



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

**Výkon agendy příspěvku na péči v
ORP Dačice po sociální reformě
pohledem příjemců příspěvku na péči**

Vypracovala: Hana Čurdová

Vedoucí práce: doc. Ing. Lucie Kozlová, Ph.D.

České Budějovice 2014

Abstrakt

K 1.1.2007 dochází ke koncipování nové sociální dávky – příspěvku na péči. Tato dávka je upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon vymezuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci.

Téma týkající se příspěvku na péči jsem volila na základě profesních zkušeností z této oblasti.

Cílem práce bylo zmapovat názory příjemců příspěvku na péči (rodin s dítětem se zdravotním postižením) na práci úředníků před a po sociální reformě. Důvodem stanovení cíle je zjistit, jaký má reforma na tyto příjemce dopad.

Teoretická část zahrnuje krátkou zmínku o stavu před přijetím zákona o sociálních službách, jeho vznikem. Dále je krátce uveden zákon o sociálních službách k 1.1.2007 a sociální reforma. V další části práce je blíže nastíněn příspěvek na péči po sociální reformě, tedy od 1.1.2012. Konkrétně je zde obsaženo: působnost PnP v oblasti sociálních služeb, podmínky nároku, stupně závislosti, výše příspěvku a jeho výplata, řízení o příspěvku na péči, lhůty správního orgánu, využívání PnP a povinnosti vyplývající ze zákona. Podrobněji je v práci přiblížen sociální pracovník, jeho role a kompetence. Na závěr teoretické části byl vymezen pojem zdravotní postižení.

V praktické části bakalářské práce byly zjišťovány názory komunikačních partnerů na práci úředníků. Stanovena byla výzkumná otázka: *Jak vnímají příjemci příspěvku na péči (rodiny s dítětem se zdravotním postižením) práci úředníků před a po sociální reformě?* Na základě této výzkumné otázky jsem si stanovila 4 otázky, se kterými bylo pracováno ve výzkumu. Výzkumný soubor byl tvořen dvanácti rodinami s dítětem se zdravotním postižením, které byly vybrány na základě principu dobrovolnosti. Podstatu tvoří skutečnost, že rodiny byly příjemci příspěvku před sociální reformou i po ní.

Výzkum byl realizován pomocí kvalitativního výzkumu a byla použita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru s rodičem dítěte se zdravotním postižením, který pobírá PnP.

Na základě skutečností získaných od dotazovaných komunikačních partnerů bylo zjištěno, že tito sociální reformu vnímají spíše negativně než pozitivně. Vnímají velký rozdíl mezi prací sociálních pracovníků MěÚ Dačice a pracovníků kontaktního pracoviště Úřadu práce v Dačicích. Rozdíly spatřují v ochotě, spokojenosti, ve znalostech a zkušenostech pracovníků. Pracovníci ÚP jsou komunikačními partnery hodnoceny velmi záporně, oproti tomu pracovníci MěÚ jsou ve své práci hodnoceny zcela pozitivně. Dalším velkým problémem jsou pro komunikační partnery uváděny nefungující výplaty příspěvku na péči, který je vyplácen se zpožděním někdy až o měsíc.

V závěru práce jsou uvedeny mnou navržené možnosti řešení nepříznivého stavu, který byl výzkumem zjištěn.

Klíčová slova: osoba se zdravotním postižením, příspěvek na péči, sociální pracovník, sociální reforma, zákon o sociálních službách.

Abstract

Since January 1, 2007 a new social security benefit has been provided: Care Allowance. This benefit is regulated by Act No. 108 of 2006, about social services. The Act defines conditions of help and benefit distribution to people, dependent on other person's help, who got into a difficult social situation.

I have chosen the topic, regarding Care Allowance, on the basis of my professional experience in this issue.

The aim of this thesis was to survey opinions of Care Allowance beneficiaries (families with a disabled child), regarding office workers' work before and after social reform and find out the impact of the reform on beneficiaries.

The theoretical part contains a short reference to the situation before passing the Law of Social Services, a short introduction of the Law of Social Services (effective from January 1, 2007) and social reform. Next part of the thesis describes Care Allowance after social reform, thus after January 1, 2012. It specifically contains: Care Allowance impact on social services sphere, claim conditions, extend of dependance, benefit amount and its payment, Care Allowance proceedings, terms of authorities, Care Allowance use and duties resulting from the law. The thesis describes in detail a social worker, his or her role and authority. A term "handicap" was defined in the conclusion of the theoretical part.

The practical part of the bachelor's thesis elicits communication partners' opinions on office workers' work. The research question was: *How do Care Allowance beneficiaries (families with a disabled child) evaluate office workers' work before and after social reform?* On the basis of the research question, I set four questions and worked with them during the research. The research sample consisted of twelve families with a disabled child, who were chosen on the basis of their free decision. These families were Care Allowance beneficiaries before and after social reform, which is essential here.

The research was carried out by means of quantitative survey, an inquiry method and a method of semi-structured dialogue with the parent with a disabled child, who draws Care Allowance.

According to the facts elicited from the communication partners, social reform is perceived rather negatively than positively. There is a significant difference between work of social workers of municipal authorities in Dačice and work of social workers of employment office in Dačice. Communication partners see differences in helpfulness, satisfaction, knowledge and workers' experience. Employment office workers are evaluated by communication partners very negatively, on the contrary municipal authorities workers' work is evaluated absolutely positively. Communication partners mention another serious problem, which is malfunction of Care Allowance payment, the benefit is paid out late, up to one month later.

In the conclusion of the thesis, I suggest solving to the problematic situation, that was revealed in the research.

Key words: a disabled person, Care Allowance, social worker, social reform, the Law of Social Services.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. května 2014

.....

Hana Čurdová

Poděkování

Děkuji paní doc. Ing. Lucii Kozlové, Ph.D. za cenné rady, pomoc a odborné vedení této práce. Dále děkuji své rodině za trpělivost a podporu v průběhu celého studia.

Obsah

Úvod.....	11
1 Současný stav.....	12
1.1 Stav před přijetím zákona o sociálních službách	12
1.2 Vznik zákona o sociálních službách	13
1.3 Zákon o sociálních službách k 1.1.2007	14
1.3.1 Příspěvek na péči.....	15
1.4 Sociální reforma.....	17
1.5 Zákon o sociálních službách k 1.1.2012	19
1.5.1 Působnost v oblasti sociálních služeb.....	19
1.5.2 Podmínky nároku na příspěvek na péči.....	19
1.5.3 Stupně závislosti příspěvku na péči.....	20
1.5.4 Výše příspěvku na péči.....	21
1.5.5 Nárok na příspěvek na péči a jeho výplatu.....	22
1.5.6 Postup při vyřizování příspěvku na péči	23
1.5.7 Lhůty správního orgánu.....	24
1.5.8 Využívání příspěvku na péči	24
1.5.9 Povinnosti žadatele o příspěvek na péči, oprávněné osoby a jiného příjemce příspěvku	25
1.6 Role a kompetence sociálního pracovníka.....	26
1.7 Vymezení pojmu zdravotní postižení	31
2 Cíl práce a výzkumná otázka	32
2.1 Cíl práce	32
2.2 Výzkumná otázka.....	32
3 Metodika	32

3.1 Použité metody.....	32
3.2 Výzkumný soubor	33
4 Výsledky.....	34
5 Diskuze	42
6 Závěr	47
7 Seznam informačních zdrojů	49
8 Seznam příloh	54

Seznam použitých zkratk

ČR – Česká republika

ČSSZ - Česká správa sociálního zabezpečení

MěÚ – Městský úřad

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

ORP – obec s rozšířenou působností

PnP – příspěvek na péči

ÚP – Úřad práce

Úvod

Téma bakalářské práce jsem zvolila z důvodu jeho neustálé aktuálnosti. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách prodělal během své existence mnoho novelizací. Za zásadní však považuji sociální reformu, v jejíž souvislosti byla k 1.1.2012 převedena agenda příspěvku na péči z obcí na úřady práce. Došlo tak ke sjednocení dávkových agend, čímž mělo dojít ke zjednodušení systému sociální ochrany a zvětšení komfortu klientů.

Důvodem k výběru tématu práce byla také skutečnost, že jsem agendu příspěvku na péči vykonávala v době před sociální reformou. Po jejím převedení na Úřad práce kontaktní pracoviště Dačice, jsem na Městském úřadu v Dačicích zůstala jako sociální pracovnice, která se opakovaně setkávala s klienty majícími výhrady k převedení agendy na ÚP. V současné době jsem na rodičovské dovolené.

Příspěvek na péči je sociální dávka, která slouží osobám, jež jsou závislé na pomoci jiné osoby, a to k zajištění sociálních služeb či jiné formy pomoci. Já jsem jako cílovou skupinu své práce zvolila příjemce příspěvku na péči (rodiny se zdravotně postiženým dítětem), neboť se domnívám, že právě tato skupina se po sociální reformě potýká s častými problémy.

Prioritou této práce je seznámit čtenáře s příspěvkem na péči a poukázat na dopady sociální reformy.

Cílem této práce je zjistit, jak vnímají příjemci příspěvku na péči práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě. Bude zjišťována spokojenost komunikačních partnerů s prací úřednic, s fungováním výplat příspěvku na péči a to, jaká pozitiva a negativa komunikační partneři v sociální reformě spatřují. K výzkumu bude použit kvalitativní výzkum, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru s rodičem dítěte se zdravotním postižením, který pobíral PnP před sociální reformou a dosud je jejím příjemcem.

1 Současný stav

Dne 1.1.2007 nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon přináší změnu, která má přeměnit bývalý model sociální péče v moderní – lepší systém sociálních služeb. Od data účinnosti byl zákon mnohokrát novelizován (Michalík, 2007).

Od 1.1.2012 byly novelou zákona o sociálních službách sjednoceny všechny dávkové agendy pod jediný pověřený orgán Úřad práce ČR (Jednotné výplatní místo, 2012).

1.1 Stav před přijetím zákona o sociálních službách

V této kapitole se budu krátce zabývat dávkou sociální péče (příspěvkem při péči o osobu blízkou nebo jinou osobu) před přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Dávka sociální péče – příspěvek při péči o osobu blízkou nebo jinou osobu, byla nárokovou dávkou poskytovanou podle zákona o sociálním zabezpečení. Příspěvek náležel osobě, která osobně, celodenně a řádně pečovala o osobu blízkou, která byla převážně nebo úplně bezmocná nebo starší 80 let a částečně bezmocná. Příspěvek byl také poskytován při péči o jinou než blízkou osobu. Podmínkou bylo, že pečující osoba musela trvale žít v domácnosti s touto jinou osobou a společně s ní uhrazovat náklady na své potřeby. Zásadní byla také osobní, celodenní a řádná péče o tuto jinou osobu.

Agendu příspěvku zajišťoval úřad obce s rozšířenou působností, příslušný podle místa trvalého pobytu pečující osoby (Břeská, Vránová, 2004).

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách a zavedením příspěvku na péči byly dávky zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek při péči o osobu blízkou nebo jinou osobu s účinností od 1.1.2007 zrušeny (Králová, Rážová, 2007).

1.2 Vznik zákona o sociálních službách

V této části práce se budu zabývat základními změnami, které přinesl zákon o sociálních službách, jeho cílem a významem.

Nový zákon o sociálních službách přináší řadu změn. Došlo ke koncipování nové sociální dávky – příspěvku na péči, která představuje zcela nový nástroj financování sociálních služeb. Zavedením příspěvku dojde ke zvýšení odpovědnosti a působnosti samosprávných krajů a obcí při zabezpečování sociálních služeb, zvýší se role příjemce služby, dojde k posílení příjmu občana, aby si mohl službu koupit. Poskytnutí příspěvku na péči výrazně zvyšuje možnost klienta samostatně se rozhodnout o způsobu zabezpečení vlastních potřeb (Průša, 2007).

Zákon o sociálních službách představuje nejvýraznější změnu systému sociálních služeb za posledních 20 let. Vytváří základní rámec zajištění potřebné podpory a pomoci osob při řešení určitého druhu nepříznivé sociální situace. Změna se týká zvláště uživatelů, poskytovatelů, ale i zadavatelů sociálních služeb. Jedním z klíčových prvků nového systému sociálních služeb se stávají zásady sociálních služeb, tzv. standardy kvality sociálních služeb (Michalík a kol., 2008).

Zákonem o sociálních službách jsou nově definovány 3 typy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (Průša, 2007).

Dále byl zákonem zaveden systém registrace poskytovatelů sociálních služeb u krajských úřadů, tzv. registr poskytovatelů sociálních služeb. Bez této registrace není možné sociální služby provozovat (Matoušek a kol., 2007).

Zákonem jsou také stanoveny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, aby byla zaručena kvalita poskytování sociálních služeb ze strany sociálního pracovníka (Matoušek a kol., 2007).

Cílem zákona je zajistit fungování systému sociálních služeb, v němž člověk není pojímán pouze jako objekt péče, ale jako aktivní subjekt, který může mít vliv na podmínky a způsob uspokojování sociálních potřeb v prostředí, v němž žije. Přijetím zákona dojde k zásadní změně podmínek poskytování služeb a postavení klienta vzhledem k nim (Matoušek a kol., 2005).

Sociální služby jsou významné pro mnoho lidí, neboť bez jejich působení by se velká část občanů nemohla podílet na všech stránkách života společnosti, což by narušovalo uplatňování jejich lidských a občanských práv. Díky sociálním službám bude předcházeno sociálnímu vyloučení jednotlivých osob i skupin. Reforma sociálních služeb přinese zásadní změny v systému sociálních služeb. Reforma má také vymezit požadavky na profesionalitu pracovníků v sociálních službách (Kozlová, 2005).

1.3 Zákon o sociálních službách k 1.1.2007

V této části bakalářské práce se budu zabývat základními skutečnostmi vyplývajícími ze zákona o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1. ledna 2007.

Hlavním posláním zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou z různých důvodů oslabeni v jejich prosazování. Důvody mohou být věk, zdravotní postižení, krizová životní situace atp. Všichni lidé mají právo na podporu a pomoc ze strany veřejné správy a poskytovatelů sociálních služeb v případech, kdy nejsou schopni samostatně řešit svou nepříznivou sociální situaci. Toto právo je založeno na obecném společenském principu solidarity. Zákonem je garantováno, že poskytnutá pomoc a podpora musí zachovat lidskou důstojnost a musí vycházet z individuálních potřeb člověka (Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2012).

Sociální solidarita (vzájemná podpora, sounáležitost) je společenskou hodnotou, která vede k zajištění důstojného života všech osob. Je výrazem lidského porozumění, vzájemné soudržnosti a odpovědnosti (Francová, Novotný, 2008).

Zákon o sociálních službách vymezuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které se ocitnou v nepříznivé životní situaci, a to prostřednictvím příspěvku na péči a sociálních služeb. Zákon také upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Mezi základní zásady je zahrnuto bezplatné poskytování základního sociálního poradenství, které se týká možností řešení nepříznivé životní situace, příp. jejímu

předcházení. Pomoc musí vždy vycházet i z individuálních potřeb osob (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Státní správu zákona o sociálních službách vykonávají: Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obce s rozšířenou působností, úřady práce (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.3.1 Příspěvek na péči

Existence příspěvku na péči má své opodstatnění v zajištění potřebné péče lidem, kteří jsou, ve smyslu nepříznivého zdravotního stavu a závislosti na péči jiné osoby, znevýhodněni a potřebují si zajistit potřebnou péči. Příjemce příspěvku na péči má možnost volby, zda o něj bude pečovat jiná osoba či poskytovatel sociální služby. Obě možnosti lze zkombinovat. Příspěvek slouží k tomu, aby člověk mohl zůstat ve svém přirozeném sociálním prostředí, kde se o něj budou starat ať již rodinní příslušníci, přátelé či sousedé nebo registrovaní poskytovatelé terénních a ambulantních sociálních služeb (např. pečovatelská služba) (Janebová, Smutek, 2008).

Příspěvek na péči slouží k tomu, aby si osoba, která potřebuje sociální služby, mohla tyto obstarat a uhradit (Matoušek, 2007).

Příspěvek na péči je poskytován osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti (Průša, 2007).

Při posuzování schopnosti zvládnání péče o vlastní osobu jsou hodnoceny tyto úkony:

- příprava stravy; podávání, porcování stravy; přijímání stravy, dodržování pitného režimu; mytí těla; koupání nebo sprchování; péče o ústa, vlasy, nehty, holení; výkon fyziologické potřeby včetně hygieny; vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh; sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě; stání, schopnost vydržet stát; přemísťování předmětů denní potřeby; chůze po rovině; chůze po schodech nahoru a dolů; výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení;

oblékání, svlékání, obouvání, zouvání; orientace v přirozeném prostředí; provedení si jednoduchého ošetření; dodržování léčebného režimu.

Při posuzování schopnosti zvládnání soběstačnosti jsou hodnoceny tyto úkony:

- komunikace slovní, písemná, neverbální; orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí; nakládání s penězi nebo jinými cennostmi; obstarávání osobních záležitostí; uspořádání času, plánování života; zapojení do sociálních aktivit odpovídajících věku; obstarávání si potravin a běžných předmětů (nakupování); vaření, ohřívání jednoduchého jídla; mytí nádobí; běžný úklid domácnosti; péče o prádlo; přepírání drobného prádla; péče o lůžko; obsluha běžných domácích spotřebičů; manipulace s kohouty a vypínači; manipulace se zámky, otevírání, zavírání oken a dveří; udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady; další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti (Průša, 2007).

Úkony péče o vlastní osobu i úkony soběstačnosti jsou blíže specifikovány prostřednictvím činností a je stanovena věková hranice, do které se pro účely hodnocení schopnosti zvládnout úkon nepřihlíží k potřebě pomoci a dohledu při úkonu. Z tohoto vyplývá, že do určitého věku je potřeba pomoci a dohledu přirozená s ohledem na věk a není způsobena nepříznivým zdravotním stavem (Králová, Rážová, 2007).

Stanovených hodnotících úkonů je celkem 36, a to 18 úkonů péče o vlastní osobu a 18 úkonů soběstačnosti. Stupně závislosti jsou rozlišeny s ohledem na počet úkonů, při kterých osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled, a s ohledem na věk.

- Stupeň I (lehká závislost) – osoba z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (pokud se jedná o osobu mladší 18 let věku, při více než 5 úkonech).
- Stupeň II (středně těžká závislost) – osoba z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (10 úkonů u osoby do 18 let věku).

- Stupeň III (těžká závislost) – osoba z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech (15 úkonů u osoby do 18 let věku).
- Stupeň IV (úplná závislost) – osoba z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech (20 úkonů u osoby do 18 let věku).

Výše příspěvku na péči u osob do 18 let věku za kalendářní měsíc činí: 3 000 Kč (stupeň I), 5 000 Kč (stupeň II), 9 000 Kč (stupeň III), 11 000 Kč (stupeň IV).

Výše příspěvku na péči u osob starších 18 let činí za kalendářní měsíc: 2 000 Kč (stupeň I), 4 000 Kč (stupeň II), 8 000 Kč (stupeň III), 11 000 Kč (stupeň IV).

Podkladem pro vydání rozhodnutí o příspěvku na péči je sociální šetření, které provádí obecní úřad obce s rozšířenou působností a posouzení stupně závislosti osoby, které provádí místně příslušný úřad práce (Králová, Rážová, 2007).

1.4 Sociální reforma

V této kapitole je nastíněn význam sociální reformy, změny, které reforma přinesla a názory na její dopad.

Reforma obecně znamená úpravu, zdokonalení, změnu nebo přeměnu, která vede ke zlepšení nějakého stavu, veřejného zařízení apod. Reformní proces sociální ochrany znamená neustálé vyrovnávání míry solidarity (Tomeš, 2010).

Cílem sociální reformy je vytvoření efektivního systému správy veřejných prostředků, které jsou určeny pro sociální oblast a pomoc v samotném procesu administrace a vyplácení dávek. K úsporám nedojde snížením celkového objemu vyplácených prostředků na úkor příjemců dávek sociální ochrany, ale zjednodušením systému sociální ochrany, jeho zlevněním, celkovým zefektivněním práce orgánů státní správy, dosažením maximální možné účelnosti dávek, snížením administrativní zátěže uživatelů služeb, zefektivněním zacílení a zajištění adresnosti sociálních dávek.

Změny se týkají systému administrace a distribuce dávek sociální ochrany, oblasti péče o zdravotně postižené osoby a dalších oblastí (zabezpečení osob v hmotné nouzi, oblast zaměstnanosti) (Státní úředník, 2012).

V rámci sociální reformy byla k 1.1.2012 převedena agenda související s výplatou nepojistných sociálních dávek z obcí na úřady práce. S ohledem na komplikace, které nový systém provázel, docházelo v médiích k široké diskuzi na téma: stížnosti klientů, práce úředníků o víkendech, sliby MPSV o úspoře prostředků, politici zaujímali to či ono stanovisko.

Lenka Kohoutová uvedla, že se Ministerstvo na zavedení změn v praxi dostatečně nepřipravilo. I když bylo slibováno, že veškeré dávky budou vyplaceny do 31. ledna 2012 a lidé tak budou mít v rukou včas potřebné prostředky, realita byla naprosto jiná.

Předseda Národní rady osob se zdravotním postižením ČR Václav Krása uvádí, že nový systém výplaty sociálních dávek je zcela nefunkční. Došlo pouze k výplatě dávek, o kterých bylo rozhodnuto v roce 2011 a byly dosud vedeny v systému firmy OKsystém, s.r.o. Za zarážející považuje to, že spolu s reformou došlo také ke změně celého elektronického systému výplaty dávek. Národní rada neustále upozorňovala na nefunkčnost systému a navrhovala odložení účinnosti jednotlivých zákonů minimálně do června 2012. Avšak odložena byla pouze novela zákona o zaměstnanosti.

Bývalý ministr práce a sociálních věcí Zdeněk Škromach ve svém vyjádření uvádí, že mnozí lidé – příjemci sociálních dávek byli na počátku roku 2012 vystaveni riziku finanční nouze, dluhům a exekucím. Z jeho pohledu, pohledu občanů ČR a zaměstnanců ÚP došlo k selhání a změny v systému nejsou přínosem, ba naopak.

Tiskové oddělení MPSV uvádí, že se přechod na nový systém potýkal s počátečními obtížemi, ale i tak se v průběhu ledna podařilo vyplatit všechny dávky, na které měli klienti sociálního systému nárok (Endrštová, 2012).

1.5 Zákon o sociálních službách k 1.1.2012

Od 1. ledna 2012 dochází ke sjednocení procesu výplaty nepojistných dávek sociální ochrany. Rozhodováním a administrací těchto dávek je pověřen jediný orgán, kterým je Úřad práce ČR. Sjednocením dávkových agend dochází, z hlediska územní dostupnosti služeb státu, ke zvýšení komfortu klientů. Dochází tak k efektivnějšímu řízení a administraci dávek i k lepší kontrolovatelnosti využití státních prostředků. Všechny služby – jak v oblasti zaměstnanosti, státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi i dávek pro osoby se zdravotním postižením lze vyřídit na pracovištích Úřadu práce ČR. Dříve byl příspěvek na péči vyplácen v sídlech obecních úřadů (Jednotné výplatní místo, 2012).

1.5.1 Působnost v oblasti sociálních služeb

Státní správu podle zákona o sociálních službách vykonávají: Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, okresní správa sociálního zabezpečení, Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Praha (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.5.2 Podmínky nároku na příspěvek na péči

Nárok na příspěvek na péči mají osoby, které splňují podmínky zákona o sociálních službách.

Příspěvek na péči je poskytován osobám starším jednoho roku, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Stát se tímto příspěvkem podílí na zajištění sociálních služeb či jiných forem pomoci dle zákona o sociálních službách při zvládnutí základních životních potřeb osob. Nárok na příspěvek má osoba, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc osoby blízké nebo asistenta sociální

péče nebo registrovaného poskytovatele sociálních služeb nebo speciálního lůžkového zdravotnického zařízení hospicového typu, a to při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti osoby. O příspěvku na péči rozhoduje příslušná krajská pobočka Úřadu práce (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.5.3 Stupně závislosti příspěvku na péči

Schopnost osoby zvládat základní životní potřeby, pro účely stanovení stupně závislosti, se hodnotí v přirozeném sociálním prostředí a s ohledem na věk a zdravotní stav žadatele. Při hodnocení schopnosti osoby zvládat základní životní potřeby se přihlíží k provádění této potřeby v přijatelném standardu, pravidelně, a zda je fyzická osoba schopna rozpoznat, provést a zkontrolovat správnost provedení základní životní potřeby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Stupně závislosti na pomoci jiné fyzické osoby u osob do 18 let věku:

- Stupeň I (lehká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 3 základní životní potřeby,
- Stupeň II (středně těžká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 4 nebo 5 základních životních potřeb,
- Stupeň III (těžká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 6 nebo 7 základních životních potřeb,
- Stupeň IV (úplná závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 8 nebo 9 základních životních potřeb, a vyžaduje každodenní mimořádnou péči jiné fyzické osoby.

Stupně závislosti na pomoci jiné fyzické osoby u osob starších 18 let věku:

- Stupeň I (lehká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 3 nebo 4 základní životní potřeby,
- Stupeň II (středně těžká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 5 nebo 6 základních životních potřeb,

- Stupeň III (těžká závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 7 nebo 8 základních životních potřeb,
- Stupeň IV (úplná závislost), pokud z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat 9 nebo 10 základních životních potřeb, a vyžaduje každodenní pomoc, dohled nebo péči jiné fyzické osoby (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Při posuzování stupně závislosti osoby na pomoci jiné fyzické 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,
- péče o domácnost (tato se u osob do 18 let věku neposuzuje).

Bližší vymezení schopností osob zvládat základní životní potřeby a způsob jejich hodnocení stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb. (Státní úředník, 2012).

Podrobný přehled vymezení schopností zvládat základní životní potřeby je uveden v příloze č. 1.

1.5.4 Výše příspěvku na péči

Výše příspěvku na péči pro osoby do 18 let věku za kalendářní měsíc činí:

- 3 000 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- 6 000 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- 9 000 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),

- 12 000 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost).

Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18 let za kalendářní měsíc činí:

- 800 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost),
- 4 000 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost),
- 8 000 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost),
- 12 000 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost) (Státní úředník, 2012).

Zvýšení příspěvku na péči o 2 000 Kč za kalendářní měsíc náleží nezaopatřenému dítěti do 18 let věku, jemuž náleží příspěvek na péči. Výjimku tvoří dítě, kterému náleží příspěvek na úhradu potřeb dítěte ze systému dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, dítě, kterému náleží příspěvek na úhradu potřeb dítěte ze systému dávek pěstounské péče proto, že požívá důchod z důchodového pojištění, a který je stejný či vyšší než tento příspěvek a dítě, které je v plném přímém zaopatření zařízení pro péči o děti nebo mládež. Dále zvýšení příspěvku náleží rodiči, který pečuje o nezaopatřené dítě do 18 let věku a jehož rozhodný příjem a osob společně posuzovaných je nižší než dvojnásobek částky životního minima (podle zákona o životním a existenčním minimu). Zvýšení příspěvku náleží v kalendářním měsíci, ve kterém se příspěvek vyplácí (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.5.5 Nárok na příspěvek na péči a jeho výplatu

Nárok na příspěvek na péči vzniká dnem, kdy byly splněny podmínky stanovené zákonem o sociálních službách.

Nárok na výplatu příspěvku na péči vzniká podáním žádosti o přiznání příspěvku, na který vznikl nárok. Je-li řízení zahájeno z moci úřední, přiznání a výplata příspěvku náleží nejdříve od počátku kalendářního měsíce, ve kterém bylo takové řízení zahájeno.

Příspěvek na péči je vyplácen měsíčně, v kalendářním měsíci, za který náleží. Výplatu zajišťuje krajská pobočka Úřadu práce, jež je příslušná k rozhodnutí o příspěvku.

Příjemcem příspěvku na péči je oprávněná osoba, případně zákonný zástupce nebo opatrovník, nebo jiná fyzická osoba, které byla nezletilá oprávněná osoba svěřena do péče na základě rozhodnutí příslušného orgánu (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Výplata nepojistných sociálních dávek náleží po vydání příslušného rozhodnutí a právní moci či doručení tohoto rozhodnutí. Dávka je vyplacena neprodleně, obvykle do 3 pracovních dnů. Následně je vyplácena ve stejném termínu i v dalších měsících (Informace MPSV o výplatních termínech nepojistných sociálních dávek, 2012).

1.5.6 Postup při vyřizování příspěvku na péči

Řízení o přiznání příspěvku na péči se zahajuje na základě písemné žádosti – na tiskopisu předepsaném ministerstvem. Žádosti jsou k dispozici na kontaktních pracovištích krajských poboček Úřadu práce či na Integrovaném portálu MPSV. Žádost se podává na kontaktním pracovišti krajské pobočky Úřadu práce dle místa trvalého pobytu žadatele o příspěvek.

Krajská pobočka Úřadu práce (sociální pracovník) provádí pro účely rozhodování o příspěvku na péči sociální šetření, při kterém se zjišťuje schopnost samostatného života osoby v jejím přirozeném prostředí. Poté krajská pobočka Úřadu práce zašle příslušné okresní správě sociálního zabezpečení žádost o posouzení stupně závislosti osoby. Okresní správa sociálního zabezpečení při posuzování vychází ze zdravotního stavu osoby doloženého nálezem vydaným poskytovatelem zdravotních služeb, z výsledků sociálního šetření a zjištění potřeb osoby, popřípadě z výsledků funkčních vyšetření a z výsledku vlastního vyšetření posuzujícího lékaře.

Na základě posudku okresní správy sociálního zabezpečení krajská pobočka Úřadu práce vydá rozhodnutí o tom, zda se příspěvek na péči přiznává či nikoliv. Proti rozhodnutí lze podat opravný prostředek (odvolání) k úřadu, který napadené rozhodnutí vydal. O samotném odvolání rozhoduje ministerstvo práce a sociálních věcí (Státní úředník, 2012).

1.5.7 Lhůty správního orgánu

Správní orgán má povinnost vydat rozhodnutí ve věci bez zbytečného odkladu. Pokud nelze rozhodnutí vydat bezodkladně, musí být rozhodnutí vydáno nejpozději do 30 dnů od zahájení řízení. Pokud je zapotřebí provést místní šetření, lze lhůtu prodloužit až od 30 dnů. Lhůta pro vydání rozhodnutí po dobu opatření údajů (podkladů pro rozhodnutí) neběží (Zákon č. 500/2004 Sb.).

Správní řízení je obvykle skončeno do 30 dnů, ve složitějších případech trvá až 60 dnů. Při provádění posouzení lékařskou posudkovou službou je obvykle řízení po dobu těchto úkonů přerušováno a celkově trvá až 90 dnů (Informace MPSV o výplatních termínech nepojistných sociálních dávek, 2012).

Obecná lhůta pro vydání posouzení o zdravotním stavu je 45 dnů. Jestliže vydání posudku ve lhůtě brání závažné důvody, lze lhůtu prodloužit o 30 dnů (Posuzování zdravotního stavu a pracovní schopnosti občanů, 2012).

1.5.8 Využívání příspěvku na péči

Příspěvek na péči lze použít na výdaje související se zabezpečením pomoci a podpory osobě, která je závislá na péči jiné osoby. Může být využit na úhradu za péči, kterou zajišťuje poskytovatel sociální služby, a pečující osobě, která není poskytovatelem sociální služby. Oba tyto způsoby lze příjemcem příspěvku kombinovat dle vlastní potřeby a individuálně zvoleného způsobu zajištění péče (Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2012).

Krajská pobočka provádí kontroly využívání příspěvku na péči. Kontroluje, zda byl poskytnutý příspěvek využit k zajištění pomoci, zda je pomoc poskytována osobou blízkou nebo asistentem sociální péče nebo poskytovatelem sociálních služeb, zapsaným v registru poskytovatelů sociálních služeb, nebo dětským domovem, anebo speciálním lůžkovým zdravotnickým zařízením hospicového typu; zda je pomoc poskytována osobně tím, kdo byl uveden v žádosti o příspěvek na péči; zda způsob

poskytované pomoci a její rozsah odpovídá stanovenému stupni závislosti; zda je poskytovatel péče (osoba blízká či asistent sociální péče) zdravotně způsobilý; a zda byla s poskytovatelem sociálních služeb uzavřena smlouva o poskytování sociálních služeb (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.5.9 Povinnosti žadatele o příspěvek na péči, oprávněné osoby a jiného příjemce příspěvku

Žadatel a oprávněná osoba jsou povinni:

- podrobit se za účelem posouzení zdravotního stavu (stanovení stupně závislosti) sociálnímu šetření,
- podrobit se vyšetření zdravotního stavu lékařem okresní správy sociálního zabezpečení,
- osvědčit všechny skutečnosti mající vliv na nárok, výši nebo výplatu příspěvku na péči,
- písemně oznámit příslušné krajské pobočce Úřadu práce změny ve skutečnostech, které byly uvedeny v žádosti o příspěvek, a změny rozhodné pro průběh řízení.

Příjemce příspěvku na péči je povinen:

- do 8 dnů písemně oznámit změny ve skutečnostech rozhodných pro nárok na příspěvek, jeho výši či výplatu,
- písemně reagovat na výzvu krajské pobočky Úřadu práce, a to do 8 dnů ode dne doručení výzvy,
- do 8 dnů oznámit příslušné krajské pobočce Úřadu práce změny týkající se zajištění pomoci,
- využívat příspěvek na zajištění potřebné pomoci osobou blízkou, asistentem sociální péče, poskytovatelem sociálních služeb (zapsaným v registru poskytovatelů sociálních služeb), nebo dětským domovem anebo speciálním lůžkovým zdravotnickým zařízením hospicového typu,

- písemně oznámit výši příjmu rozhodnou pro zvýšení příspěvku.

Pokud žadatel o příspěvek, oprávněná osoba či jiný příjemce příspěvku nesplní některou z povinností stanovených zákonem o sociálních službách, může mu být výplata příspěvku po předchozím písemném upozornění zastavena, případně může být příspěvek odňat či nepřiznán.

Osoba blízká či asistent sociální péče má povinnost písemně oznámit krajské pobočce Úřadu práce hospitalizaci (přijetí, propuštění) oprávněné osoby, a to ve lhůtě 8 dnů v případě, že tuto povinnost nemůže splnit sama oprávněná osoba (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.6 Role a kompetence sociálního pracovníka

V této části práce jsou blíže specifikovány pravomoci sociálního pracovníka, jeho postavení, role, cíle a vlastnosti, kterými by měl disponovat. Dále zde zmiňuji připravovaný profesní zákon (zákon o sociálních pracovnících) a podstatné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle zákona o sociálních službách.

Sociální pracovník má být empatický, vstřícný, měl by klienta respektovat v jeho svobodném rozhodování, být ve vztahu k němu vřelý/otevřený a opravdový a měl by mít dobré komunikační schopnosti, které zahrnují poskytování informací a rad.

V sociální práci do značné míry přetrvává paternalistický přístup ke klientele s jistou úřednickou arogancí (Řezníček, 1994).

Odborník Libor Musil v rozhovoru, který byl uveřejněn v časopise Sociální práce, uvedl, že absolvent vysoké školy oboru sociální práce by měl umět zastávat roli filantropa a administrátora. Kvalifikovaný sociální pracovník by měl umět s klientem navázat kontakt, měl by být schopen žadateli usnadnit akceptaci jeho ekonomické, rodinné a právní situace, měl by zprostředkovat další pomoc, naučit klienta užitečným dovednostem (např. zásadám hospodaření), měl by umět kontrolovat svoje emoce. Od absolventa vysoké školy lze očekávat, že umí komplexně posoudit situaci klienta, v různých situacích klientů zvolit vhodný přístup a postup řešení, vyhodnotit vývoj situace a odpovídajícím způsobem měnit postup intervence (Musil, 2007).

Vznik profese sociálního pracovníka je spojen s potřebou řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy jednotlivci i celé společnosti. Staré mechanismy již nedokázaly tyto problémy účinně vyřešit. Sociálního pracovníka lze označit za pojivo společnosti, neboť musí spojit nejen své klienty zpět s komunitou a v rámci řešení sociálních problémů spojuje ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů (Hanuš, 2007).

Navrátil uvádí, že cílem sociální práce/sociálního pracovníka je podpora klienta, aby byl schopen lépe sociálně fungovat v situaci, kde je taková potřeba individuálně či skupinově vnímána a vyjádřena. Profesionální sociální práce se zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (Navrátil, 2001).

Sociální pracovník rozhoduje o přiznání či nepřiznání dávky, kontroluje její využití. Je velmi důležité, aby došlo k posílení individuální sociální práce – s klientem/příjemcem příspěvku na péči je nutné pracovat individuálně, důkladně zjišťovat jeho sociální situaci, zvažovat možné způsoby pomoci, navrhnout vhodná řešení pomoci. Podstatné v sociální práci je vystupovat v zájmu a ve prospěch klientů (Sveřepa, 2008).

Sociální pracovník je obvykle řazen mezi pomáhající profese. Je pro něj charakteristický požadavek na speciální či specializované vzdělávání (obvyklé je vysokoškolské), zaměření na konkrétní individuální potřeby jedince, důležitá je praxe a další celoživotní vzdělávání, specifické komunikační schopnosti, využívání etických

zásad. Mezi předpoklady pro výkon profese (vlastnosti osobnosti pracovníka) náleží stabilita osobnosti, empatie, trpělivost, ochota, tolerance a další (Michalík a kol., 2011).

Sociální pracovníci při výkonu své profesionální činnosti zastávají řadu rolí, které se vzájemně prolínají. V praxi se mohou různé přístupy sociálních pracovníků odlišovat dle převahy požadované pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu atd. (Řezníček, 1994).

Sociální pracovník je konfrontován s komplexními problémy klientů, ve kterých nemůže být neutrální v postojích ani emocích. Je nutné, aby měl schopnost vcítit se do situace klienta, vnímat skryté stránky klientova problému a podporovat ho v konstruktivních řešeních. Měl by být co nejotevřenější a nejautentičtější (Matoušek, 2003).

Sociální pracovník má vyjadřovat postoje a hodnoty bez ohledu na to, zda je mu klient sympatický či nikoliv. Mezi tyto postoje patří: individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu sebeurčení, kontrolovaná emoční angažovanost, akceptace a zachování důvěrnosti vztahu. Sociální pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost, je zavázán nakládat se všemi informacemi, které získá v pomáhajícím vztahu, s maximální důvěrností (Navrátil, 2001).

Kvalitní sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat a poskytnout mu takovou službu, kterou mu nikdo z dalších pomáhajících pracovníků poskytnout nemůže (Matoušek, 2007).

Sociální pracovník má být v očích klienta vždy užitečný a respektující. Pomoc je založena na spolupráci rovnocenných partnerů, má být příjemná. Pokud klient nevidí profesionálního pracovníka, ale neosobního úředníka, ovlivní to celý průběh společné práce (Úlehla, 1996).

Od sociálního pracovníka se očekává, že bude pomáhat člověku překonávat různé překážky, jež mu brání zvládat očekávání sociálního prostředí. Sociální pracovník tedy podporuje rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím. Situace klienta by měla být posuzována jako celek. Z tohoto důvodu je důležitá spolupráce s pracovníky jiných pomáhajících oborů (Musil, 2004).

Sociální práce má velkou hodnotu a to z důvodu, že sociální pracovníci často disponují značnou mocí ve své práci, protože pravidelně pracují s nejvíce zranitelnými, bezmocnými a utlačovanými obyvateli. Hodnoty a etika jsou nedílnou součástí profese sociálního pracovníka a jsou důležité pro utváření základních cílů a poslání sociální práce. Sociální pracovník musí být vybaven dostatečnými znalostmi a dovednostmi potřebnými pro praxi. Měl by zajistit, aby klienti měli přístup k potřebným informacím, zdrojům a službám. Sociální práce by měla být založena na spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem, klient by měl být vždy zapojen do aktivního rozhodování o sobě (González-Prendes, Brisebois, 2012).

Sociální práce má svoji historii, své metody a je nepostradatelnou součástí dnešního světa, stejně jako další obory. Sociální pracovníci se snaží o to, aby byla sociální práce jako společensko-vědní disciplína i oblast praktické činnosti uznána jako důležitá a potřebná, aby byla vnímána jako profese (Chloupková, 2008).

Profesní zákon

V roce 2006 byla přijata právní úprava systému sociální pomoci v oblasti sociálních služeb. MPSV došlo v průběhu uplynulých let k závěru, že, s ohledem na právní úpravu v zákoně o sociálních službách, dochází k záměně sociální práce za sociální služby, resp. redukování sociální práce na oblast sociálních služeb. Z tohoto důvodu od května roku 2012 zahájily činnost odborné pracovní skupiny, které zpracovávaly teze pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon sociálních pracovníků). V současné době chybí zákonná úprava pozice sociálního pracovníka a systému celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Právě tato navrhovaná právní úprava má za cíl podpořit odborný status sociálních pracovníků a prestiž oboru sociální práce.

Zákon o sociálních pracovnících je koncipován jako zastřešující zákon pro všechny sociální pracovníky. Zvýšení úrovně kvalifikace a kvalitní výkon profese sociálních pracovníků patří mezi klíčové faktory celkové kvality v oblasti sociální politiky. Sociální práce se profesionalizuje, význam sociálních pracovníků v Evropě v souvislosti s novými sociálními problémy roste.

Sociální pracovník, dle připravovaného profesního zákona, bude kvalifikovaným odborníkem, který bude splňovat podmínky speciální odbornosti. Za speciální odbornost je považován mimo jiné výkon agendy sociálních dávek tam, kde se provádí sociální šetření a posuzování sociální situace osob.

Sociální pracovník je osoba, která splnila kvalifikaci pro profesní postavení osoby jako sociálního pracovníka. Pro výkon povolání je tak způsobilá osoba, která získala vyšší odborné vzdělání či vysokoškolské vzdělání v příslušném studijním oboru akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon), 2014).

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách považuje za odbornou způsobilost:

- Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání, které jsou zaměřeny na sociální práci, sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost a sociální činnost.
- Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu, akreditovaného podle zvláštního právního předpisu, který je zaměřen na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.
- Ukončené vysokoškolské vzdělání v oblasti studia, které není výše uvedeno (u vysokoškolského vzdělání), při absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.
- Střední vzdělání s maturitní zkouškou v sociálně právním oboru ukončené nejpozději dne 31.12.1998 a absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech výše uvedených, a to v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách upravuje také povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Vzdělávání je povinen zabezpečit zaměstnavatel, a to v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Tímto si sociální pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

1.7 Vymezení pojmu zdravotní postižení

V této části práce je vymezen pojem zdravotního postižení dle zákona o sociálních službách a z pohledu dalších autorů.

Pro účely zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je zdravotní postižení vymezeno tak, že se jedná o tělesné, mentální, duševní, smyslové či kombinované postižení, jehož dopady způsobují nebo mohou způsobit závislost jedné osoby na pomoci jiné osoby.

Matoušek definuje zdravotní postižení jako postižení člověka, nepříznivě ovlivňující kvalitu jeho života, zvláště pak schopnost navazovat a udržovat vztahy s lidmi a schopnost pracovat (Matoušek, 2003).

Sociální hledisko zdravotního postižení chápe postižení jako produkt vztahů a souvislostí mezi jedincem a jeho okolím, nikoliv jako individuální záležitost jedince. Zdravotní postižení je výsledkem vzniklých bariér, které osobě s postižením znemožňují plně participovat na životě společnosti (Bruthansová, Jeřábková, 2012).

Zdravotní postižení je závažná životní událost, která není otázkou volby a vznikla zpravidla bez účasti vůle osoby (Michalík a kol., 2011).

2 Cíl práce a výzkumná otázka

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je zmapování názorů příjemců příspěvku na péči (rodin s dítětem se zdravotním postižením) na práci úředníků před a po sociální reformě. Důvodem stanovení cíle práce byla sociální reforma, která je spojena s novelou zákona o sociálních službách. Tato reforma přinesla pro příjemce příspěvku na péči řadu změn.

2.2 Výzkumná otázka

Výzkumná otázka v této bakalářské práci je:

Jak vnímají příjemci příspěvku na péči (rodiny s dítětem se zdravotním postižením) práci úředníků před a po sociální reformě?

3 Metodika

3.1 Použité metody

Pro výzkumnou část bakalářské práce byl zvolen kvalitativní výzkum a byla využita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru s rodičem dítěte se zdravotním postižením, který pobírá příspěvek na péči.

Polostrukturovaný rozhovor je technika, kdy jsou dány okruhy otázek, které jsou pokládány účastníku rozhovoru. Je možné zaměňovat jejich pořadí, dle potřeby a možností toto pořadí upravovat, aby tak došlo k maximální výtěžnosti rozhovoru (Miovský, 2006).

Rozhovor obsahoval 4 otázky:

1. Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?
2. Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?
3. Jaká negativa přinesla sociální reforma?
4. Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Rozhovory probíhaly v přirozeném prostředí komunikačních partnerů a byly realizovány v březnu 2014. Délka rozhovoru byla zcela individuální, některý trval 15 minut jiný 1 hodinu.

Přepisy rozhovorů s komunikačními partnery jsou uvedeny v příloze č. 2.

3.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl tvořen příjemci příspěvku na péči (rodinami s dítětem se zdravotním postižením), kteří byli vybráni na základě principu dobrovolnosti, respektive aktivního projevení zájmu zapojit se do výzkumné studie. Výzkumný soubor tvořilo 12 rodin s jedním komunikačním partnerem (rodičem). Hlediskem pro výběr komunikačních partnerů bylo to, že v současné době pobírají příspěvek na péči a pobírali jej i před sociální reformou.

4 Výsledky

Cílem této práce bylo zjistit pohled příjemců příspěvku na péči (rodin s dítětem se zdravotním postižením) na práci úředníků – sociálních pracovníků před a po sociální reformě.

Výsledky výzkumu byly zjištěny na základě polostrukturovaného rozhovoru s 12 komunikačními partnery, majícími na území ORP Dačice trvalý pobyt. Všem komunikačním partnerům byly položeny 4 otázky.

Otázka číslo 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Cílem této otázky bylo porovnat spokojenost komunikačních partnerů s prací, s přístupem, chováním, ochotou apod. sociálních pracovníků před sociální reformou, kdy agendu PnP vykonávaly pracovníce MěÚ v Dačicích, se spokojeností s pracovníci kontaktního pracoviště ÚP v Dačicích, po sociální reformě, kam byla agenda PnP k 1.1.2012 převedena.

Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že sociální pracovníci, které vykonávaly agendu PnP před sociální reformou, byly ochotné a vždy jim poskytly potřebnou pomoc. Komunikační partner č. 9 uvedl: *„Na městském úřadu to bylo vše v pořádku, vždycky mi tam ochotně pomohli.“*

Pouze 3 komunikační partneři shodně uvedli, že jsou spokojeni s ochotou úřednic na ÚP. Komunikační partner č. 2 uvedl: *„Ti lidé jsou docela příjemní. Cokoli potřebujeme, zavoláme tam, oni nám pomůžou, poradí, nemáme tam žádný problém.“*

Komunikační partner č. 6 sdělil: *„Ze začátku ta pracovníce byla nepříjemná, ale teď už je docela v pohodě. Řekla bych, že konečně pochopila, že tam my nejsme pro ni, ale ona pro nás.“*

Komunikační partner č. 5 zpočátku s pracovníci ÚP spokojen nebyl, uvedl: *„ze začátku mi přišly hrozný, protože byly nervózní.“* S odstupem času se dle jeho názoru chování pracovníků zlepšilo, uvedl: *„Teď je to v pohodě, vychází se s nimi dobře.“*

Všichni ostatní komunikační partneři s ochotou úřednic na ÚP spokojeni nejsou, případně nemají dostatečné zkušenosti, aby je chtěli hodnotit.

Komunikační partner č. 8 uvedl: *„Pracovnice je hodně nemluvná, je negativně naladěná, taková nepřístupná. Člověk si myslí, že ji asi obtěžuje.“*

Komunikační partner č. 7 uvedl: *„Paní byla velmi nepříjemná, odměřená, opravdu její chování ani za komunistů jsme nezažili.“*

Komunikační partner č. 3 uvedl: *„Když něco potřebuji, tak jdu vždy na MěÚ, kde pracovnice znám a ty mi vždycky pomůžou, s čím potřebuji. Byla jsem tam spokojená. S pracovnicemi na ÚP nemám dlouhou zkušenost.“*

Komunikační partner č. 9 uvedl: *„Zatím s nimi nemám velkou zkušenost, ale slyšela jsem, že tam nejsou moc příjemní.“*

Pět komunikační partnerů v průběhu rozhovoru svoji nespokojenost zdůraznilo a také blíže odůvodnilo. Např. komunikační partner č. 10 uvedl: *„Já jsem té pracovnici volala, jestli mi pomůže napsat odvolání a ona mi řekla, že to nedělají. Podle mě tam nejsou ochotní, a už vůbec ne příjemní. Spokojená nejsem.“*

Komunikační partneři svoji nespokojenost odůvodňují také nedostatkem informací, neznalostí či malou zkušeností úředníků.

Komunikační partner č. 4 uvedl: *„S úřadem práce nemáme moc dobré zkušenosti, pracovnice tam moc neví, nemají informace, spokojeni s nimi moc nejsme.“*

Komunikační partner č. 5 uvedl: *„Moc informovaní tam také nejsou, ne všechno ví. Na MěÚ to bylo jiné, vy jste to dělali dlouho a znali jste to. Taky si myslím, že jsou informovaní špatně shora.“*

Pro lepší přehlednost zde uvádím tabulku.

Tabulka 1: Sociální pracovníce před a po sociální reformě.

Sociální pracovníce před sociální reformou	Sociální pracovníce po sociální reformě
Ochota, pomoc (12)	Ochota, pomoc (3)
Nespokojenost (0)	Nespokojenost (9)
Nedostatek informací (0)	Nedostatek informací (5)
Nedostatek zkušeností (0)	Nedostatek zkušeností (2)

Shrnutí první otázky

Z odpovědí dotazovaných komunikačních partnerů vyplývá, že vnímají velký rozdíl mezi prací sociálních pracovníců před sociální reformou a prací sociálních pracovníců po sociální reformě.

Žádný z komunikačních partnerů nevedl, že by měl špatné zkušenosti v době, kdy agendu PnP vyřizovaly sociální pracovníce na MěÚ. Všichni dotazovaní pracovníci označili za ochotné, za osoby, které rády poskytly potřebnou pomoc.

Komunikační partner č. 9 uvedl: „*Nechápu, proč to přestěhovali, měli by to vrátit.*“

Proti tomu celkem 9 komunikačních partnerů vyjádřilo svoji nespokojenost, kterou odůvodnilo ať již neochotou, nedostatkem informací či nedostatkem zkušeností pracovníků.

V rámci rozhovorů jsem se také setkala s velmi negativním postojem komunikačního partnera č. 7 vůči konkrétní pracovníci ÚP, který uvedl: „*Já už tu pracovníci nechci ani vidět, nechci s ní jednat, nechci s ní mít nic společného, už tam nepůjdu. Potřebuji převést papíry na jiný úřad.*“

Otázka číslo 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

V této otázce bylo cílem zjistit, jestli komunikačním partnerům přinesla sociální reforma nějaká pozitiva, zda se v rodinách komunikačních partnerů něco změnilo k lepšímu, zda se setkali v této souvislosti s nějakými klady.

Dva komunikační partneři se shodli na výhodě, kterou sociální reforma přinesla. Komunikační partner č. 5 uvedl: *„Výhodou je, že je všechno v jedné budově. Když se na MěÚ o něco žádalo, muselo se přecházet z jedné místnosti do druhé. Teď je vše v jedné kanceláři.“* Komunikační partner č. 6 uvedl: *„Pro mě je dobré, že je vše v jedné budově. Když si potřebujeme vyřídit třeba přídavky na děti, tak to máme v jedné budově a nemusíme nikde běhat. To je asi jediné plus, jinak je to všechno stejné.“*

10 komunikačních partnerů uvedlo, že v sociální reformě nevidí žádné klady.

Komunikační partner č. 11 uvedl: *„Nám to žádné klady ani výhody nepřineslo, spíše naopak.“*

Komunikační partner č. 2 uvedl: *„Já si nemyslím, že by to přineslo nějaká pozitiva. Je úplně jedno, jestli jdeme na městský úřad nebo úřad práce.“*

Komunikační partner č. 1 uvedl: *„Vůbec nevím, já si myslím, že nám to nepřineslo nic dobrého.“*

Komunikační partner č. 7 uvedl: *„Dobrého ta reforma nepřinesla vůbec nic, je to daleko horší. Vůbec nevím, proč to udělali. Měli by to vrátit tomu, kdo tomu rozumí. Byla to velká chyba.“*

Shrnutí druhé otázky

Na základě odpovědí komunikačních partnerů na tuto otázku bylo zjištěno, že většina komunikačních partnerů sociální reformu nehodnotí jako přínosnou. Pouze dva komunikační partneři našli výhodu v tom, že všechny sociální dávky vyřídí v jedné budově.

Otázka číslo 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda komunikační partneři spatřují v sociální reformě nějaká negativa, v čem shledávají její nevýhody či nedostatky.

Všichni komunikační partneři vidí v sociální reformě nějaké negativum, všichni jej shodně spojují s nefungujícími výplatami příspěvku na péči. Komunikační partner č. 11 uvedl: „*Negativem jsou jednoznačně výplaty, peníze chodí pozdě, vždy v jiný den.*“ Komunikační partner č. 6 uvedl: „*Negativem jsou asi ty výplaty, se kterými je neustálý problém. Jinak nevím, asi nic jiného ne.*“

Čtyři komunikační partneři dále ve své odpovědi uvedli, že jako problematické shledávají ještě další skutečnosti, které ovlivňují jejich záporný pohled na sociální reformu.

Komunikační partner č. 8 uvedl: „*Jednání té úřednice a výplaty, které chodí stále pozdě.*“ Komunikační partner č. 10 uvedl: „*Peníze chodí pozdě a chování té úřednice, její neochota.*“ Komunikační partner č. 7 uvedl: „*Negativa? Těch je moc, samozřejmě výplaty, ale třeba i to chování, ta neznalost, nic tam neví, dávají špatné informace a tak. Je toho moc.*“ Komunikační partner č. 3 uvedl: „*Nevýhoda pro mě je, že ÚP je od nás dál. A peníze chodí dlouho.*“

Oproti výše uvedenému, žádný z dotazovaných komunikačních partnerů neuvedl, že by shledával v původním místě výkonu agendy PnP nějaký nedostatek.

Shrnutí třetí otázky

Z rozhovorů s komunikačními partnery vyplynulo, že tito spatřují hlavní negativum sociální reformy v nefungujících – nepravidelných výplatách příspěvku na péči. Někteří jako důvody pro svůj negativní pohled na sociální reformu uvádí špatné jednání úřednice, její neochotu, nedostatečné znalosti či mylně podávané informace. Jeden z komunikačních partnerů si negativum reformy spojil s větší vzdáleností budovy od místa jeho bydliště.

Otázka číslo 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Smyslem této otázky bylo zjistit, jak funguje výplata příspěvku na péči po sociální reformě ve srovnání s výplatou v období před sociální reformou. Z rozhovorů bylo zjišťováno především, zda je dávka vyplácena pravidelně a v měsíci, na který náleží.

Všichni komunikační partneři uvedli, že před sociální reformou potíže s výplatami nebyly, vždy byly vyplaceny v daném měsíci, na který náleží. Např. komunikační partner č. 12 uvedl: *„Když peníze vyplácel MěÚ, žádné problémy nebyly. Peníze vždy přišly včas, maximálně se zpožděním dvou dnů.“*

Komunikační partner č. 3 uvedl: *„Když to dělalo město, peníze vždycky přišly brzy.“*

Komunikační partneři dále sdělili, a to všichni bez výjimky, že výplaty po sociální reformě nefungují dobře. Např. komunikační partner č. 12 uvedl: *„Samotné vyplácení dávek je katastrofa, chodí každý měsíc jinak a to samozřejmě rodinám, které se starají o postižené dítě a do práce chodit nemůžou (nemají jiný příjem), přináší velké problémy.“*

Komunikační partner č. 5 uvedl: *„Někdy to přijde 9., někdy to přijde 27., nebo úplně na konci měsíce Je to hrozný rozdíl, když ty peníze jsou určený na ten kalendářní měsíc.“* Komunikační partner č. 1 uvedl: *„Teď je to hrozný, nemáme přesný datum, kdy peníze přijdou, a když se ozvete, tak vám řeknou, že na to mají celý měsíc a do konce měsíce peníze přijdou.“*

Komunikační partner č. 4 uvedl: *„Peníze vždycky přijdou daný měsíc, ale pokaždé jindy. Není na to spolehnutí a to je špatně.“*

Ve dvou případech výplata PnP v daném měsíci vůbec neproběhla, komunikační partner č. 2 uvedl: *„Jednou na nás zapomněli a peníze nepřišly.“* A komunikační partner č. 11 uvedl: *„Stalo se nám také, že peníze vůbec nepřišly.“*

Ve třech případech komunikační partneři sdělili, že pobírají zvýšený PnP o 2 000 Kč měsíčně. S výplatami těchto peněz mají potíže, dochází k jejímu zpoždování i o celý kalendářní měsíc. Komunikační partner č. 6 uvedl: *„Ty dva tisíce, co máme jakoby navíc, to taky nevíme, kdy je dostaneme. Někdy je dostaneme až v následujícím měsíci.“*

Komunikační partner č. 2 uvedl: „*Někdy se stalo, že přišel jen ten základ a ty dva tisíce až potom, co jsme zavolali. To se zpozd'ovalo i do druhého měsíce, stalo se to asi 4x.*“

Komunikační partner č. 9 uvedl: „*Jednou nám to nepřišlo, a tak sem tam volala a ta paní mi řekla, ještě že jste se ozvala, mi jsme vám to zapomněli odkliknout.*“

Výplaty nejsou prováděny v pravidelných termínech, dva komunikační partneři dokonce uvedli, že si museli na ÚP zavolat, aby peníze vůbec dostali. Komunikační partner č. 2 uvedl: „*Peníze nám chodily pozdě, 3x nebo 4x nám přišly až poslední den v měsíci. V té době to dávali i v televizi, že výplaty nechodí tak jak mají. Ale my jsme tam volali a třeba do týdne nám ty peníze přišly. Myslím si, že kdybysme si tam nezavolali, tak by nám peníze ten měsíc neposlali.*“

Komunikační partner č. 5 uvedl: „*Připadám si hrozně, když volám každý měsíc, jestli ty peníze už byly odeslané, nebo kdy přijdou na účet. Opravdu na to není spolehnutí.*“

Komunikační partneři také sdělovali, a to ve čtyřech případech, že pokud neobdrží výplatu PnP včas, dostávají se do potíží. Komunikační partner č. 5 uvedl: „*Nemůžeme mít žádné příkazy na účtu, protože, když tam nejsou potřebné peníze, účet nám zablokují. Je to hrozný, protože si nemůžeme nastavit na účtu trvalé odchozí platby, třeba za elektřinu a podobně, protože nikdy nevíme, kdy ty peníze přijdou. Takže musíme hlídat účet, a jakmile peníze přijdou, tak sednout k počítači a všechno zaplatit.*“

Komunikační partner č. 6 uvedl: „*Člověk je zvyklý, že má na účtech dané nějaké trvalé příkazy a pokud tam ty peníze nepřijdou a něco se nezaplatí, hned je s tím problém.*“

Komunikační partner č. 9 uvedl: „*Je to hrozný, peníze jsou pro nás důležitý, protože je potřeba zaplatit nájem, elektřinu, jídlo atd..*“

Komunikační partner č. 12 uvedl: „*Pro své hendikepované dítě platím osobní asistentku a tu si můžu dovolit jen díky příspěvku na péči a tady nastane problém. Asistentku nezajímá, že čekám na příspěvek, ona svoji práci udělala a já musím zaplatit.*“

Pro lepší přehlednost zde uvádím tabulku.

Tabulka 2: Fungování výplat PnP před a po sociální reformě.

Fungování výplat před sociální reformou	Fungování výplat po sociální reformě
Nepravidelnost (0)	Nepravidelnost (12)
Nevyplacení PnP v daném měsíci (0)	Nevyplacení PnP v daném měsíci (2)
Nevyplacení zvýšeného PnP v daném měsíci (0)	Nevyplacení zvýšeného PnP v daném měsíci (3)

Shrnutí čtvrté otázky

Rozhovory s komunikačními partnery bylo zjištěno, že nemají k fungování výplat před sociální reformou žádné výhrady.

Z odpovědí komunikačních partnerů bylo také zjištěno, že všichni jednoznačně shledávají nedostatek ve fungování výplat po sociální reformě v nepravidelnosti. Někteří dokonce neobdrželi příspěvek v daném měsíci, a ti, kteří mají zvýšení PnP o 2 000 Kč, se setkali i s opakovaným nevyplacením této částky v příslušném kalendářním měsíci.

5 Diskuze

Příspěvek na péči je sociální dávka, kterou upravuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. I když zákon prošel mnoha novelizacemi, nikdy se nejednalo o takovou radikální změnu, která nastala k 1. lednu 2012, kdy byl příspěvek na péči předán k výkonu agendy na příslušná kontaktní pracoviště ÚP.

V teoretické části jsem se zabývala příspěvkem na péči před sociální reformou a především po ní. Uvedla jsem zde pro moji práci podstatné skutečnosti, které příspěvek obsahuje. Dále jsem blíže specifikovala role a kompetence sociálního pracovníka a také byl vysvětlen pojem zdravotní postižení.

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit názory příjemců příspěvku na péči (rodin s dítětem se zdravotním postižením) na práci úředníků před a po sociální reformě. Zajímalo mě, jaká pozitiva či negativa sociální reforma příjemcům PnP přinesla. Velmi důležitou součástí výzkumu se stalo zjištění o nefungujících výplatách PnP, sociální dávky, na které je mnoho příjemců velmi závislých.

První otázka se týkala názorů komunikačních partnerů na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě. U této otázky se komunikační partneři shodli na tom, že vnímají velké rozdíly v práci úředníků před a po sociální reformě. Všichni dotazovaní uvedli, že pokud agendu PnP vykonávaly sociální pracovníce MěÚ, nesetkali se s neochotou, s tím, že by jim nebyla poskytnuta potřebná pomoc. Jak uvádí Michalík a kol. (2011) mezi předpoklady pro výkon profese (vlastnosti osobnosti pracovníka) náleží stabilita osobnosti, empatie, trpělivost, ochota, tolerance a další.

Žádný z komunikačních partnerů neuvedl, že by byl s prací sociálních pracovníků MěÚ nespokojen, že by od nich neměl dostatek informací či by si myslel, že by neměly dostatek zkušeností. Jak uvádí Michalík a kol. (2011) pro sociálního pracovníka je důležitá praxe a další celoživotní vzdělávání, specifické komunikační schopnosti a využívání etických zásad.

Oproti výše uvedenému se komunikační partneři shodli na tom, že v práci pracovníc ÚP vidí velké problémy. Velká část z nich zdůrazňuje nespokojenost s jejich prací. Avšak jak uvádí Sveřepa (2008) v sociální práci je podstatné vystupovat v zájmu a ve prospěch klientů. Evidentní je nejen neochota, ale i malé zkušenosti pracovníc a nedostatek znalostí či informací. Řezníček (1994) uvádí, že by měl sociální pracovník poskytovat informace a rady. Z výzkumu však vyplynulo, že není výjimkou, pokud se komunikační partneři raději pro pomoc a radu obrací na sociální pracovníce z MěÚ.

Domnívám se, že propastný rozdíl v práci sociálních pracovníc na Městském úřadu a pracovníc na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Dačicích způsobilo mimo jiné to, že na ÚP nepřešla žádná z pracovníc, která agendu PnP vykonávala na MěÚ. Pracovnice na ÚP tak neměly s jejím výkonem žádné zkušenosti, což se také odráží v názorech dvou komunikačních partnerů, kteří uvedli, že z počátku nebyly pracovníce příjemné, ale to se postupem času změnilo k lepšímu. Někteří z komunikačních partnerů se však domnívají, že ani s odstupem času se chování či informovanost pracovníc příliš nezměnila. Dalším důvodem může být také to, že tutéž agendu na ÚP vykonávají dvě pracovníce a na MěÚ ji vykonávaly pracovníce tři, přičemž agenda pracovníc na ÚP nezahrnuje pouze příspěvek na péči, ale i další agendy týkající se dávek pro osoby se zdravotním postižením. Náplň práce pracovníc ÚP je tak evidentně velmi rozsáhlá. Jak uvádí Sveřepa (2008) sociální pracovník rozhoduje o přiznání či nepřiznání dávky, kontroluje její využití, velmi důležité je ale také posílení individuální sociální práce s každým konkrétním klientem.

Jeden z komunikačních partnerů uvádí, že se na pracovníci ÚP obrátil s tím, zda by mu byla poskytnuta pomoc se sepsáním odvolání do rozhodnutí. Tato však odmítla s tím, že to nedělají. Jak uvádí Matoušek (2007) kvalitní sociální pracovník je schopen klientovi poskytnout takovou službu, kterou mu nikdo z dalších pomáhajících pracovníků poskytnout nemůže.

Další z komunikačních partnerů má natolik špatné zkušenosti s jednáním pracovníc ÚP, že požaduje, aby byl její spis převeden na jiný úřad. Uvádí, že v jejím chování spatřuje něco osobního. Navrátil (2001) však uvádí, že by měl sociální

pracovník vyjadřovat své postoje a hodnoty bez ohledu na to, zda je mu klient sympatický či nikoliv.

Otázkou však zůstává, zda jsou referenti nepojistných sociálních dávek, jak jsou titulováni pracovníci na ÚP, vůbec sociálními pracovníci.

Druhá otázka se týkala toho, zda komunikačním partnerům sociální reforma přinesla nějaká pozitiva. U této otázky nastala shoda u většiny komunikačních partnerů v tom, že jim reforma nepřinesla žádná pozitiva. Tomeš (2010) však uvádí, že reforma znamená úpravu, zdokonalení, změnu či přeměnu, která vede ke zlepšení nějakého stavu apod.

Výhody reformy uvedli pouze 2 komunikační partneři, kteří tyto odůvodnili tím, že uvítali všechny sociální dávky v jedné budově. Jak uvádí MPSV (2012) cílem reformy je zjednodušení systému sociální ochrany, jeho zlevnění, celkové zefektivnění práce orgánů státní správy atp. Někteří z komunikačních partnerů dokonce podotkli, že nechápou, proč byla vůbec reforma provedena, když nic dobrého nepřinesla.

Jednalo se o pro komunikační partnery poměrně těžkou otázku, s potížemi hledali odpověď, je tedy evidentní, že reformu nevnímají příliš pozitivně.

Třetí otázka zněla, jaká negativa přinesla sociální reforma. U této otázky se komunikační partneři shodli v tom, že reforma negativa jednoznačně přinesla. Za největší zápor označili velmi problémové fungování výplat PnP. Dalšími negativy, které komunikační partneři uváděli již v rámci otázky číslo 1, bylo špatné chování pracovníků ÚP, neochota, neznalost a podávání mylných informací. Jeden z komunikačních partnerů si negativum spojil s větší vzdáleností budovy od jeho bydliště. Endrštová (2012) uvedla, že z pohledu občanů ČR i zaměstnanců ÚP došlo k selhání a změny v systému nejsou přínosem, ba naopak.

Tato otázka komunikačním partnerům nečinila žádné potíže. Všichni odpověděli rychle, všichni hned věděli, že reforma pro ně přínosem není.

Čtvrtá otázka se týkala zkušeností s fungováním výplat před a po sociální reformě. Všichni komunikační partneři označili za hlavní problém nepravidelnost výplat PnP. Úřad práce evidentně nemá žádný pevný termín, v němž by prováděl výplaty, neboť komunikační partneři shodně uváděli, že peníze přichází v různé kalendářní dny, v rozmezí i dvou týdnů. Endrštová (2012) uvedla, že se sociální reformou byl také zaveden nový systém výplaty dávek. Národní rada neustále upozorňovala na nefunkčnost systému a navrhovala odložení účinnosti jednotlivých zákonů. Avšak novela zákona o sociálních službách odložena nebyla.

Dva komunikační partneři také uvedli, že neobdrželi příspěvek v daném měsíci, ačkoliv zákon č. 108/2006 Sb., uvádí nejen to, že je PnP vyplácen měsíčně, ale i to, že je vyplácen v kalendářním měsíci, za který náleží.

Třem komunikačním partnerům náleží zvýšení příspěvku na péči o 2 000 Kč za kalendářní měsíc. Všichni tyto komunikační partneři pečují o nezaopatřené dítě do 18 let věku a rozhodný příjem společně posuzovaných osob je nižší než dvojnásobek částky životního minima. Také zvýšení příspěvku náleží v kalendářním měsíci, ve kterém se příspěvek vyplácí. Z uvedeného je evidentní, že jsou tyto rodiny na příspěvku na péči značně závislé. Nejen, že jim příspěvek chodí nepravidelně, třeba až na konci kalendářního měsíce, ale i to, že někdy dojde k nevyplacení příspěvku v daném měsíci, jim způsobuje velké problémy. Endrštová (2012) uvádí, že mnozí lidé – příjemci sociálních dávek byli na počátku roku 2012 vystaveni riziku finanční nouze, dluhům a exekucím. Bohužel, dle sdělení komunikačních partnerů, nešlo jen o začátek roku, ale i o průběh následujících kalendářních měsíců.

Někteří komunikační partneři jsou značně rozhořčeni tím, že se díky zpoždění výplat PnP dostávají do velkých potíží, nemohou mít na svých účtech odchozí trvalé příkazy, nemohou včas zaplatit nájemné a další výdaje domácnosti atp., ačkoliv Informace MPSV o výplatních termínech nepojistných sociálních dávek (2012) hovoří o tom, že dávka je vyplácena ve stejném termínu ve všech měsících. Podle tohoto má být tedy dávka vyplácena pravidelně, což realizováno není.

Jeden z komunikačních partnerů uvedl také to, že musí svému zdravotně postiženému dítěti platit asistenta. Pokud peníze neobdrží včas, je to problém, neboť

právě z příspěvku na péči tuto službu hradí. Průša (2007) uvádí, že s přijetím příspěvku na péči dojde ke zvýšení role příjemce služby a dojde k posílení příjmu občana, aby si mohl službu koupit.

Na závěr diskuze bych ráda zmínila fakt, že zkoumaný soubor tvořili příjemci příspěvku na péči (rodiny s dítětem se zdravotním postižením), bydlící v ORP Dačice, tedy ti, kteří místně přísluší kontaktnímu pracovišti Úřadu práce v Dačicích. Je tedy možné, že se odpovědi na otázky mohou lišit od názorů příjemců příspěvku na péči, kteří místně přísluší jinému z kontaktních pracovišť Úřadů práce České republiky.

6 Závěr

Tato práce byla zaměřena na zmapování názorů příjemců příspěvku na péči na sociální reformu. Důvodem byla změna legislativy – novela zákona o sociálních službách, která pro příjemce PnP přinesla řadu změn, a to především sjednocení všech dávkových agend pod jediný úřad Úřad práce ČR. Cílem bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, jak vnímají příjemci příspěvku na péči (rodiny s dítětem se zdravotním postižením) práci úředníků před a po sociální reformě.

Pro výzkumnou část jsem zvolila kvalitativní výzkum a byla využita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru s 12 komunikačními partnery (rodiči). Rozhovory byly vedeny v přirozeném prostředí komunikační partnerů, kteří pobírali příspěvek na péči před sociální reformou a pobírají jej dosud. Komunikačním partnerům jsem položila 4 otázky.

Výzkumem bylo zjištěno, že komunikační partneři shledávají nesrovnatelné rozdíly v práci sociálních pracovníků MěÚ Dačice a pracovníků kontaktního pracoviště ÚP Dačice. Komunikační partneři vnímali a dosud vnímají práci sociálních pracovníků MěÚ Dačice velmi pozitivně a někteří z nich se na tyto pracovníce dosud obracejí. Naopak práci úředníků ÚP Dačice většina komunikačních partnerů nehodnotí příliš dobře, stěžují si na neochotu, nedostatek informací a zkušeností pracovníků, vyjadřují velkou nespokojenost. Domnívám se, že mnohé z potíží, které komunikační partneři v kontaktu s pracovníky ÚP pocítují, by vyřešilo navýšení počtu pracovníků v této agendě, které by pak vedlo k většímu prostoru pro individuální práci s klienty. Jako vhodná bych viděla školení k samotné problematice příspěvku na péči, aby tak pracovníce získaly větší znalosti z této oblasti. Za důležité také považuji účast pracovníků na kurzech týkajících se etické stránky profese sociálního pracovníka.

Výzkumem bylo dále zjištěno, že komunikační partneři vnímají sociální reformu spíše negativně, než pozitivně. Hlavní negativum spatřují v nefungujících nepravidelných výplatách příspěvku na péči. Myslím si, že by bylo vhodné zavést jeden výplatní termín, aby tak bylo předcházeno problémům, které jsou komunikačním

partnerům způsobovány pozdním příchodem, často pro ně nepostradatelných finančních částek.

Tato práce by mohla být využita úřady veřejné správy jako ukazatel práce úředníků Úřadu práce pohledem příjemců příspěvku na péči v ORP Dačice. Dále jako informace pro uživatele sociálních služeb a laickou veřejnost, která by mohla rozšířit své znalosti o agendě příspěvku na péči.

7 Seznam informačních zdrojů

Odborné publikace

BRUTHANSOVÁ, D., JEŘÁBKOVÁ, V. *Možnosti řešení sociálních důsledků zdravotního postižení – synergické efekty a bílá místa současné právní úpravy*. 1.vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2012. ISBN 978-80-7416-103-2.

BŘESKÁ, N., VRÁNOVÁ, L. *Dávky sociální péče*. 3. aktual. vyd. Olomouc: ANAG, 2004. ISBN 80-7263-228-0.

ENDRŠTOVÁ K. Jak úřady práce zvládají reformu. *Sociální služby*. Tábor: RUDI. 2012, roč. 14, č. 3, s. 12-13. ISSN 1803-7348.

FRANCOVÁ, H., NOVOTNÝ, A. *Sociální politika v základech*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2008. ISBN 978-80-7387-125-3.

GONZÁLEZ-PRENDES A., BRISEBOIS K. Cognitive-Behavioral Therapy and Social Work Values: A critical analysis. *Journal of Social Work Values & Ethic*. Wayne State University: ASWB. 2012, vol. 9, no. 2, page 22-23. ISSN: 1553-6947.

HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP. 2007, č. 1, s. 5-6. ISSN 1213-6204.

CHLOUPKOVÁ, S. Hodnota sociálního pracovníka v procesu rozhodování o příspěvku na péči. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP. 2008, roč. 8, č. 2, s. 30-31. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. *Posuzování životní situace v sociální práci*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-419-4.

KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7.

KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007. ISBN 978-80-7263-405-7.

MATOUŠEK, O. Medailón Oldřicha Matouška. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP. 2007, č. 1. ISSN 1213-6204.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 2. uprav. a dopl. vyd. Praha: Studio Element, 2007. ISBN 80-903640-9-8.

MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Pardubice: Silueta, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.

MICHALÍK, J. a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP. 2007, č. 1, s. 7-11. ISSN 1213-6204.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“: dilemata práce s klienty v organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80903070-1-9.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktual. a rozšíř. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-255-6.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 5. vyd. Praha: sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SVEŘEPA, M. Česká sociální práce obvykle neplní úlohu vyvažujícího elementu mezi člověkem a společností. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: ASVSP. 2008, roč. 8, č. 2., s. 5-8. ISSN 1213-6204.

TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 1. vyd. Písek: Renesance, 1996.

Elektronické zdroje

ČSSZ. *Posuzování zdravotního stavu a pracovní schopnosti občanů* [online]. [poslední aktualizace 2012-01-01], [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/zivotni-situace/obcan/posuzovani-zdravotniho-stavu-a-pracovni-schopnosti-obcanu.htm>

MPSV. *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)* [online]. [poslední aktualizace 2014-02-06], [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=51&podsekce=52>

MPSV. *Informace MPSV o výplatních termínech nepojistných sociálních dávek* [online]. [poslední aktualizace 2012-02-10], [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/12080>

MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách: obecně k účelu zákona* [online]. [poslední aktualizace 2014-02-24], [cit. 2014-03-09].

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

MPSV. *Sociální reforma - změny 2012: Jednotné výplatní místo* [online]. [poslední aktualizace 2012-01-10], [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

MPSV. *Sociální reforma - změny 2012: Státní úředník* [online]. [poslední aktualizace 2012-01-10], [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/7#2.1>

Legislativa

ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14.3.2006 o sociálních službách.*

ČESKO. *Zákon č. 313 ze dne 12.9.2013, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.*

ČESKO. *Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ze dne 24.6.2004 ve znění zákonů č. 413/2005 Sb., č. 384/2008 Sb., č. 7/2009 Sb., č. 227/2009 Sb., č. 167/2012 Sb. a č. 303/2013 Sb.*

ČESKO. *Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505 ze dne 28.11.2013 kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění vyhlášky 389/2013 Sb.*

8 Seznam příloh

Příloha č. 1 - Vymezení schopností zvládat základní životní potřeby

Příloha č. 2 - Přepisy rozhovorů s komunikačními partnery

Příloha č. 1 - Vymezení schopností zvládat základní životní potřeby:

a) Mobilita:

- vstávání a usedání,
- stoj,
- zaujímat polohy,
- pohybovat se chůzí krok za krokem, popřípadě i s přerušováním zastávkami, v dosahu alespoň 200 m (i po nerovném povrchu),
- chůze po schodech v rozsahu jednoho patra směrem nahoru i dolů,
- používat dopravní prostředky včetně bariérových.

b) Orientace:

- poznávat a rozeznávat zrakem a sluchem,
- mít přiměřené duševní kompetence,
- orientovat se časem, místem a osobou,
- orientovat se v obvyklém prostředí a situacích a přiměřeně v nich reagovat.

c) Komunikace:

- schopnost dorozumět se a porozumět, a to mluvenou srozumitelnou řečí a psanou zprávou,
- porozumět všeobecně používaným základním obrazovým symbolům nebo zvukovým signálům,
- používat běžné komunikační prostředky.

d) Stravování:

- vybrat si ke konzumaci hotový nápoj a potraviny,
- nalít nápoj, naporcovat stravu, naservírovat,
- najíst se a napít,
- dodržovat stanovený dietní režim.

e) Oblékání a obouvání:

- vybrat si oblečení o obutí přiměřené okolnostem,
- oblékat se a obouvat se,
- svlékat se a zouvat se,
- manipulovat s oblečením v souvislosti s denním režimem.

f) Tělesná hygiena:

- použít hygienické zařízení,
- mýt si a osušovat si jednotlivé části těla,
- provádět celkovou hygienu,
- česat se,
- provádět ústní hygienu,
- holit se.

g) Výkon fyziologické potřeby:

- včas používat WC,
- vyprázdnit se,
- provést očistu,
- používat hygienické pomůcky.

h) Péče o zdraví:

- dodržovat stanovený léčebný režim,
- provádět stanovená léčebná a ošetrovatelská opatření a používat k tomu potřebné léky, pomůcky.

i) Osobní aktivity:

- vstupovat do vztahů s jinými osobami,
- stanovit si a dodržet denní program,
- vykonávat aktivity obvyklé věku a prostředí (např. vzdělávání, zaměstnání, volnočasové aktivity),
- vyřizovat své záležitosti.

j) Péče o domácnost:

- nakládat s penězi v rámci osobních příjmů a domácnosti,
- manipulovat s předměty denní potřeby,
- obstarat si běžný nákup,
- ovládat běžné domácí spotřebiče,
- uvařit si teplé jídlo a nápoj,
- vykonávat běžné domácí práce,
- obsluhovat topení a udržovat pořádek.

Příloha č. 2 - Přepisy rozhovorů s komunikačními partnery

Komunikační partner č. 1

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Se sociálními pracovníky se vyjít dá, pokud jsem něco potřebovala, sepsala to se mnou, řekla mi, co mám přinést. Jedna z nich ví více, ta je tam déle, ale ta druhá, když tam ta první není, tam mi jen řekne, že to kolegyni předá. Moc toho neví. Moc se tam nezastupují, u Vás to bylo jiné, vždycky jsme všechno vyřídili hned. S Vámi na MěÚ jsme byli vždycky moc spokojeni, vyšli jste nám vstříc.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Vůbec nevím, já si myslím, že nám to nepřineslo nic dobrého.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Nevím, ale určitě jsem byla u vás spokojenější, chybíte mi. I to prostředí bylo lepší. S výplatami jsme vůbec neměli problém.“*

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: *„No to bylo strašný, my jsme nevěděli vůbec, kdy je datum, třeba ještě když jste tam byla vy, tak to jsme věděli, že to bude toho devátého a teď je to hrozný, nemáme přesný datum, kdy peníze přijdou, a když se ozvete, tak vám řeknou, že na to mají celý měsíc a do konce měsíce peníze přijdou. Ale je to špatný, protože když musíte zaplatit nájem, jídlo potřebujete taky, věci dětem do školy a všechny tyhle věci a čekáte opravdu jenom na tu dávku a nedostanete ji, už se dostáváte do problémů. Peníze přišly každý měsíc, ale třeba až na konci měsíce, třeba až 30. Oni mi tam vysvětlili, že ty peníze neposílají rovnou vám, ale posílají to zavčas, ale někam na centrálu, ale od nich přijdou až takhle dlouho.“*

Komunikační partner č. 2

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „Ti lidé jsou docela příjemní. Cokoli potřebujeme, zavoláme tam, oni nám pomůžou, poradí, nemáme tam žádný problém. Zavoláme si telefonem, že něco potřebujeme a není problém to prostě domluvit. Paní, pod kterou patříme, tam někdy nebyla a ta její kolegyně nám tolik neporadí, ale když to je připravené, tak nám to dá. Proto voláme předem, že tam přijedeme. V podstatě si nemůžeme ztěžovat, zatím nám vyšli vstříc. Na městském úřadu jsme se setkali jen s ochotou a pomocí, nemohli jsme si tam ztěžovat.“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Já si nemyslím, že by to přineslo nějaká pozitiva. Je úplně jedno, jestli jdeme na městský úřad nebo úřad práce.“

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Negativa jsou určitě to, že je problém s těmi výplatami, dřív to nebylo.“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „S výplatami jsme měli problémy, hlavně ze začátku, jak to přešlo pod úřady práce. Peníze nám chodily pozdě, 3x nebo 4x nám přišly až poslední den v měsíci. V té době to dávali i v televizi, že výplaty nechodí tak jak mají. Ale my jsme tam volali a třeba do týdne nám ty peníze přišly. Myslím si, že kdybysme si tam nezavolali, tak by nám peníze ten měsíc neposlali. Jednou na nás zapomněli a peníze nepřišly, ale jinak chodí mezi 15. a 20. dnem v měsíci. Oni to zpracovávají, ale posílají to někam na centrálu. Několikrát sem tam volala a řekli mi, že na centrálu to bylo poslaný a prostě problém byl tam někde. My jsme k tomu dostali ještě ty 2 000 Kč navíc, a někdy se stalo, že přišel jen ten základ a ty dva tisíce až potom, co jsme zavolali. To se zpožďovalo i do druhého měsíce, stalo se to asi 4x. V jiných měsících, když nám ty dva tisíce nepřijdou, zavoláme tam a oni to stihnou vyplatit do konce měsíce. Spoleh na výplaty ale rozhodně není. Dřív jsme věděli, kdy peníze přijdou, bylo to lepší a bez problémů.“

Komunikační partner č. 3

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Když něco potřebuji, tak jdu vždy na MěÚ, kde pracovníce znám a ty mi vždycky pomůžou, s čím potřebuji. Byla jsem tam spokojená. S pracovníci na ÚP nemám dlouhou zkušenost.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Já nevím, dlouhou zkušenost s tím nemám, jenom ten rok, ale asi tam výhodu nevidím.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Nevýhoda pro mě je, že ÚP je od nás dál. A peníze chodí dlouho.“*

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Výplata chodí na účet, vždycky peníze přišly ten měsíc, kdy měly, ale třeba pozdě – na konci měsíce. To mi vadí, protože ty peníze mají přijít včas, abysme je měli, když je potřebujeme. Když to dělalo město, peníze vždycky přišly brzy.“*

Komunikační partner č. 4

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Já s úřady jednám sama, manžel, jen když se něco děje, když je to potřeba. S úřadem práce nemáme moc dobré zkušenosti, pracovníci tam moc neví, nemají informace, spokojeni s nimi moc nejsme. U Vás to bylo jiné, vždycky jsme tam všechno vyřídili bez problémů.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Já si myslím, že pozitiva nejsou. Pro nás se až tak nic nezměnilo, tak si myslím, že to nepřineslo nic. Když se žádalo u Vás, tak všechno bylo vyřízeno do měsíce, prostě rychle a tady to trvá všechno hrozně dlouho. Není na nic spoleh.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Negativního, taky si myslím, že asi ne. Myslím si ale, že když to patřilo pod město, že to chodilo pravidelně, vždy jsme měli peníze k tomu 15., teď nevíme, kdy peníze dorazí – to je na tom negativní.*“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „*V tom lednu, když to přešlo na úřad práce, zpoždění nebylo, v únoru to přišlo koncem měsíce, ale by to v daném měsíci. Peníze vždycky přijdou daný měsíc, ale pokaždé jindy. Není na to spolehnutí a to je špatně. Spokojení nejsme, vadí nám to. Když jste to dělali vy na městě, tak to chodilo dobře, pravidelně.*“

Komunikační partner č. 5

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „*Ze začátku mi přišly hrozný, protože byly nervózní, ale asi taky kvůli tomu, že jim nešla spousta věcí, spousta lidí jim tam volala, že jim nepřišly peníze. Oni říkali, že to nikdy nedělali, že je do toho strčili a ještě k tomu jim dali jiné programy, nikdo s tím neuměl. Byly nepříjemný svým způsobem, ale ti lidi na ně byli taky nepříjemní. Teď je to v pohodě, vychází se s nimi dobře, někdy i paní zavolá, že třeba musíme něco doložit nebo tak. Ale moc informovaní tam taky nejsou, ne všechno ví. Na MěÚ to bylo jiný, vy jste to dělali dlouho a znali jste to. Pro nás to bylo dobře. Taky si myslím, že oni jsou informovaní špatně shora, vždycky když se udělají nějaký novinky, nikdo jim nic neřekne. Proto toho spoustu vůbec neví.*“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Výhodou je, že je všechno v jedné budově. Když se na MěÚ o něco žádalo, muselo se přecházet z jedné místnosti do druhé. Teď je vše v jedné kanceláři.*“

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Negativum mám spojeno asi jen s výplatami.*“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „*No hrozný, nikdy nevíme, kdy ty peníze dostaneme, není žádný pevný datum, nikoho tam nezajímá, že je to jediná dávka, kterou rodiče mají, a že z toho třeba platíme*

třeba hypotéku nebo cokoli a když to tam řekneme, tak oni řeknou, že je to na péči na dítě. Ale to dítě taky musí někde bydlet, musí jíst a tak. Tam taky nikoho nezajímá, když mi řekneme, že ty peníze nemáme, potřebujeme je, že nám je ještě neposlali, že nám to taky nepočká. A když je v tom rozdíl, že někdy to přijde 9., někdy to přijde 27., nebo úplně na konci měsíce. Je to hrozný rozdíl, když ty peníze jsou určený na ten kalendářní měsíc. Na městském úřadu to bylo málokdy, že ty peníze přišly v jiný datum, třeba 10. nebo 12., ale vždycky to bylo v rozmezí třeba 2 dnů. Vemte si třeba, že je potřeba něco koupit a vy nevíte, jestli přijdou tak jak by měly, toho 14. nebo třeba přijdou až o 14 dní déle. Nemůžeme mít žádné příkazy na účtu, protože, když tam nejsou potřebné peníze, účet nám zablokují. I když tam nějaký peníze jsou a třeba máme zaplatit 4000 na hypotéku a jsou tam třeba jen 3000, čeká se, až přijdou na dceru peníze, aby to oni mohli odeslat. Takže oni nám ty peníze zablokují, a my si nemůžeme vybrat ani ty 3000. Je to hrozný, protože si nemůžeme nastavit na účtu trvalé odchozí platby, třeba za elektriku a podobně, protože nikdy nevíme, kdy ty peníze přijdou. Takže musíme hlídat účet, a jakmile peníze přijdou, tak sednout k počítači a všechno zaplatit. Připadám si hrozně, když volám každý měsíc, jestli ty peníze už byly odeslané, nebo kdy přijdou na účet. Opravdu na to není spolehnutí. Kdyby byl jeden pevný datum, a k tomu datu by to muselo přijít, bylo by to dobrý. Ten příspěvek, ty 2 000 navíc někdy přijdou někdy ne. Nakonec ale dorazí, i když pozdě. V loni nám sebrali peníze na příspěvku, ale to jsem se tam s nimi dohadovala, že ji posuzovali, aniž by ji viděli. Tak na potřetí sem je donutila, aby ji viděli. Jeli jsme do Budějovic, dali nám to i zpětně. To jsem se s nimi hádala, protože oni to napsali tak, že je na tom dcera líp, přitom to není pravda, je na tom hůř, protože je starší a pořád zvládá jen to, co zvládá dítě ve třech letech.“

Komunikační partner č. 6

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „Ze začátku ta pracovnice byla nepříjemná, teď už je docela v pohodě. Řekla bych, že konečně pochopila, že tam my nejsme pro ni, ale ona pro nás“. Dřív to bylo všechno v pořádku, byla jsem s pracovníci úplně spokojená.“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Pro mě je dobré, že je vše v jedné budově. Když si potřebujeme vyřídit třeba přídavky na děti, tak to máme v jedné budově a nemusíme nikde běhat. To je asi jediné plus, jinak je to všechno stejné.“

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Negativem jsou asi ty výplaty, se kterými je neustálý problém. Jinak nevím, asi nic jiného ne.“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „Ty peníze, které bereme, chodí nepravidelně, jednou je dostaneme 14., jindy 30., tak nějak se to pohybuje. Ty dva tisíce, co máme jakoby navíc, to taky nevíme, kdy je dostaneme. Někdy je dostaneme až v následujícím měsíci. Ale když si tam zavolám, tak mi řeknou, jestli peníze poslali. Člověk je zvyklý, že má na účtech dané nějaké trvalé příkazy a pokud tam ty peníze nepřijdou, něco se nezaplatí, hned je s tím problém. Ještě je problém, protože určité firmy mají daná svoje data, do kdy to musí být zaplacené a třeba obědy ze školní jídelny musí být zaplacené v daný termín, a já předpokládám, že tam ty peníze budou a ony tam nejsou a syn mi přinese účtenku a říká mi, mami ty jsi zase nezaplatila obědy a já sem zase jak blbec dostal složenku. Je to třeba jen pětistovka, ale bohužel. Myslím si, že hodně lidí jde z koruny do koruny a ty peníze prostě chybí. To se nám nestávalo, když to dělal MěÚ tak peníze vždycky přišly včas, bylo to v pořádku.“

Komunikační partner č. 7

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „My jsme tam měli problémy při vyřizování jiné dávky (zakoupení motorového vozidla) se stejnou pracovnící, která pracuje i s příspěvkem na péči. Podali jsme si tehdy žádost, čekali jsme asi ¾ roku, než se to pohnulo. Paní X přišla na šetření, byla velmi nepříjemná, nekomunikativní, odměřená, opravdu její chování ani za komunistů jsme nezažili. Takhle nikdo nejednal jako ona, je velmi nepříjemná. Ta její kolegyně, která přišla s ní, mi potvrdila, že se chovala velmi nepříjemně, prostě hrozně.“

Řekla nám úplně jiné informace, než jsou v zákoně a tak jsme to odnesli. Mám dojem, že má k nám i něco osobního, protože jsme si pořídili nový barák. Udělali jsme to pro syna, aby měl snazší pohyb. A to, že jsme se kvůli tomu zadlužili, to nikoho nezajímá. Profesně se ale takhle prostě chovat nemůže. To kdybyste viděla, já sem řekla jejímu vedoucímu, že se chovala opravdu hrozně. Vůbec mi za to nestojí, Já už tu pracovníci nechci ani vidět, nechci s ní jednat, nechci s ní mít nic společného, už tam nepůjdu. Potřebuji převést papíry na jiný úřad. Nechci jít ani k její kolegyni, protože jsou v jedné kanceláři. Prostě ji už nechci nikdy ani vidět. I jiní lidé mi říkali, že k nim byla velmi nepříjemná. To, kdybyste viděla, jak ta se chovala. Můj manžel řekl, že na to nemá nervy a odešel. Syn třeba chodí doma, protože máme chodbu širokou 1,2 metru, bez berlí, opírá se o zdi a ona mi řekla, proč tvrdím, že potřebuje berle, když to není pravda. Berle potřebuje venku, nemůže bez nich chodit. A podívejte se, bydlíme tady půl roku a vidíte ty zdi. On se prostě opírá. Ona mi řekla, že nepotřebuje berle a přitom by se bez nich venku ani nehne. Ptala jsem se jí, vy víte, co to je postižený děcko, zažila jste to někdy, jaké to je odmalička. No to nestojí ani za řeč. Přitom dům jsme stavěli pro syna, aby se mohl lépe pohybovat, dřív jsme bydleli v domě se schody a to už nešlo. Říkala nám, že nestihá, má toho moc. Chtěla jsem si v té záležitosti stěžovat, ale vedoucí se pod to podepsal. On mi všechno odkýval a stejně to nezměnil. Podle mě to ani nečetl. Jsem na ni strašně naštvaná, opravdu s ní už nechci mít nic společného, už tam nepůjdu. Z toho vyplývá, co si myslím o jejím chování. Prostě hrůza. Ta ženská nevěděla vůbec nic, opravdu neumí dobře poradit. Pracovnice z Městského úřadu mi ochotně pomohla sepsat stížnost i odvolání. Tam vždycky byli a i dál jsou všichni ochotní, příjemní. Víte co, já jsem neměla problémy, když jsme byli v Hradci, neměla jsem problémy, když jsme byli u vás a to co se děje tady, to sem nezažila. Opravdu za komunistů se s námi takhle nejednalo, jak ta paní. To jsem teda nezažila, já jsem z toho byla na mrtvici, takovéhle jednání by si mohla odpustit. Měla by se k lidem chovat slušně. Ti lidé jsou už dost postižení tím, že tam musí jít, musí o něco žádat. Myslím si, že by tam nikdo nešel pro nic za nic a to by si mohla uvědomit. Myslím si, že by tam teda být neměla.“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Dobrého ta reforma nepřinesla vůbec nic, je to daleko horší. Vůbec nevím, proč to udělali. Měli by to vrátit tomu, kdo tomu rozumí. Byla to velká chyba.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Negativa? Těch je moc, samozřejmě výplaty, ale třeba i to chování, ta neznalost, nic tam neví, dávají špatné informace a tak. Je toho moc.“*

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Peníze chodí jak kdy, někdy do 15., někdy hodně dlouho. Ale vždycky to přišlo, i když to přišlo to déle, na ten měsíc“. S tím nebyly problémy, když to bylo pod obcí, tak to chodilo vždy pravidelně, v pevný termín, kolem 12..“*

Komunikační partner č. 8

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Je to horší, děvčata toho moc neví, ta paní X i ten pan šéf je teda divnej. Já jsem tam šla, protože nám to pořád nešlo a on potom říkal, pojďte za mnou a napište tady ..., zřejmě mu šlo o to, aby tam ta stížnost nebyla. On není férověj, myslela jsem si, že když on na mě tak pěkně, tak to bude dobře. Pak mi manžel vynadal. Stěžovali jsme si, že jsme to strašně dlouho nedostali. Já jsem byla na MěÚ, a tam to napsali a já jsem to tam podala. Nechtěla jsem si stěžovat, ale chtěli jsme upozornit na to, že nám ty peníze nechodí. Mně je takové žebrání hrozně nepříjemný, jsou to peníze na holku a tak by nám měly chodit. Je na to nárok, tak nevím, proč nám to nechodí. Bylo to lepší, když jsme chodili na MěÚ. Pracovnice je hodně nemluvná, negativně naladěná, taková nepřístupná. Člověk si myslí, že ji asi obtěžuje.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Pozitiva? Nevím o žádných, je to teď horší. Na městském úřadu to bylo lepší, vždycky jste nám tam dobře poradili, nevím, proč to udělali.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Jednání té úřednice a výplaty, které chodí stále pozdě. Ten vedoucí není fér, snaží se asi o to, aby tam neměli problémy, a když tam někdo pošle stížnost, tak ji chtějí co nejdříve smáznout. A to udělali i mně a přitom se nic nezměnilo.*“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „*Pokud máme tyhle sociální prostředky, ta úroveň je lepší. Příspěvek na péči dostáváme 3 000, dřív peníze chodily úplně dobře (na MěÚ). Když to přendali na ÚP, tak v tom jednom byl zádrhel, peníze přišly dlouho, jinak chodí peníze pravidelně, ale vždycky jiný den, je to zpožděný. Jednou je to tak, jindy je to jinak, spoleh na ně není. Tohle zpoždění dávek je nepříjemné, peníze mají být na ten měsíc a přijdou až třeba poslední den. To je přece špatně. Na MěÚ, tam je pracovnice naše opora, když se něco děje, tak to řekne jak to je, pomůže nám.*“

Komunikační partner č. 9

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „*Zatím s nimi nemám velkou zkušenost, ale slyšela jsem, že tam nejsou moc příjemní, ale ať si to zkusí, to není žádná sranda. Nemůžeme nikam, pořád ho musíme hlídat. Na městském úřadu to bylo vše v pořádku, vždycky mi tam ochotně pomohli. Nechápu, proč to přestěhovali, měli by to vrátit.*“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Nevidím žádná, myslím si, nic dobrého to podle mě nepřineslo.*“

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „*Hlavně ty výplaty.*“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „*Peníze chodí pozdě, až na konci měsíce. Jednou nám to nepřišlo, a tak sem tam volala a ta paní mi řekla, ještě že jste se ozvala, my jsme vám to zapoměly odkliknout. Je to hrozný, peníze jsou pro nás důležitý, protože je potřeba zaplatit nájem, elektřinu, jídlo atd. Nejhorší je, že ty peníze mají být na ten daný měsíc a nepřijdou, co*

potom, to nikoho nezajímá. Když jste to dělali vy, tak to jsme byli spokojeni. Poradili jste nám, všechno proběhlo hrozně rychle, nechápu, proč to udělali.“

Komunikační partner č. 10

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: „Ze začátku jsem si myslela, že se s ní bude mluvit dobře. Ale postupem času, když se ptala na šetření na věci, které se toho příspěvku vůbec netýkaly, tak jsem to přehodnotila. Možná toho jen mají moc, ale to přece není omluvou. Třeba, já jsem té pracovníci volala, jestli mi pomůže napsat odvolání a ona mi řekla, že to nedělají. Podle mě tam nejsou ochotní, a už vůbec ne příjemní. Spokojená nejsem. Je škoda, že už to neděláte vy. Na MěÚ – tam byli všichni ochotní, vždycky mi pomohli. Nevím, proč to tak udělal. Dcera má první stupeň. Skončila platnost posudku, ale protože prý vidí, chodí, slyší, tak nám ho odebrali. My jsme se odvolali. Čekáme, co bude, ale myslím si, že jí to nedají, protože podle nich je zdravá. I když chodí po osmi doktorech, nesmí toho moc dělat, bere spoustu léků, ale asi je jim to málo, že jí to nechtějí dát. Zaráží mě, jak k tomu přistupují, je to nespravedlivý, holka bere spoustu léků a nesmí to co ostatní děti. Tak uvidíme. Odvolání sem si napsala sama, protože sem volala na úřad a tam mi pracovníce řekla, že tam od toho není.“

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Nejsou, nevím o nich.“

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: „Pozdě chodí peníze a chování té úřednice, její neochota.“

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: „Peníze zatím vždycky přišly, i když každý měsíc v jiný den, někdy až na konci měsíce. Nelíbí se mi to, protože ty peníze mají být na ten měsíc a když přijdou pozdě, tak už z nich nic nezaplatíme, protože je prostě nemáme. Z MěÚ peníze chodily pravidelně. Nikdy se nám nestalo, že by nepřišly.“

Komunikační partner č. 11

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„S úřednicemi na MěÚ jsem byla spokojená, vždy mi vyšly vstříc, pomohly mi vypsát žádosti, vždy mi zodpověděly dotazy na mé otázky. Případně mi cokoli dalšího zjistily. Když k nám přišly na šetření, byly příjemné, ke všem se chovaly slušně. Nemůžu si na ně vůbec stěžovat. Úřednice na ÚP jsou jiné. Nejsme rádi, že tam ty dávky přešly. Nemají tam tolik informací ani znalostí, není tam z jejich strany taková ochota, jakou bysme si představovali. Máme s nimi špatné zkušenosti kolem prodlužování průkazu ZTP/P, kdy po podání žádosti jsme čekali několik měsíců, než se vůbec něco dělo. Byli jsme bez průkazky, kterou používáme téměř každý den. Bylo to bez ní hodně složité. Spokojení tedy nejsme.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Nám to žádné klady ani výhody nepřineslo, spíše naopak.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Negativem jsou jednoznačně výplaty, peníze chodí pozdě, vždy v jiný den.“*

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Výplaty jsou nepravidelné, na účet nám chodí vždy v jiný den. Stalo se nám také, že peníze vůbec nepřišly. Museli jsme si zavolat na úřad a pak je vyplatili. Ale s kamarádkami hodně mluvíme o tom, že nám peníze chybí, když je pošlou až na konci měsíce. Způsobí nám tím problémy, protože nemůže zaplatit běžné věci, jako např. elektriku, vodu apod. Neumí si to tam představit. Když je na to upozorňujeme, tak říkají, že peníze odeslali, tak musíme počkat. Nám ale také nikdo nepočká, musíme zaplatit co je potřeba. Před reformou výplaty problém vůbec nebyly, vždycky peníze přišly, jak měly.“*

Komunikační partner č. 12

Otázka č. 1: Jaký máte názor na práci sociálních pracovníků před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Osobně jsem neměla žádný problém ani na jednom úřadě, ale co se týče informovanosti, to bylo na ÚP na začátku, katastrofa, a i teď někdy tápou, ale určitě se lepší.“*

Otázka č. 2: Jaká pozitiva přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Že bych pocítila zlepšení, to určitě ne. Pozitiva pro naši rodinu nejsou žádná.“*

Otázka č. 3: Jaká negativa přinesla sociální reforma?

Odpověď: *„Výplata příspěvku je katastrofa.“*

Otázka č. 4: Jaké máte zkušenosti s fungováním výplat před a po sociální reformě?

Odpověď: *„Samotné vyplácení dávek je katastrofa, chodí každý měsíc jinak a to samozřejmě rodinám, které se starají o postižené dítě a do práce chodit nemůžou (nemají jiný příjem), přináší velké problémy. Já osobně pobírám rodičovský příspěvek, ten je o něco lepší. Ale pro své hendikepované dítě platím osobní asistentku a tu si můžu dovolit jen díky příspěvku na péči a tady nastane problém. Asistentku nezajímá, že čekám na příspěvek, ona svoji práci udělala a já musím zaplatit. A od toho by tyto dávky měly být, ale měnit neustále termín výplat? Když peníze vyplácel MěÚ, žádné problémy nebyly. Peníze vždy přišly včas, maximálně se zpožděním dvou dnů.“*