosti.”

Příklad dobré praxe se zrakově handicapovaným je zde popisován v několikaleté spolupráci s klientkou. Ze začátku dlouho trvalo, než klientka přijala sebe a svůj handicap tím že před okolím vyndala a začala používat bílou hůl. Sociální pracovnice se s ní při každé návštěvě o jejím strachu a nervozitě bavila a kladla jí na srdce, aby měla tu bílou hůl připravenou po ruce, protože člověk nikdy neví, do jaké situace se může dostat a co ho přiměje rozložit bílou hůl a ukázat ji svému okolí. Zásadním přístupem bylo o tom s klientkou mluvit, ale do ničeho jí netlačit. Poté přišla na řadu orientace v prostoru. Klientka si vytyčila první dvě lokace, kam by se ráda dopravila a její intenzivní trénink začal. Jelikož je důležité, aby se klient cítil bezpečně tak hlavním úkolem sociální pracovnice bylo nutné pečlivě naplánovat trasu. Po dokončení orientace v prostoru se klientka začala aktivně zajímat i o další kompenzační pomůcky, které jsme spolu se sociální pracovníci zkonzultovali a vyzkoušeli. Po delší době se klientka odmlčela a spolupráce se sociální pracovníci byla minimální, pouze telefonická.

3. Respondent z organizace SONS uvedla kazuistiku klientky, která popisuje případ dobré praxe v tom, že se klientka osamostatnila a zvládá fungovat samostatně.

„Klientka M.L. je klientkou už 5 let. Na začátku byla doprovázena svým manželem, který posléze onemocněl, takže naše spolupráce převážně byla telefonickou, jelikož se sama do naší organizace neměla šanci dostat a stav jejího manžela nebyl k tomu, aby ji doprovodil. Po třech letech diagnostikovali manželovi rakovinu, což klientkou otřásl. Na popud této diagnózy svého manžela se obrátila na sociální pracovníci z Tyfloservisu a na mě. S pracovníci z Tyfloservisu začali trénovat orientaci v prostoru s bílou hůlí na několik lokací. Jednou z nich je právě naše organizace a já s ní nacvičovala sebeobslužné úkony. Po nedávném rozhovoru s klientkou jsem se dozvěděla že její motivace se osamostatnit byla hlavně kvůli manželovi, aby viděl, že zvládá situaci sama. A zvládá zařídit různé věci po městě, že ta zodpovědnost není pouze na jeho bedrech. A hlavně samota a čerstvý vzduch jsou prý nejlepší lék na smutek a strach o manželův stav.“

Příklad dobré praxe je zde hlavně v tom, že se dvě sociální pracovnice z jiných organizací zkoordinovaly a začaly spolupracovat mezi sebou.

4. Respondentka z organizace Tyfloservis uvedla kazuistiku klienta, která popisuje případ dobré praxe nalezení smyslu života ve tmě.

„S klientem P.S. to bylo hodně náročné, jelikož jsem byla nová v organizaci. Po telefonické dohodě s klientem jsem za ním vyrazila. Návštěva proběhla v pořádku a chvíli před tím, než jsem se zvedla k odchodu tak klient začal mít nepříjemné narážky na ukončení svého života. Jelikož jsem měla kdysi blízkého kamaráda, který právě úspěšně

*dokončil počín a vzal si život. Proto mě tyto narážky velice znepokojily a zůstala jsem u klienta déle. Abych to neprodlužovala tak jsem následující čtyři hodiny zůstala s klientem a řešili jsme proč to chce ukončit, že se zrakovým handicapem život nekončí, atd. Byl to ten nejhorší, no ne nejhorší, ale spíš správné slovo je nejnáročnější výjezd ke klientovi. Po delší době spolupráce se mi přiznal že kdybych s ním nezůstala a nepomohla mu ten strach ze života se zrakovým postižením překonat tak by v sobě ten den našel i odvalu to dotáhnout. Teď už s klientem nemáme uzavřenou žádnou smlouvu, ale jednou začas se s ním zkontaktuji, zda se má dobře a nepotřebuje s něčím pomoci. Klient dnes i přes velké překážky žije samostatně, dokonce je to jeden z mála zrakově postižených, co provozuje horskou turistiku.*

V tomto případě je dobrou praxí zejména fakt, že sociální pracovník správně odhadl situaci a ačkoli není vzdělán v oboru psychologie, dokázal s klientem najít východisko z jeho situace a že ztráta zraku není důvodem k přemýšlení o ukončení života a dokázal pomoci klientovi nad rámec své specializace.

## **8.1 Vyhodnocení**

Druhý tematický okruh se věnoval příkladům dobré praxe a respondenti odpověděli shodně. Podle dotazovaných respondentů by měla být každá praxe praxí dobrou, nicméně dobrou praxi definují jako takovou, ve které se daří s klientem spolupracovat, splnit vytyčené cíle, které mnohdy shledají jako triviální a rozhodnou se pokračovat dál a určují si cíle mnohem náročnější.

Někteří z respondentů uvedli i příklady kazuistik ve kterých je dle nich pojem dobrá praxe naplněn.

První z uvedených kazuistik popisuje nemožnost klienta získání kompenzační pomůcky, nicméně popisuje způsob, jak si sociální pracovník poradil s tímto problémem a byť provizorně tento problém zcela vyřešil a pomohl dosáhnout klientovi žít plnohodnotnější život.

Druhá uvedená kazuistika popisuje příběh nevidomé klientky, ve kterém je jasně vidět stanovování cílů, překonávání a zvyšování cílů. Klientka měla zpočátku problém s pohybem za použití hole pro nevidomé kvůli nejistotě a ostychu co na to řekne okolí, nicméně podařilo se jí ostych a nejistotu překonat. Následovalo pořízení kompenzační pomůcky ve formě vodícího psa a tuto výzvu klientka zvládla také a přes studium Univerzity třetího věku se klientka dostala do pozice, kdy se sama stala lektorkou a začala působit jako lektorka osvětové činnosti.

Třetí kazuistika od respondenta z organizace SONS skvěle ilustruje spolupráci dvou organizací věnující se nevidomým a také že díky této spolupráci se klientka dokázala více osamostatnit.

Kazuistika od respondenta z Tyfloservisu popisuje příklad dobré praxe zejména v oblasti schopností a zkušeností sociálního pracovníka, který se dokázal i přes chybějící psychologické vzdělání poskytnout psychologickou pomoc, pomocí které se podařilo změnit klientovi pohled na život.

Pojem dobrá praxe vycházející z rozhovorů, lze definovat jako praxi ve které se povedlo a dále se daří zlepšovat a zkvalitňovat život klienta, což by mělo v rámci dobré praxe vést ke klientově spokojenosti.

## 9 Specifika práce s nevidomým

V odpovědi na tuto otázku se všichni respondenti opět shodli na tom, že specifikem pro sociální práci s nevidomými je zejména to, že pracují s klienty, kteří přišli o funkci nejdůležitějšího smyslového orgánu, kterým lidé získávají drtivou většinu informací a vjemů. Dále uvádí že specifikem je i komunikace s nevidomými, jelikož s nimi nelze komunikovat jako s klienty se sluchovým handicapem. Při rozhovorech o kompenzačních pomůčkách nemohou uvádět jen funkce kterými ta daná kompenzační pomůcka disponuje, ale musí i verbálně popsat, jak to dané zařízení vypadá případně jaké má rozměry a jiná specifika, případně je-li k dispozici, tak jej zapůjčit k ohmatání. Zároveň při práci s nevidomým klientem se musí sociální pracovník chovat přirozeně a brát ohled na to že ačkoli je klient handicapovaný tak je zároveň normální lidskou bytostí s lidskou důstojností.

Respondent z Tyfloservisu uvedl popis specifík práce s nevidomými, konkrétně komunikaci. Zásadou práce a komunikace s nevidomým klientem je komunikovat s ním jako s osobou bez handicapu a posléze komunikaci doplnit o potřebné prvky pro komunikaci s nevidomým.

Dále respondenti z Tyfloservisu uvádějí, že se zároveň při práci s nevidomými klienty drží směrnic stanovené Tyfloservisem a pro jeho zaměstnance závaznými. A zároveň mají na paměti i Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Dále respondent z Tyfloservisu uvedl, že ačkoli sociální pracovníci nemají psychologické vzdělání, musejí se částečně jako psycholog při práci s nevidomým chovat a pokud usoudí, že pomoc, kterou by klient potřeboval již není v jejich kompetenci, musejí klienta citlivě nasměrovat a nabídnout mu profesionální psychologickou pomoc.

### 9.1 Vyhodnocení

V tomto tematickém okruhu respondenti odpovídali v drtivé většině shodně a uváděli že podstatou specifika sociální práce s nevidomými je onen samotný handicap, který způsobil ztrátu nejdůležitějšího smyslového orgánu se kterým souvisí specifický druh komunikace založený na důkladnějším popisování situací a předmětů, které zkrátka klient nevidí. Lze tedy říci že největším specifikem při práci s nevidomým je komunikace s nevidomým.

## 10 Prostor pro zlepšení z pohledu soc. pracovníka

V odpovědi na tuto otázku jsem získala od respondentů, shodně rozcházející se odpověď. Jelikož vidí prostor pro zlepšení především v okolí své organizace. Tudiž každý respondent vidí prostor pro zlepšení, co se týče okolí sídla organizace, nicméně se pochopitelně v konkrétních možnostech rozcházejí. První respondent uvedl že v okolí organizace jim chybí značení a upozornění na to že se v místě pohybují často slabozrací a nevidomí. Tato skutečnost je již v řešení s městem. Tato situace nastala díky rekonstrukci prostranství před organizací. Jelikož se organizace nachází v rušnější části města je zde značení potřebné. Další z respondentů uvedl že v okolí organizace mají velkou silnici se světelnou signalizací a zvukovou signalizací. Mnoho klientů si stěžuje na krátký interval, kdy mohou přecházet. Jelikož než si vezmou do ruky vodič nasměrují se tak aby přešli přechod rovně nebo najdou v sobě odvahu k prvnímu kroku a vyjdou tak nestihnou dojít ani do poloviny přechodu a už tam skočí červená a zvukový signál se zpomalí. Samozřejmě podle legislativy je řidič povinen počkat i když má zelenou, než chodci bezpečně dojdou na druhou stranu přechodu, ale z osobního hlediska chápu, že je tato skutečnost opravdu nepříjemná. Respondent se již v této věci spojil s městem, ale bylo mu řečeno, že se interval bohužel nedá prodloužit, a to z důvodu zákonem stanovené časového rozmezí které nelze navyšovat. Respondent č.3 zmínil větší ohleduplnost okolí jako prostor pro změnu. Cesta do organizace vede kolem samoobsluhy, kde lidé ze sídliště často nakupují a čas od času se stane že na celém chodníku a před obchodem jsou skleněné střepey. Velké riziko vidí hlavně v tom, že když jde nevidomý se svým vodícím psem tak to není nebezpečné pro toho nevidomého, ale pro jeho kompenzační pomůcku, která nemá žádnou ochranu tlapek.

### 10.1 Vyhodnocení

V této části respondenti odpovídali nejednotně. Každý z respondentů se de facto zaměřil na lokalitu, kde působí a popisovali zejména místní podmínky co se týče například dostatečného informování ostatních občanů, že se se v provozu mohou objevovat ve zvýšeném množství lidé se zrakovým handicapem. Typicky šlo například o bezprostřední okolí sídla organizace. Uvádí například i nevyhovující interval trvání zelené na přechodu pro chodce na frekventované pozemní komunikaci či na chybějící zvukovou signalizaci. Nicméně uvádí i drobnosti. Mohou to být pro zdravého člověka jen znepríjemnění, ale pro nevidomého, kterého doprovází vodící pes můžou být skleněné střepey na chodníku velký problém z hlediska poranění vodícího psa.

## 11 Diskuse

Strukturu této práce jsem pojala jako jakýsi návod či příručku sociální práce s nevidomými a souhrn všeho co já vnímám jako sociální práci s nevidomými. V teoretické části jsem zpracovávala fakta, které s cílem mé práce přímo souvisí a jsou pro praktickou část práce naprosto nezbytné. Nelze totiž správně zpracovat výzkumné šetření bez znalostí všech aspektů sociální práce s nevidomými. Co se týče samotného zpracování práce, rozdělila jsem ji do dvou částí, a to teoretické a praktické. V teoretické práci jsem si jako cíl stanovila zpracovat stěžejní témata sociální práce s cílovou skupinou a v praktické části jsem zjišťovala, jak jsou aplikovány v praxi. Cílem praktické části tedy bylo vytvořit de facto zrcadlo části teoretické.

Osobně si myslím že na základě mých dosavadních znalostí v této problematice jsem práci zpracovala obstojně a zároveň jsem se v průběhu vytváření mé bakalářské práce dozvěděla mnoho nových informací a poznatků. Samozřejmě vždy je prostor pro zlepšení, ten vnímám zejména v počtu dotazovaných respondentů, v případě že by respondentů bylo více, řekněme 8-9 mohla bych získat ucelenější přehled o dané problematice, ale také mohla nastat situace, že bych byla pouze zahlcena přemírou opakujících se informací, je to tedy na zvážení. Zároveň si uvědomuji že jsem zpracovávala velice obsáhlé téma a určitě by si dílčí části zasloužily detailnější zpracování, nicméně já vnímám sociální práci s nevidomými jako komplexní souhrn všech dílčích témat, a proto některá z nich jsou zpracována jen rámcově.

Z vyhodnocení první dotazované otázky jasně vyplývá že největším problémem se kterými se nevidomí, potažmo sociální pracovníci potýkají jsou dlouhé schvalovací a vyřizovací lhůty. Na základě těchto získaných informací jsem provedla další průzkum, a zjistila jsem, že skutečně takto dlouhé lhůty jsou zakotveny v zákonech, tudíž pracovníci, kteří posuzují oprávněnost žádosti o příspěvek se pohybují v mezích zákona a pro ně je tedy vše v pořádku. Konkrétně se jedná o zákon č. 582/1991 Sb. Zákon České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, v aktuálním znění 1.2.2023 uvádí v §16a že *vydávání posudku podle §8 činí odst. 1 trvá 45 dnů s možností prodloužení o dalších 30 dnů.*<sup>66</sup>

Dále pak zákon č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád, v aktuálním znění 1.1.2021. Uvádí v §42 že *„Správní orgán je povinen přijímat podněty, aby bylo zahájeno řízení z moci úřední. Pokud o to ten, kdo podal podnět požádá, je správní orgán povinen sdělit mu ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že řízení zahájil, nebo že neshledal důvody k zahájení řízení z moci úřední, popřípadě že podnět postoupil příslušnému správnímu orgánu. Sdělení správní orgán nezasilá, postupuje-li vůči tomu, kdo podal podnět, podle § 46 odst. 1 nebo § 47 odst. 1.“*<sup>67</sup>

Z toho nám plyne zjištění, že vše probíhá v souladu se zákony, nicméně pro nevidomého čekajícího na schválení příspěvku je toto řešení značně nevýhodné, až demotivující. Jsem si vědoma faktu, že nelze vše vyřídit tzv. na počkání, jistě je ale v moci osob odpovědných minimalizovat zbytečné zdržení a průtahy na nutné minimum. Zde je jasně patrné že velice záleží na přístupu sociálních pracovníků k dané problematice a že je nutný jejich zájem na zlepšení kvality života nevidomých lidí.

V teoretické části uvádím, že *„Vzhledem k tomu, že se většinou jedná o osoby, nejčastěji v produktivním věku, je nutné řešit i otázku přípravy na pracovní uplatnění. S tím souvisí rozšíření nových pracovních možností pro později osleplé, protože výběr povolání je velmi omezený.“*<sup>68</sup>

<sup>66</sup> Zákon č. 582/1991 Sb., zákon České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení.

<sup>67</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., zákon správní řád.

<sup>68</sup> ŠTRÉBLOVÁ, M. *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopédie*, s. 35.

Nicméně na základně výpovědi respondentky z Tyfloservisu a uvedení kazuistiky paní V.M. je patrné, že v dnešní době nemusí být ztráta zraku neřešitelnou (ačkoli jistě náročnou) překážkou při zapojení nevidomého zpět do pracovního procesu.

Další částí praktické části, ve které jsem získala rozdílné informace vůči části teoretické, je přístup sociálních pracovníků ke klientům. Tuto informaci mi poskytla sociální pracovníce v rámci odpovědi na otázku nejčastější problémy, se kterými se klient potýká. Jedná se o ojedinělý případ, nicméně o to je více zarážející.

Respondent pracující v Tyfloservisu mi sdělil, že se prostřednictvím svého klienta dozvěděl o jednání sociálního pracovníka na Úřadu práce, který při posuzování nároku na příspěvek cíleně znevýhodňuje Romy. Přičemž toto jednání je přímo v rozporu s etickým kodexem sociálních pracovníků, který jsem parafrázovala v teoretické části a ve kterém je přímo uvedeno v prvním bodě že, *„Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.“*<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Příloha č. 02 Vnitřní směrnice Tyfloservisu č. 04/2009 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

## Závěr

V této kapitole bych ráda zhodnotila, co se mi povedlo a co mohlo být lepší. Ale na začátek bych ráda podotkla, proč zrovna tohle téma. Jelikož se osvětlení důvodu vybraní tématu věnuji již v úvodu zde ho pouze zkráceně připomenu.

Motivací pro studium mi byla a stále je touha pomáhat lidem. Jen se možná změnil pohled na to jak. Dříve jsem brala sociální práci jako zabezpečení klientových potřeb a tím to končilo. Teď vnímám práci s klientem jako potřebu vnímat klienta komplexně, a nejen jeho potřeby.

Motivace pro zpracování tohoto tématu byla v tom abych si udělala ucelený pohled a prohloubila znalosti sociální práce s nevidomými, zejména v oblasti zákonů, vyhlášek, norem a vnitřních předpisů organizací poskytujících sociální služby nevidomým. Tato práce skutečně splnila svůj úkol. Dnes již mohu říci, že má orientace v zákonech a všech potřebných věcech které se týkají nevidomých je mnohem lepší a využívám je v praxi jako dobrovolnice.

Zaměřím se na posouzení nedostatků práce. Celkově si myslím že touto prací neudělám žádný velký objev. Její funkce byla pro mé osobní zájmy a to, jak jsem již zmínila vylepšit si znalosti v již zmiňované oblasti cílové skupiny. Jako nedostatek vidím především v malém počtu respondentů a v jejich anonymitě, ale zase na druhou stranu respektuji, že chrání tímto způsobem své klienty. Jako další nedostatek vidím v tom, že jsem tři ze dvou rozhovorů vedla po telefonu abych ušetřila čas soc. pracovnícím. Tento nedostatek vidím především v délce rozhovoru a v nemožnosti nahrávat, pouze si dělat poznámky do zápisníku.

Velké plus v této práci vidím v tom, že by mohla pomoci někomu kdo má v rodině nevidomého člena. Sama ze své zkušenosti vím že začátky jsou úplně nejhorší a mít možnost si přečíst některé příklady dobré praxe kdy jedinec, a i jeho rodina zvládne tlak společnosti a také psychicky se vyrovnat s handicapem.

Díky této práci mě napadají další témata ke zpracování o této cílové skupině. Například psychické dopady na jedince a jeho nejbližší okolí a zaměřit se na psychickou stránku.

Je několik důležitých otázek, na které je třeba si odpovědět. Začneme, zda se mi povedlo splnit vytyčený cíl. Celou dobu, co jsem práci zpracovávala jsem se snažila držet cíle, a i když si teď práci pročítám, vidím že práce určitě splnila stanovený cíl dle mého názoru. Naplnění tohoto cíle nebylo vůbec lehké. Proto záleží na úhlu pohledu.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku, specifika sociální práce s nevidomými nemůže být podle zjištěných informací prostá definice, ale odpověď je tvořena souhrnem zjištěných informací a poznatků, zároveň odpověď obsahuje i soubor teoretických a praktických znalostí, které musí mít sociální pracovník věnující se této cílové skupině.

Při rozhovorech a při zpracovávání této práce jsem zjistila veskrze samá pozitiva, bohužel se našla i negativa, a to zejména v oblasti, která se týká časového zdržení, případně jiných komplikací při získávání kompenzačních pomůcek a v samotném přístupu sociálních pracovníků k nevidomým. Nedělám si iluze, že touto prací mohu něco změnit, nicméně informace, poznatky a zkušenosti získané skrze ni hodlám využít a vyvarovat se chyb a nevhodného přístupu k nevidomým v mé profesní budoucnosti. Jelikož tato cílová skupina mě zasáhla, do budoucna se vidím jako sociální pracovníce, která se bude věnovat právě lidem se zrakovým handicapem.

Tato práce byla pro mě inspirací pro prohloubení mých znalostí v oblasti. Práci jsem napsala, jak jsem to nejlépe svedla, a proto prosím čtenáře, buďte shovívaví. Nepovažují se totiž za člověka, který zvládá napsat tak dlouhý text bez jediné chyby.



V posledních větách tohoto závěru bych chtěla poděkovat všem, kteří se mnou měli trpělivost a celou dobu mě podporovali. Především bych ráda zmínila a ocenila zájem a ochotu všech sociálních pracovníků, které si na mě udělali čas buď osobně anebo po telefonické cestě při jejich náročné a hlavně časově nabitě práci. Poté rodině, která mě celou dobu podporovala a snažila se mi pro pasní této práce přizpůsobit podmínky i když to někdy prostě nešlo. Děkuji všem, kdo ve mě a v mé schopnosti věří, protože pro člověka jako jsem já jsou blízcí na prvním místě. Dále bych chtěla poděkovat všem kantorům se kterými jsem po celou dobu studia spolupracovala a jejich zkušenosti, praktické připomínky mi budou i nadále přínosem.

## Seznam použité literatury a zákonů

- BENEŠ, P. *Zraková postižení: Behaviorální přístupy při edukaci s pomůckami*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2634-7.
- JANÍČKOVÁ, G. *Prostorová orientace a samostatný pohyb lidí s vážně postiženým zrakem*. Brno, 2008. Diplomová práce. Brno: MUNI, Pedagogická fakulta.
- KOCUROVÁ, M. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*. Plzeň: Západočeská univerzita, 2002. ISBN 80-7082-844-7.
- KRHUTOVÁ, L. *Autonomie v kontextu zdravotního postižení*. Boskovice: Albert, 2013. ISBN 978-80-7326-232-7.
- LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-195.x.
- MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci: Komunikace s osobami se zrakovým postižením*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.
- MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- ŠTRÉBLOVÁ, M. *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopédie*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2002. ISBN 80-7044-448-7.
- Vnitřní směrnice Tyfloservisu č. 04/2009 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.
- Vnitřní směrnice tyfloservisu č. 09/2011: Veřejný závazek Tyfloservisu.
- Vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 500/2004 Sb., zákon správní řád.
- Zákon č. 582/1991 Sb., zákon České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení.
- Zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.
- Zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

## Seznam online zdrojů

- ČSSZ. O jaký důchod se zajímáte? *Cssz.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/invalidni- Duchod>
- NÁRODNÁ ZDRAVOTNICKÝ INFORMAČNÍ PORTÁL. *Název článku* [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR a Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2023 [cit. 2023-02-16]. ISSN 2695-0340. Dostupné z: <https://www.nzip.cz>.
- NEOVIZE. Onemocnění sítnice a sklivce. *Neovize.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: <https://www.neovize.cz/jake-jsou-ocni-vady-a-onemocneni/onemocneni-sitnice-a-sklivce>
- NIS. Charakteristika zrakového postižení. *N-i-s.cz* [online]. © 2013 [cit. 2023-02-25]. Dostupné z: <https://www.n-i-s.cz/cz/charakteristika-zrakoveho-postizeni/page/366/>
- SONS ČR. Služby. *Sons.cz* [online]. © 2022 [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: <https://www.sons.cz/sluzby>

STŘEDISKO DĚDINA. O nás. *Dedina.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: <https://dedina.cz/o-nas/>

TYFLOSERVIS. *Garantovaná nabídka Tyfloservisu: Garantovaná nabídka registrovaných služeb sociální rehabilitace Tyfloservisu.* [online]. Praha: Tyfloservis, 2016 [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://www.tyfloservis.cz/sme-rnice/>

## **Abstrakt**

MIKLÁŠOVÁ, T. Sociální práce se zrakově postiženými. České Budějovice. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

**Klíčová slova:** zrakové postižení, nevidomost, kompenzační pomůcky, příspěvky spojené se zrakovým postižením

Cílem bakalářské práce bude popsat příklady dobré praxe ze sociální práce s cílovou skupinou osob zrakově postižených. V práci se zaměřím na nejčastější problémové oblasti, se kterými se daná cílová skupina setkává a dále na možnosti sociální práce s touto cílovou skupinou, jako i na sociální služby pracující v dané oblasti. V rámci praktické části bakalářské práce budou realizovány polořizené rozhovory se sociálními pracovníky pracující s danou cílovou skupinou s cílem identifikovat a popsat příklady dobré praxe ze sociální práce s osobami se zrakovým postižením.

## **Abstract**

MIKLÁŠOVÁ, T. Social work with visually impaired people. České Budějovice. Bachelor's thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Theological Faculty. Department of Social and Charity Work. Head of Work doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

**Keywords:** visually impaired, blindness, compensatory aids, contributions related to visual impairment

The aim of the bachelor thesis will be to describe examples of good practice from social work with the target group of visually impaired people. In my work, I will focus on the most common problem areas that the target group encounters and also on the possibilities of social work with this target group, as well as on social services working in the given area. As part of the practical part of the bachelor thesis, semi-directed interviews with social workers working with the given target group will be carried out in order to identify and describe examples of good practice from social work with visually impaired people.