

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

## **Bakalářská práce**

2015

Aneta Betlachová

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Realizace sociální služby osobní asistence v  
Pardubicích**

Bakalářská práce

Autor: Aneta Betlachová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální  
práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Aneta Betlachová**  
Osobní číslo: **U12163**  
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce**  
Název tématu: **Realizace sociální služby osobní asistence v Pardubicích**  
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Hlavním cílem práce je představit službu osobní asistence s důrazem na dostupnost institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením ve vybrané lokalitě a zjistit možnosti a bariéry její realizace. Teoretická část se bude zabývat oblastí sociálních služeb ve vazbě na problematiku osob s tělesným postižením. V praktické části bude vypracován projekt výzkumu a bude provedena pilotáž prostřednictvím techniky rozhovoru. Zdroje: Magistrát města Pardubice ? [www.pardubice.eu](http://www.pardubice.eu) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách NOVOSAD, L. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál, 2009.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Martina Macková, Ph.D.**

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce:

**5. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**31. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.  
ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.  
vedoucí katedry

dne

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Mgr. Martině Mackové, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

## **Abstrakt**

BETLACHOVÁ, Aneta. *Realizace sociální služby osobní asistence v Pardubicích*. Hradec Králové, 2014. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá sociální službou osobní asistence a její realizací v Pardubicích. V teoretické části je zpracována oblast sociálních služeb, sociálních dávek i kompenzačních pomůcek pro osoby s tělesným postižením. Další část se zabývá osobní asistencí, požadavky pro výkon profese a vztahem osobního asistenta a klienta. Cílem teoretické části je představit vybrané instituce státní správy a samosprávy v Pardubicích a zaměřit se na bezbariérovou přístupnost objektů

V praktické části je vypracován projekt výzkumu a pilotáž technikou rozhovoru. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu a polostrukturovaného rozhovoru se empirická část zaměřuje na možnosti a bariéry dostupnosti institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích.

Klíčová slova: Osobní asistence, sociální služba, tělesné postižení, instituce státní správy a samosprávy, Pardubice.

## **Abstract**

BETLACHOVÁ, Aneta. *Realization of Social Service of Personal Assistance in Pardubice*. Hradec Králové, 2014. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

This bachelor's thesis deals with social service of personal assistance and its realization in Pardubice. Theoretical part of thesis is concerned with field of social services, social benefits and assistive utilities for people with physical disability. Next part deals with personal assistance, requirements for this profession and with relationship of personal assistant and client. Objective of theoretical part is to present selected institution of state and local administration in Pardubice and to focus on wheelchair accessible of objects.

Practical part of this thesis describes developed research project and pilotage technique of conversation. According to research and half-structured conversation is empirical part focused on possibilities and barriers of accessibility of institutes of state and local administrations for persons with handicap in Pardubice.

Keywords: Personal assistance, social service, physical disability, institution of state and local governments, Pardubice.



## Obsah

Úvod.....	11
1. Tělesné postižení.....	13
1.1. Základní charakteristika osoby s tělesným postižením.....	13
1.2. Specifické potřeby osob s tělesným postižením v návaznosti na bezbariérovost.....	14
1.3. Kompenzace v oblasti sociální politiky .....	15
1.3.1. Sociální služby pro osoby s tělesným postižením .....	15
1.3.2. Sociální dávky pro osoby s tělesným postižením .....	16
1.3.3. Kompenzační pomůcky .....	18
2. Osobní asistence jako sociální služba.....	19
2.1. Sociální služba osobní asistence .....	19
2.2 Osobní asistent .....	20
2.2.1 Předpoklady pro výkon profese osobního asistenta.....	20
2.2.2 Činnosti, které vykonává osobní asistent.....	21
2.3. Kdo je klientem osobní asistence .....	22
2.4. Vztah osobní asistent a klient.....	23
2.5 Organizace poskytující osobní asistenci v Pardubicích .....	24
3. Otázka dostupnosti institucí státní správy a samosprávy.....	26
3.1 Obecná východiska – dostupnost pro osoby s tělesným postižením.....	26
3.2 Bezbariérovost v Pardubicích .....	28
4. Projekt výzkumu .....	34

4.1	Transformační tabulka .....	35
4.2	Výzkumná strategie, metody, techniky .....	37
4.3.	Charakteristika výzkumného souboru .....	37
4.4.	Časový plán .....	38
4.5.	Rizika výzkumu .....	38
4.6.	Finanční rozpočet .....	39
4.7.	Řešitelský tým .....	39
5.	Pilotáž .....	40
5.1.	Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 1 .....	40
	Shrnutí dílčího výzkumného cíle č. 1 .....	43
5.2.	Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 2 .....	44
	Shrnutí dílčího výzkumného cíle č. 2 .....	47
	Shrnutí hlavního výzkumného cíle .....	47
	Shrnutí empirické části .....	49
	Závěr .....	51
	Seznam použitých zdrojů .....	53
	Seznam tabulek .....	56
	Seznam příloh .....	56

## Úvod

Ve své bakalářské práci se zabývám realizací sociální služby osobní asistence s důrazem na dostupnost institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích. Tématiku tělesného postižení, osobní asistence a bezbariérového přístupu jsem si vybrala především z toho důvodu, že již od dětství pomáhám pečovat o mou tělesně postiženou babičku. Z vlastní zkušenosti tedy dobře vím, jaké problémy s dostupností objektů vozíčkář může mít, a že bez doprovodu by mu přístup do některých objektů byl zcela znemožněn. Zaměřila jsem se na instituce státní správy a samosprávy, jelikož se domnívám, že právě tyto objekty by měli patřit mezi ty nejpřístupnější. Vytvořila jsem text, který mapuje situaci těchto osob v Pardubicích. V budoucnu bych ráda svůj profesní život zaměřila na cílovou skupinu osob s tělesným postižením, což bylo také jedním z důvodů výběru tématu. Uvědomuji si, že silný zájem o situaci lidí s hendikepem by mohl ovlivnit můj postoj k tématu. Tyto pocity jsem se snažila reflektovat a na svou práci nahlížet optikou objektivního člověka.

Hlavním cílem práce je představit službu osobní asistence s důrazem na dostupnost institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích. Teoretická část se zabývá oblastí sociálních služeb, problematikou osob s tělesným postižením včetně možných kompenzací a institucemi státní správy a samosprávy. V praktické části je vypracován projekt výzkumu a pilotáž technikou rozhovoru.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. V první z nich se zabývám tělesným postižením, základními pojmy, vymezením potřeb a kompenzací pro osoby s tělesným postižením. V následující kapitole věnuji pozornost osobní asistenci, osobám vykonávajícím profesi osobního asistenta a také osobám, které mohou tuto sociální službu využívat. V poslední kapitole se věnuji dostupnosti institucí státní správy a samosprávy pro osoby tělesně postižené v Pardubicích, která následně plynule navazuje na praktickou část mé práce.

Primárně je tato bakalářská práce určena osobám s tělesným postižením. Byla bych velmi ráda, kdyby po přečtení mé práce získali hlubší povědomí o bezbariérovosti a také o bezbariérové podobě objektů. Měla by jim pomoci ujasnit si, zda je osobní asistence vhodnou kompenzací jejich znevýhodnění. Zároveň by mohla pomoci při

výběru toho správného osobního asistenta. Do jisté míry, by měla sloužit i osobním asistentům a zaměstnancům státní správy a samosprávy, kteří přijdou při výkonu profese do styku s osobou tělesně postiženou. Moje práce totiž přibližuje specifické potřeby osob s tělesným postižením, a zejména pak jejich potřeby při pohybu po budovách institucí státní správy a samosprávy.

Právní předpisy použité v práci jsou ve znění účinném k 1. 3. 2015.

## 1. Tělesné postižení

Jelikož tato práce slouží mimo jiné i osobám s tělesným postižením, považují za důležité nejprve tuto osobu vymezit. První kapitola se tedy bude věnovat osobám s tělesným postižením, základním definicím a pojmům. Bude se zabývat specifickými potřebami a stručně také možnostmi kompenzace pro osoby s postižením. Cílem první kapitoly je vymezit tělesné postižení a jeho specifika a představit možná podpůrná řešení v oblasti systému sociální politiky.

### 1.1. Základní charakteristika osoby s tělesným postižením

Skutečnost, že je člověk tělesně postižený lze většinou odhadnout již na první pohled, jelikož se zřetelně odlišuje od ostatních. Jistě lze říci, že je takový člověk svým postižením limitován téměř každý den. Literatura nabízí mnoho definic. Uvádím zde dvě, přičemž jejich významnost spatřuji především v tom, že tělesné postižení vymezují jako trvalý či dlouhodobý stav omezení hybnosti.

*„V naší době se za tělesné postižení považuje dlouhodobý nebo trvalý stav, jenž je charakteristický anatomickou, orgánovou nebo funkční poruchou, kterou již nelze veškerou léčebnou péčí zcela odstranit nebo alespoň významně zmírnit.“*

(Novosad, 2011, s. 85)

*„Tělesné postižení je takové postižení, jehož průvodním znakem je prvotní nebo druhotné omezení hybnosti, tudíž sem lze zařadit nejen jedince s přímým postižením pohybového aparátu nebo centrální a periferní nervové soustavy, ale i jedince, jejichž pohyb je omezený v důsledku jejich nemoci nebo zdravotního oslabení nepřímou.“*

(Vítková, 2006, s. 11)

Ačkoli si člověk život s tělesným postižením nevybral je nucen s ním žít. Často může být díky své odlišnosti odmítán a diskriminován. Aby k takovému postoji společnosti nedocházelo, mělo by být obecnou snahou tělesnému postižení porozumět.

(Michalík a kol., 2011)

Ve snaze o porozumění nám může pomoci vymezení specifických potřeb osob s tělesným postižením, které jsem proto uvedla v následující podkapitole.

## **1.2. Specifické potřeby osob s tělesným postižením v návaznosti na bezbariérovost**

Tělesné postižení s sebou přináší řadu překážek, které je třeba překonávat. Zejména přístup a pohyb po budovách, domech či bytech může činit velké nepříjemnosti. Vyjmenuji zde několik specifických problémů a potřeb osob tělesně postižených, které mohou pociťovat v souvislosti s bezbariérovostí.

Pro tuto kapitolu **bezbariérovost** stručněji vymezím jako dostupnost. Jedná se o zpřístupnění objektů a odstraňování překážek, díky kterým by osoby s tělesným postižením měli přístup do objektů a pohyb v nich znemožněn případně ztížen. Důkladné vymezení bezbariérovosti a obecná východiska dostupnosti budou přiblížena ve třetí kapitole.

V souvislosti s bezbariérovým přístupem je třeba zmínit několik architektonických překážek. **Liga vozíčkářů** na svých webových stránkách upozorňuje především na ty, které uvádím níže. Ovšem každý člověk je velice individuální, proto by doporučení měli být vždy jen vodítkem, které si člověk přizpůsobí svým potřebám.

Prvním doporučením je **přizpůsobit velikost prostoru**, který bude osoba s omezením pohybu využívat. Jde především o manipulační prostor pro otočení vozíku apod. Rozměry místností musí vycházet z minimálních požadavků na manipulaci.

Samozřejmostí by měl být **prostor s minimálními výškovými rozdíly** podlah. Základním předpokladem bezbariérového prostoru je povrch s maximálním výškovým rozdílem 20 mm dvou na sebe navazujících ploch. Pokud v prostoru vznikne výškový rozdíl, měl by být opatřen přechodovou lištou.

S ohledem na rozměry vozíku může být nutné **upravit šířku dveří** tak, aby jimi vozíčkář mohl bezproblémově projet. Optimálním řešením jsou posuvná dveřní křídla, která neomezují manipulační prostor a usnadní vozíčkáři manipulaci s nimi.

(Bydlení bez bariér, 2011)

Zaměřit pozornost je také třeba na **dosahovou vzdálenost** osoby na vozíku, která je u osoby bez tělesného omezení odlišná. Z tohoto důvodu se například zvonek u vstupních dveří nebo vypínače osvětlení umísťují do takové výšky, aby vozičkář neměl potíže je obsluhovat.

Osobě s tělesným postižením také velmi usnadní pohyb sklopná nebo pevně umístěná **madla**. Taková madla se instalují na zeď většinou v místech, kde vozičkář potřebuje oporu nutnou k přesunu z vozíku.

(Bydlení bez bariér, 2011)

### **1.3. Kompenzace v oblasti sociální politiky**

Oblast sociální politiky se snaží prostřednictvím konkrétních opatření pomáhat a kompenzovat znevýhodnění, které tělesné postižení způsobuje. Cílem je nabízet osobám s tělesným postižením možnosti řešení nepříznivé životní situace a napomáhat tak fungování jednotlivců skupin i společenství.

(Novosad, 2009)

#### **1.3.1. Sociální služby pro osoby s tělesným postižením**

Níže použité charakteristiky vycházejí ze **zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**.

**Poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé životní situace. Rozdělit jej lze na **základní sociální poradenství**, které je povinen poskytovat každý poskytovatel sociálních služeb a **odborné sociální poradenství**, jež nalezneme v poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro seniory, atd.

**Služby sociální péče** napomáhají osobám zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost. Jejich cílem je podpořit život osob v přirozeném sociálním prostředí a zapojit je do běžného života společnosti, nebo alespoň zajistit jim důstojné prostředí a přijatelné zacházení. Patří sem například **osobní asistence**, průvodcovské a předčitatelské služby, domovy pro osoby se zdravotním postižením, atd.

(Zákon o sociálních službách, 2006)

V neposlední řadě zákon upravuje **služby sociální prevence**. Jejich smyslem je snaha bránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy. Představitelem služeb sociální prevence je například raná péče, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a jiné.

(Zákon o sociálních službách, 2006)

### 1.3.2. Sociální dávky pro osoby s tělesným postižením

Níže vymezené dávky slouží k podpoře osob s tělesným postižením při krytí zvýšených životních nákladů nebo k pořízení pomůcek kompenzujících jejich omezení.

**Invalidní důchod** je základní dávkou pro osoby s tělesným postižením. Podmínky nároku na invalidní důchod jsou vymezeny **zákonem č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění**. Výše důchodu se odvíjí od stupně invalidity.

(Zákon o důchodovém pojištění, 1995)

Osoby, které jsou závislé na péči jiné fyzické osoby, mohou čerpat **příspěvek na péči**. Nárok na něj je vymezen **zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Z příspěvku na péči je hrazena pomoc, kterou může poskytovat například osoba blízká, asistent sociální péče nebo registrovaný poskytovatel sociálních služeb a další.

(Zákon o sociálních službách, 2006)

Další finanční pomoc představuje **příspěvek na mobilitu**. Jde o opakující se nárokovou dávku, upravenou **zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením**. Týká se osob, které mají nárok na průkaz osoby se zdravotním postižením označený symbolem „ZTP“ nebo „ZTP/P“.

Neméně důležitý je i **příspěvek na zvláštní pomůcku**, vymezený **zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením**. Zvláštní pomůcka umožňuje osobě sebeobsluhu, realizaci pracovního uplatnění, přípravu na budoucí povolání, získávání informací a vzdělávání a styk s okolím.

(Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, 2011)



Významné výhody přináší i **průkaz osoby se zdravotním postižením** vymezený **zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením**. Průkaz může být označen symbolem **TP**, který náleží osobám se středně těžkým funkčním postižením pohyblivosti nebo orientace, včetně osob s poruchou autistického spektra. Dále symbolem **ZTP** pro osoby s těžkým funkčním postižením pohyblivosti nebo orientace nebo poruchou autistického spektra, anebo symbolem **ZTP/P**, který náleží osobám se zvlášť těžkým funkčním postižením nebo úplným postižením pohyblivosti nebo orientace s potřebou průvodce nebo poruchou autistického spektra.

(Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, 2011)

Následující tabulka znázorňuje výhody osob s průkazem zdravotního postižení:

*Tabulka 1 Nároky osob s průkazem zdravotně postižených*

	Průkaz TP	Průkaz ZTP	Průkaz ZTP/P
Vyhrazené místo k sedění ve veřejných dopravních prostředcích	✓	✓	✓
Přednost při osobním projednávání své záležitosti	✓	✓	✓
Bezplatná doprava pravidelnými spoji místní veřejné hromadné dopravy osob		✓	✓
Sleva 75 % jízdného v pravidelných vnitrostátních spojih (druhá třída osobního vlaku a rychlíku a autobusové dopravy)		✓	✓
Bezplatná doprava průvodce veřejnými hromadnými dopravními prostředky v pravidelné vnitrostátní hromadné dopravě			✓
Bezplatná doprava vodícího psa, je-li osoba úplně nebo prakticky nevidomá			✓

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/8#dsp>

### 1.3.3. Kompenzační pomůcky

Výše zmíněné dávky mohou částečně pokrýt náklady na sociální služby anebo kompenzační pomůcky, které vymezím v této podkapitole.

Kompenzační pomůcku si může osoba s tělesným postižením nejprve vyzkoušet a to díky službám půjčoven kompenzačních pomůcek, které zajišťuje řada organizací. Další variantou jak pomůcku získat je její nákup. Vysoké náklady na nákup může částečně pokrýt již zmiňovaný příspěvek na zvláštní pomůcku. Některé kompenzační pomůcky také hradí zdravotní pojišťovna.

Smyslem zvláštních pomůcek je kompenzovat znevýhodnění, která tělesné postižení přináší. Jedná se především o kompenzaci v oblasti sebeobsluhy, vzdělávání a získávání informací, přípravy na budoucí povolání, pracovního uplatnění nebo styku s okolím.

(Zdravotní postižení, 2013)

Kompenzační pomůcky můžeme rozdělit do několika skupin. Patří sem opory, vozíky, korzety a ortézy, protézy, ortopedická protetika, osobní prostředky jako nájezdové rampy, antidekubitní matrace, vanové zvedáky apod.

Specifickou formou kompenzující pomoci je služba **osobní asistence**, kterou lze stručně vymezit jako sociální službu poskytovanou osobám se sníženou soběstačností, které využívají podpory osobního asistenta. Další formou pomoci je **asistenční pes**. Jedná se o speciálně vycvičeného psa určeného pro pomoc osobám zdravotně postiženým, přičemž jeho pomoc je zaměřena zejména na motoriku.

(Michalík a kol., 2011)

První kapitola byla věnována osobám s tělesným postižením a vycházela z definic pojmu tělesného postižení od několika uznávaných autorů. Byly zdůrazněny specifické potřeby i možnosti kompenzace jejich znevýhodnění. V závěru kapitoly byla lehce nastíněna služba osobní asistence jako možná kompenzace tělesného postižení. Vytvořila tak úvod pro kapitolu následující, kde je osobní asistence hlavním tématem.

## 2. Osobní asistence jako sociální služba

Následující kapitola přiblíží sociální službu osobní asistence. Na jejím začátku vymezím pojem osobní asistence, přičemž čerpat budu z několika různých zdrojů. Následně se blíže zaměřím na osobu asistenta ať už z hlediska činností, které v rámci profese vykonává, anebo z hlediska kompetencí a osobnostních rysů vhodných pro výkon osobní asistence. Specifikován bude také klient osobního asistenta a jejich vzájemný vztah. V závěru kapitoly zmapuji některé organizace, které osobní asistenci v Pardubicích poskytují a vytvořím tak vazbu s kapitolou poslední věnující se dostupnosti institucí státní správy a samosprávy v Pardubicích.

### 2.1. Sociální služba osobní asistence

Mezi trendy současné doby patří začleňování osob se zdravotním postižením do běžného prostředí. Aby toto začleňování mělo pozitivní výsledky, je třeba vytvářet nezbytné podmínky a potřebnou podporu. Významnou složkou podpůrných opatření jsou asistenční služby.

Osobní asistence bývá definována jako komplex služeb, jejichž cílem je pomoci člověku se zdravotním postižením zvládnout s podporou osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl.

(Uzlová, 2010)

**Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, definuje osobní asistenci jako terénní službu, která se poskytuje osobám se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Stanovuje, že je tato služba poskytována bez časového omezení, v sociálním prostředí osob a při činnostech, které potřebují. Součástí definice je i vymezení základních činností osobní asistence.

(Zákon o sociálních službách, 2006)

Za významnou část zákonné definice považuji především tu, která stanovuje osobní asistenci jako službu poskytovanou bez omezení času v přirozeném prostředí osob a při činnostech, které potřebují, čímž je (mimo jiné) odlišena od pečovatelské služby.

Osobní asistenci můžeme rozdělit na dva základní typy. Prvním typem je **sebeurčující osobní asistence**, která nevyžaduje žádné odborné školení osobního asistenta. Klient musí být schopen organizovat asistentovu činnost. Pokud tuto podmínku nesplňuje, musí využít osobní asistenci řízenou, nebo jiný způsob pomoci. Druhým typem je **řízená osobní asistence**, která se obvykle týká osob vyžadujících specializovanou pomoc. Proto musí mít osobní asistent odborné znalosti. Klient asistenta neškolí a neorganizuje mu práci, jelikož to vyplývá z podstaty postižení, nebo toho jednoduše není schopen.

(Hrdá in Uzlová, 2010)

## 2.2 Osobní asistent

Osobní asistent je v užším slova smyslu zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb. V širším slova smyslu je to fyzická osoba poskytující péči klientovy v jeho přirozeném prostředí, a to dobrovolně nebo za finanční odměnu.

(Hrdá in Uzlová, 2010)

### 2.2.1 Předpoklady pro výkon profese osobního asistenta

Jelikož záměrem mé práce je mimo jiné i pomoci osobám s tělesným postižením vybrat vhodného osobního asistenta, uvedu níže důležité vlastnosti a schopnosti, kterými by měl asistent disponovat. Pro lepší přehlednost jsou předpoklady rozděleny do třech skupin, které se týkají odborných znalostí, osobnosti asistenta a jeho zdravotních a tělesných možností.

První skupinu tvoří **kvalifikační předpoklady**. Požadavky na odbornost osobního asistenta budou záviset na tom, kdo je klientem, kdo zaměstnavatelem a také jaký druh osobní asistence bude vykonáván. Je-li v centru péče asistenta dospělý člověk schopný jeho činnost řídit, odborná kvalifikace není třeba. Pokud ale bude asistent pečovat o osobu, jež není schopná organizovat jeho práci, nebo bude vykonávat nějaké specifické činnosti, bude odborná kvalifikace nezbytná. V případě, že zaměstnavatelem asistenta je poskytovatel sociálních služeb, musí mu dle zákona kvalifikační předpoklady zajistit.

(Uzlová, 2010)

Vedle odborných znalostí musí osobní asistent také disponovat jistými **předpoklady osobnostními**. Jedná se o vlastnosti podstatné pro výkon práce osobního asistenta. Do popředí se řadí schopnost komunikovat a domluvit se s druhými lidmi. Dále je to kladný postoj k osobní asistenci jako takové, tedy postoj k jejím principům a cílům. Na seznam žádoucích vlastností patří empatie, spolehlivost, vstřícnost, trpělivost, obětavost, laskavost, tolerance, ale i důslednost, odpovědnost, flexibilita, kreativita a mnoho dalších.

(Uzlová, 2010)

Nezbytnou součástí jsou také **tělesné a zdravotní předpoklady asistenta**, které se odvíjejí od klientova postižení i hmotnosti. Osobní asistent by měl být dostatečně silný a šikovný, aby dokázal naplnit požadované nároky a potřeby konkrétního klienta. Musí být také natolik zdravotně v pořádku, aby neohrožoval své vlastní zdraví. Měl by být schopen svůj zdravotní stav a případná omezení reflektovat natolik, aby mohl své zdraví chránit a případné slabiny kompenzovat.

(Osobní asistence, 2001)

### 2.2.2 Činnosti, které vykonává osobní asistent

Konkrétní činnosti včetně jejich stručné charakteristiky velmi dobře popisuje **asociace pro osobní asistenci**. Kromě srozumitelného popisu činností totiž zdůrazňuje, že veškerá činnost musí probíhat výhradně dle instrukcí a přání klienta.

Mezi činnosti, které osobní asistent vykonává, patří **stravování** klienta. Výběr stravy, jejího množství, čas podávání, způsob úpravy ale i nákup surovin a jejich uchování určuje vždy klient. Asistent zajišťuje klientovu **osobní hygienu, oblékání a úpravu**. Do úkonů, které spadají pod osobní hygienu, může patřit výběr prádla a oblékání, péče o oděv, česání, holení, úprava nehtů, případně i líčení a jiné. Na zajištění hygieny navazuje umožnění používání **toalety, případně hygienických pomůcek**. Při těchto úkonech je kladen velký důraz na to, aby byl klient neustále v čistotě a aby byla zachována maximální šetrnost, intimita a důstojnost klienta.

(Osobní asistence, 2004)

Osobní asistent pomáhá klientovi při **pohybu**. Zabezpečuje přesuny, vstávání a ukládání na lůžko, polohování, posazování i pomoc při cestování dopravními prostředky. Pomáhá zajistit **chod klientovy domácnosti**. Provádí běžný případně i velký úklid domácnosti. Patří sem např.: praní, žehlení, mytí nádobí a další. Osobní asistent zajišťuje také **ošetřovatelské úkony**, které by si člověk jako zdravý dokázal udělat sám (není třeba zdravotnická kvalifikace). Mimo jiné tedy podávání léků, inhalace, atd. Osobní asistent umožňuje klientovi naplnit jeho **základní sociální potřeby**, což znamená, že může žít normální rodinný život, případně plnohodnotně vychovávat děti i navzdory svému znevýhodnění. Podpora jeho sociálních potřeb musí být poskytována takovým způsobem, aby klientova role v rodině zůstala naprosto zachována. Důležitou součástí práce asistenta je umožnit klientovy, aby se **vzdělával, studoval, případně chodil do zaměstnání**. Poskytuje mu pomoc při zajišťování technických záležitostí těchto činností (doprava, zajišťování potřebných materiálů, ...). Asistent však za klienta nikdy nedělá to, co je postatou těchto činností. Dále osobní asistent klientovi umožňuje sociální kontakty a pomáhá mu tak **propojit jeho život s běžnými aktivitami**. Pomáhá mu zapojit se do aktivit běžné společnosti a využívat běžných služeb (pochůzky, jednání apod.) Zajišťuje také možnost **toků informací**. Jmenovitě přístup k veřejně přístupným informacím, tok běžných informací a komunikace a v případě potřeby zvláštní pomoc při komunikaci (tlumočení). V neposlední řadě osobní asistent také pomáhá **při zajištění klientovy bezpečnosti**. Zprostředkovává obhajobu, pokud je to vzhledem ke klientovu znevýhodnění nutné. Podle možností poskytuje klientům podporu v případě konfliktu a má zájem na tom, aby klient požíval maximum práv, která mu mohou být přičena.

(Osobní asistence, 2004)

### 2.3. Kdo je klientem osobní asistence

Klientem osobní asistence se může stát člověk, který nezbytně potřebuje ke svému životu pomoc druhé osoby. Proto, aby se člověk stal klientem osobní asistence, není žádná překážka. Jediným omezením může být volba klienta. Každý člověk má právo se samostatně rozhodnout, zda si své znevýhodnění přeje řešit skrze osobní asistenci.

Klienty mohou být osoby s postižením **vrozeným, získaným** ale i osoby s **degenerativní nemocí**. Stejně jako se liší jejich postižení, bude se lišit i přístup k osobnímu asistentovi.

Osoby s **vrozeným** postižením jsou od malička zvyklé žít s postižením, díky tomu jim sebeobsluha nečiní velké potíže. Problém může nastat při samostatném rozhodování a organizování práce asistenta. Zpravidla nemají potíž o pomoc požádat, jelikož se o ně někdo staral (jsou na ni zvyklí). Největší potíže mohou nastat s organizací vlastní domácnosti, ze které obvykle byli naprosto vyloučeni.

Naopak osoby se **získaným** postižením už většinou žili samostatně a o všem důležitém měli možnost rozhodovat. Musí sice život přizpůsobit svému postižení, nemusí se ale učit základním postupům například při vaření, praní apod. Mohou mít velké potíže požádat někoho o pomoc a mohou být příliš autoritativní.

Zvláštní skupinu tvoří lidé s **degenerativní nemocí**. Pro tyto osoby může být velmi obtížné přijmout jejich stále se zhoršující stav. Osobní asistent při práci s takovým klientem musí oplývat nekonečnou trpělivostí.

(Osobní asistence, 2001)

#### **2.4. Vztah osobní asistent a klient**

Primárním smyslem vztahu klienta a osobního asistenta, je prostřednictvím osobní asistence, poskytnou pomoc klientovy. Tato pomoc může být vzájemná. Vztah mezi nimi je velice specifický a jen těžko jej přirovnáme k jakémukoli jinému vztahu dvou lidí. Nese v sobě několik zvláštností, které jej dělají právě tak výjimečným a odlišným od všech ostatních.

Ve většině případů je takový vztah velmi osobní, a dochází v něm ke sdílení i sbližování. V žádném případě jej nelze přirovnat ke vztahu zaměstnance a zaměstnavatele. Klient totiž není velitelem a osobní asistent není jen jeho nástrojem. Osobní asistent je partnerem, jenž dopomáhá a aktivně se zúčastňuje. Oba se domlouvají na cílech spolupráce i způsobech jejich dosažení.

(Osobní asistence, 2001)

Další odlišnost oproti vztahu pracovnímu představuje dopomoc. Bez ní by totiž jejich vztah nemohl existovat. I přes její důležitou roli však klient není “předmětem“ péče, jako například v nemocnicích nebo ústavech.

Typickým znakem vztahu je rovnocennost obou účastníků i přes to, že jeden z nich je fyzicky znevýhodněn. Odlišná je však rovina odpovědnosti a to z toho důvodu, že klient musí mít vůdčí a dominantní postavení. Klient je tím, kdo organizuje a řídí práci osobního asistenta, a nese tudíž plnou zodpovědnost za průběh služby.

(Osobní asistence, 2001)

Osobní asistent by nikdy neměl zapomínat na to, že každý klient je autonomní osobnost a individualita. Proto by se měl snažit co nejlépe jej poznat a porozumět jeho potřebám. Na základě toho zvolit takový přístup, který bude odpovídat jeho osobnosti. Vztah asistenta a klienta by nikdy neměl být založen na lítosti. Tu totiž mnozí lidé s tělesným hendikepem, a nejen oni, považují za ponižující, jelikož nechtějí být objektem soucitu, nýbrž rovnocennými partnery.

(Slowík, 2010)

## **2.5 Organizace poskytující osobní asistenci v Pardubicích**

Jelikož svou práci zaměřuji na Pardubice, pokládám za důležité představit následně tři organizace, které zde osobní asistenci poskytují. V současnosti nalezneme v Pardubicích několik organizací, které osobní asistenci poskytují. Například Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, o.p.s., Základní škola a Praktická škola Svítání, o.p.s., a další. Ráda bych blíže představila Českou abilympijskou asociaci, občanské sdružení Hwer a Oblastní charitu Pardubice, jelikož jsem s těmito organizacemi při tvorbě bakalářské práce spolupracovala.

**Česká abilympijská asociace** je nezisková organizace poskytující terénní i ambulantní služby. Cílovou skupinou jsou lidé se zdravotním postižením, sociálním znevýhodněním a lidé opouštějící zařízení ústavní výchovy. Mimo osobní asistence nabízí také sociální a pracovní rehabilitaci, konzultace bezbariérovosti a organizuje abilympiádu. Ředitelkou organizace je Ivana Dolečková.

(Osobní asistence, 2012)



**Hewer – občanské sdružení** je terénní asistenční službou, jejímž smyslem je maximální možná integrace zdravotně či jinak znevýhodněných osob do společnosti. Cílovou skupinou jsou osoby s chronickým onemocněním, osoby s kombinovaným, mentálním, tělesným, sluchovým postižením, senioři, osoby v rekonvalescenci po úraze nebo osoby s některými typy psychického onemocnění. Občanské sdružení Hewer mimo osobní asistenci poskytuje také pečovatelskou službu. Ředitelem a statutárním zástupcem je Mgr. Vlastimil Marušák.

(Kdo jsme, 2011)

**Oblastní charita Pardubice** je církevní zařízení poskytující terénní sociální služby. Cílovou skupinou jsou senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s chronickým onemocněním, osoby (pre)terminálně nemocné a rodiny s dětmi. Statutárním zástupcem je Mgr. Marie Hubálková.

(Oblastní charita Pardubice, 2015)

Kapitola o osobní asistenci poskytla čtenáři několik základních definic pojmu a vymezila sociální službu osobní asistence jako takovou. Přiblížila rovněž osobu vhodnou pro výkon osobní asistence včetně potřebných předpokladů a kompetencí. Objasněny byly činnosti, které asistent v rámci výkonu svého povolání provádí, přičemž jejich popis nastínil, jak obtížným povoláním osobní asistence je. Zaměřila se na vztah klienta a osobního asistenta. Významnou částí této kapitoly byly organizace, které poskytují osobní asistenci v Pardubicích a spolupracují jak s osobami se zdravotním postižením, ale také s orgány státní správy a samosprávy.

### 3. Otázka dostupnosti institucí státní správy a samosprávy

Cílem poslední teoretické kapitoly je zaměřit se na problematiku dostupnosti vybraných institucí státní správy a samosprávy v Pardubicích a připravit tak dobrý základ pro praktickou část bakalářské práce. Nejprve budou vymezena obecná východiska bezbariérového přístupu a následně se zaměřím na tři mnou vybrané instituce v Pardubicích.

#### 3.1 Obecná východiska – dostupnost pro osoby s tělesným postižením

Informace uvedené v této podkapitole budou vycházet především z vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb a přílohy č. 1 k vyhlášce č. 398/2009 Sb. Využity budou informace podstatné pro osoby s omezenou schopností pohybu, týkající se zejména staveb státní správy a samosprávy.

Vyhláška 398/2009 Sb., stanovuje obecné technické požadavky na stavby a jejich části tak, aby je měli možnost užívat osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Tyto osoby definuje jako osoby s pohybovým, zrakovým, sluchovým nebo mentálním postižením, osoby pokročilého věku, těhotné ženy nebo osoby doprovázející dítě v kočárku či dítě do tří let.

Vyhláška se vztahuje na tyto typy staveb, anebo na části těchto staveb:

- stavby pozemních komunikací a veřejného prostranství
- stavby občanského vybavení v částech určených pro užívání veřejností (jde o **stavby pro veřejnou správu**, soudy, státní zastupitelství, policii, pro školy, předškolní a školská zařízení, pro zdravotnictví a sociální služby a další)
- společné prostory a domovní vybavení bytového domu obsahujícího více než 3 byty, upravitelného bytu nebo bytu zvláštního určení
- stavby pro výkon práce celkově 25 a více osob, pokud provoz v těchto stavbách umožňuje zaměstnávat osoby se zdravotním postižením nebo stavby pro výkon práce osob s těžkým zdravotním postižením.

(Vyhláška o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, 2009)

Zmíněná vyhláška upravuje **požadavky na stavby pozemních komunikací a veřejného prostranství**. Stanovuje, že chodníky a ostatní plochy musí umožňovat samostatný a bezpečný pohyb osobám s omezenou schopností pohybu a jejich míjení s ostatními chodci. Zároveň je v ní upraven poměrný počet vyhrazených parkovacích míst pro vozidla přepravující osoby pohybově postižené a to na každém vyznačeném parkovišti i hromadných garážích.

Vedle veřejných prostranství a pozemních komunikací se vyhláška věnuje i samotnému **přístupu do staveb**. Vyžaduje přístup bez schodů, vyrovnávacích stupňů a vstup takový, který je v úrovni komunikace pro chodce. Pokud tomuto řešení brání stanovené závažné důvody lze výškový rozdíl vyrovnat bezbariérovou rampou nebo zdvihací plošinou.

Jak jsem již zmínila v úvodu kapitoly, vyhláška se věnuje i **stavbám občanského vybavení, na které má specifické požadavky**. Prvním z nich je, že přístup do všech prostor určených pro užívání veřejností musí být zajištěn vodorovnými komunikacemi, schodišti případně bezbariérovými rampami nebo výtahy. Pokud se jedná o stavby již dokončené lze vstupní podlaží zpřístupnit pomocí zdvihací plošiny. Jestliže dokončenou stavbu nelze vybavit výtahem nebo bezbariérovou rampou, musí být zajištěno bezbariérové užívání alespoň vstupního podlaží. U staveb veřejné správy musí být v tomto podlaží umožněno užití všech služeb poskytovaných v budově.

Dále stanovuje, že veškeré prostory určené pro užívání veřejností, musí být řešeny tak, aby bylo umožněno jejich užívání osobami s omezenou schopností pohybu. Prostory a zařízení vyhrazené těmto osobám musí být označeny příslušným symbolem. Pokud se ve stavbě nachází záchod určený pro užívání veřejností, musí být nejméně jedna záchodová kabina v oddělení pro ženy a pro muže řešena v souladu s požadavky vyhlášky, tak aby splňovala její bezbariérové nároky.

(Vyhláška o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, 2009)

Součástí vyhlášky o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb jsou také její přílohy. Níže vypsání informace vycházejí z těchto příloh.

**Příloha č. 1 k vyhlášce č. 398/2009 Sb. vymezuje základní prvky bezbariérového užívání staveb**, přičemž tyto prvky představují základní principy a systémové zásady užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

Příloha č. 1 vymezuje, jak má vypadat povrch pochozích ploch včetně maximálních výškových rozdílů. Důležité jsou body, které přesně stanovují minimální manipulační prostor pro otáčení vozíku, rozměry pro podjezd sedátka i stupaček vozíku a body, které stanovují rozměry potřebné pro průchod u pokladny nebo přepážky. V závěru zmíněná, avšak neméně důležitá je informace o umístění ovládacích prvků, jako je slot poštovní schránky nebo zvonek.

(Příloha č. 1 k vyhlášce o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, 2009)

### **3.2 Bezbariérovost v Pardubicích**

Osoby s omezenou schopností pohybu mohou v Pardubicích využít služby několika organizací, které poskytují poradenské a konzultační služby bezbariérovosti.

**Česká abilympijská asociace** byla zmíněna už ve druhé kapitole. Mimo jiné zřizuje středisko zaměřené na evidenci architektonických bariér a zejména pak na jejich odstraňování. Poskytuje také konzultace a vyjádření k projektové dokumentaci.

(Poradenské a konzultační středisko, 2012)

Další variantu pomoci představuje **komise pro bezbariérovost**, což je pracovní skupina vytvořená v rámci Magistrátu města Pardubic. Pokud má kdokoli problém v oblasti bezbariérového přístupu nebo užívání staveb lze na tento problém upozornit a členové komise danou záležitost na svém jednání projednají.

(Kam se mám obrátit, 2013)

V neposlední řadě se mohou také osoby s tělesným postižením obrátit na **Národní institut pro integraci osob s omezenou schopností pohybu a orientace České Republiky, o. s.** a jeho konzultační středisko pro Pardubický kraj.

(Stanovy, 2008)

Na následujících řádcích budou stručně charakterizovány tři instituce v Pardubicích, přičemž součástí bude můj komentář o bezbariérovém přístupu k nim. Komentář se bude opírat o poznatky z výše zpracované vyhlášky č. 398/2009 Sb. Konkrétně se bude jednat o Kontaktní pracoviště úřadu práce Pardubice, Magistrát města Pardubic a Úřad městského obvodu Pardubice IV.

Tyto instituce jsem si vybrala z prostých důvodů. Jelikož se téma mé práce zaměřuje na osoby s tělesným postižením, jednou z institucí logicky musela být taková, která pro tyto osoby zajišťuje dávky- tedy Úřad práce. Magistrát města Pardubic jsem si vybrala proto, že se domnívám, že je jednou z institucí nejčastěji navštěvovaných veřejností. Úřad městského obvodu Pardubice IV. sice zdaleka tak často navštěvován není, nachází se ovšem v blízkosti mého bydliště. Z tohoto důvodu jsem měla potřebu zahrnout jej do sledovaných institucí.

### **Kontaktní pracoviště úřadu práce Pardubice**

Jiráskova 20, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice 2

Kontaktní pracoviště je organizační složkou Úřadu práce České republiky - krajské pobočky v Pardubicích. Nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Na této pobočce Úřadu práce jsou zajišťovány dávky státní sociální podpory, hmotné nouze, příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením.

(Kontaktní pracoviště Pardubice, 2014)

Před budovou Úřadu práce se nachází parkoviště se dvěma vyhrazenými a označenými parkovacími místy. Aby se vozíčkář dostal od těchto parkovacích míst ke vchodovým dveřím budovy, musí buďto překonat obrubník, nebo prokličkovat mezi závorami u vjezdu a výjezdu parkoviště, za kterými je vysoký obrubník snížen.

Vstupní dveře do budovy jsou automaticky ovládané. Za vstupními dveřmi se nachází čtyři schody do I.NP. Po levé straně schodiště je zdvihací plošina označená piktogramem vozíčkáře a kočárku.

Budova má tři nadzemní podlaží, přičemž do každého z nich jezdí prostorný výtah. Vstup do jednotlivých místností je bez prahů a výškových rozdílů. Za vstupními dveřmi se nachází přepážka pro vyplňování formulářů. Ta je ovšem pro vozíčkáře

zcela nevhodná. Výška přepážky totiž je 110 cm, a její předsunutá plocha je široká 30 cm. Aby ji mohl využít vozíčkář je tedy zcela nemožné.

Pro vozíčkáře daleko přijatelnější, je potom pro ně speciálně upravená místnost ve třetím nadzemním podlaží, kde jsou projednávány pouze dávky pro osoby se zdravotním postižením.

Kontaktní pracoviště úřadu práce Pardubice je pro osoby s omezenou schopností pohybu přístupné.

### **Magistrát města Pardubice - Odbor správních agend**

Náměstí republiky 12, 530 21 Pardubice

Odbor správních agend zajišťuje výkon státní správy na úseku matriky, evidence obyvatel, státního občanství či pořizování ověřených výpisů z informačních systémů a rejstříků (CzechPoint). Dále vede evidenci občanských průkazů, cestovních dokladů, přestupků a jiných správních deliktů.

(Odbor správních agend, 2014)

Budova Magistrátu nemá v bezprostřední blízkosti žádné vyhrazené parkoviště. Nejbližší vyhrazené parkoviště se nachází na Pernštýnském náměstí, to ovšem není vyhrazeno pro návštěvníky Magistrátu, nýbrž radnice. Další vyhrazená parkoviště se nacházejí zhruba 200 m od budovy Magistrátu.

Vstup do objektu je možný dvěma vchody. Hlavní vchod z náměstí Republiky vede přes dřevěnou nájezdovou rampu. Za vchodovými dveřmi se nachází další rampa souběžná se schodištěm do I. NP a také zvonek označený piktogramem vozíčkáře. Vedle zvonku se nachází tabule s informací o bočním přístupném vchodu ze Smetanova náměstí. Tento boční přístupný vchod do budovy je opatřen automaticky otevíranými dveřmi, za nimiž nalezneme samoobslužnou zdvihací plošinu do zvýšeného I. NP.

Pro získání informací se osoby s tělesným postižením musí vrátit zpět přes celou budovu k hlavnímu vchodu buďto do centra informací nebo k informační tabuli. Na této tabuli je plán budovy s rozvržením jednotlivých kanceláří a také vyznačením bezbariérové cesty budovou.

Mezi jednotlivými patry jezdí výtah, který se nachází přímo naproti zdvihací plošině.

Vstup do kanceláří a místností je vozíčkáři znepríjemněn vysokým prahem (30 mm), z tohoto důvodu jsou kanceláře přístupné pouze s dopomocí.

Interiér evidence občanských průkazů a cestovních dokladů je opatřen speciálně upravenou kabinkou, která je rozměrově natolik prostorná, že se do ní dá najet vozíčkem a zároveň zde může stát doprovod této osoby.

V budově v I.NP se nachází pro vozíčkáře upravené a přístupné WC.

Budova Magistrátu je pro vozíčkáře přístupná, ovšem pohyb v interiéru budovy je pro ně z důvodu vysokých prahů a nájezdových ramp možný jen s dopomocí.

#### **Úřad pro městský obvod IV.**

Bokova 315, 530 03 Pardubice

Úřad pro městský obvod IV. má ve své kompetenci odbor investic, dopravy, životního prostředí a hospodářské správy, úsek přestupků a odbor ekonomických a vnitřních věcí. Nachází se zde také CzechPoint.

(Městský obvod Pardubice IV, 2014)

Před budovou úřadu pro městský obvod IV. se nachází obecné parkoviště bez vyhrazeného místa pro osoby s tělesným postižením.

Před vchodovými dveřmi do objektu jsou dva schody a po jejich pravé straně zvonek pro přivolání personálu. Nachází se ve výšce 120 cm a je označený piktogramem.

Za vstupními dveřmi se nachází schodiště do prvního patra, bez zdvihací plošiny.

Úřad městského obvodu IV. je pro vozíčkáře kvůli schodišti před budovou i v interiéru a chybějící kompenzaci naprosto nepřístupný. Žádná rekonstrukce, ani projekt odstraňující tyto závady se v nejbližší době nepřipravuje.

Moje komentáře přístupnosti objektu pro osoby s tělesným postižením vycházejí z výše uvedených právních předpisů, které stanovují, že objekt s výškovými rozdíly podlah:

- Nad 8 cm je nepřístupný
- Do 2-8 cm je přístupný s dopomocí
- Do 2 cm je přístupný

Zároveň se toto hodnocení odvíjí od předpokladu, že objekt využívá osoba s nejzávažnějším postižením.

Třetí a zároveň poslední teoretická kapitola se zabývala institucemi státní správy a samosprávy v Pardubicích. Nejprve byla vymezena obecná východiska dostupnosti budov užívaných veřejností, která vycházela především z vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb a jejich příloh. Cílem bylo nejprve teoreticky vymezit požadavky na takové budovy a následně představit tři vybrané instituce a jejich dostupnost na základě teoretických východisek. Závěrečná kapitola teoretické části je klíčová v tom smyslu, že vystavěla podklad pro vlastní hodnocení bezbariérovosti samotnými osobami s tělesným postižením a osobními asistenty.



## **Shrnutí teoretické části**

Cílem teoretické části bylo představit službu osobní asistence s důrazem na dostupnost úřadů státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením ve vybrané lokalitě a zjistit možnosti a bariéry realizace.

Text rozdělený do třech kapitol představil nejprve problematiku osob s tělesným postižením a také možnosti, jakými lze jejich znevýhodnění kompenzovat. Vymezila jsem v něm tělesné postižení jako trvalý či dlouhodobý stav hybnosti, díky kterému má osoba tělesně postižená řadu specifických potřeb. A právě tyto potřeby mohou být řešeny pomocí sociální služby osobní asistence.

Ve druhé kapitole se práce zaměřila na osoby, které mohou lidem se znevýhodněním velmi usnadnit jejich každodenní činnosti, a sice na osobní asistenty. Co se týče vztahu mezi osobním asistentem a klientem, byla zmíněna jedna podstatná informace a to ta, že veškerá činnost by měla být prováděna na základě instrukcí a přání klienta. Osobní asistent pomáhá v řadě běžných činností, mimo jiné také pomáhá zprostředkovat kontakt s běžným prostředím, jehož součástí je i přístup ke službám poskytovaným v institucích státní správy a samosprávy. A právě dostupností těchto institucí se zabývala poslední teoretická kapitola textu.

Poslední teoretická kapitola vymezila významné prvky představující základní principy a systémové zásady užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu. Jednalo se zejména o požadavky na vyhrazená parkovací místa, minimální výškové rozdíly ploch, označení objektů příslušným symbolem nebo manipulační prostor a podobně. Zmíněné informace třetí kapitoly slouží jako podklad pro empirickou část bakalářské práce, jelikož některé tazatelské otázky budou zaměřeny na bezbariérovost vybraných institucí státní správy a samosprávy v Pardubicích.

## 4. Projekt výzkumu

Empirická část mé bakalářské práce se věnuje bezbariérovému přístupu do institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích v souvislosti s poskytováním pomoci osobního asistenta.

Nezřídka se stává, že na ulici potkáme osobu na vozíku marně se snažící překonat obrubník. Nezřídka se také stává, že na ulici potkáme člověka, jenž před sebou vší silou tlačí vozíčkáře na nájezdové rampě. A přestože se mnozí tváří, že se jich tento problém netýká a týkat nebude, opak je pravdou. Nikdo z nás nemůže s jistotou říci, že v budoucnu nebude nucen překonávat architektonické bariéry, o kterých dosud neměl ani ponětí. Proto jsem svou empirickou část zaměřila na osoby, které mají s překonáváním překážek bohaté zkušenosti. Ať už z pozice osoby tělesně postižené nebo osobního asistenta, který ji doprovází.

V návaznosti na hlavní cíl bakalářské práce jsem vymezila **hlavní cíl výzkumného šetření**. A tím je zjistit možnosti a bariéry dostupnosti institucí státní správy a samosprávy v Pardubicích pro osoby s tělesným postižením. Vybrané instituce jsem z hlediska bezbariérovosti sama popsala již ve třetí kapitole teoretické části. Část praktická je zaměřena na odpovědi a zkušenosti osob s tělesným postižením a osobních asistentů. Jako dobrý základ pro hodnocení bezbariérovosti může posloužit třetí kapitola a především část o základních principech a zásadách užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu.

Pro zodpovězení hlavního výzkumného cíle jsem vymezila dva **dílčí cíle výzkumného šetření**:

**DVC1:** Zjistit osobní zkušenost s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osob tělesně postižených.

**DVC2:** Zjistit osobní zkušenost s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osobních asistentů.

Dílčí výzkumné cíle jsou zaměřeny na dvě skupiny osob. Za první osoby s tělesným postižením a za druhé osobní asistenty. Oběma skupinám jsem pokládala devět stejných tazatelských otázek, proto jsou číslovány u obou skupin od jedné do devíti.

## 4.1 Transformační tabulka

<b>Hlavní výzkumný cíl:</b>		
Zjistit možnosti a bariéry dostupnosti institucí státní správy a samosprávy v Pardubicích pro osoby s tělesným postižením.		
Dílčí výzkumný cíl	Indikátor	Tazatelská otázka
DVC1: Zjistit osobní zkušenost s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osob tělesně postižených.	Možnosti v dostupnosti	<p>TO1: Jaké jsou Vaše nejčastější důvody, pro využívání osobní asistence?</p> <p>TO2: Jak často využíváte doprovod asistenta na úřady?</p> <p>TO3: Jaká jsou Vaše očekávání od doprovodu osobním asistentem?</p> <p>TO4: Jaká je realita, jak doprovod vypadá?</p> <p>TO5: Může Vám osobní asistent problémy s dostupností pomoci řešit? Je to vhodná kompenzace?</p> <p>TO6: Jak s Vámi spolupracují zaměstnanci úřadů?</p>
	Bariéry v dostupnosti	<p>TO7: Co je pro Vás největší architektonická bariéra?</p> <p>TO8: Je pro Vás dostupnost úřadů v Pardubicích problematická? Pokud ano, objasněte mi to prosím.</p> <p>TO9: Které další objekty v Pardubicích jsou pro Vás obtížně dostupné?</p>

<p>DVC2: Zjistit osobní zkušenost s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osobních asistentů.</p>	<p>Možnosti v dostupnosti</p>	<p>TO1: Jaké jsou nejčastější důvody klientů, pro využití osobní asistence?</p> <p>TO2: Jak často využívají Váš doprovod na úřady?</p> <p>TO3: Jaká jsou jejich očekávání od doprovodu osobním asistentem?</p> <p>TO4: Jaká je realita, jak doprovod vypadá?</p> <p>TO5: Může jim osobní asistent problémy s dostupností pomoci řešit? Je to vhodná kompenzace?</p> <p>TO6: Jak s nimi spolupracují zaměstnanci úřadů?</p>
	<p>Bariéry v dostupnosti</p>	<p>TO7: Co je dle Vás pro osoby s tělesným postižením největší architektonická bariéra?</p> <p>TO8: Myslíte, že je dostupnost Pardubických úřadů problematická? Svůj názor objasněte.</p> <p>TO9: Které další objekty v Pardubicích jsou podle Vás obtížně dostupné?</p>

*Tabulka 2 Transformační tabulka*

## 4.2 Výzkumná strategie, metody, techniky

Pro empirickou část mé práce a jako vhodné východisko pro pilotáž jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Pojem **pilotáž** lze vymezit jako předvýzkum, jehož cílem je sledovat reakce malého množství informantů a najít ve všech směrech tu nejvhodnější výzkumnou strategii.

(Jandourek, 2007)

**Kvalitativní výzkum** spočívá ve vyhledávání a analýze informací, které přináší odpovědi na výzkumné otázky. Mezi výhody kvalitativního přístupu je řazen především důkladný hloubkový popis případu a zohlednění kontextu i situace. Jako nejvhodnější metoda pro mou práci se mi jevila metoda **dotazování**, jelikož dotazovaný má možnost projevit své subjektivní názory. Sběr dat probíhal technikou **polostrukurovaného rozhovoru**, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek. Polostrukurovaný rozhovor jsem zvolila především pro jeho pružnost v procesu dotazování.

(Hendl, 2012)

## 4.3. Charakteristika výzkumného souboru

S ohledem na dílčí cíle výzkumu jsem rozdělila i výzkumný soubor do dvou bloků. První blok (A) výzkumného souboru tvoří osoby s tělesným postižením. Oslovila jsem osoby s tělesným postižením, které bydlí v Pardubicích a mají zkušenost s návštěvou institucí státní správy a samosprávy.

Informant	Pohlaví	Věk	Postižení	Kompenzační pomůcka
A1	Muž	35	Získané	Mechanický vozík
A2	Muž	40	Získané	Mechanický vozík
A3	Žena	29	Vrozené	Mechanický i elektrický vozík
A4	Muž	22	Získané	Mechanický vozík

Tabulka 3 Informanti A

Další zdroj informací a druhý blok (B) výzkumného souboru tvoří osobní asistenti. V tomto případě jsem oslovila osobní asistenty z různých organizací působících v Pardubicích. Jediným požadavkem na asistenty byla jejich zkušenost s doprovodem tělesně postižené osoby na některou z institucí státní správy a samosprávy. Pouze v jednom případě poskytoval osobní asistent z bloku B své služby osobě z bloku A. Ostatní informanti mezi sebou nemají žádnou vazbu.

<b>Informant</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka praxe osobního asistenta</b>
<b>B1</b>	Žena	48	3 roky
<b>B2</b>	Žena	31	7 let
<b>B3</b>	Muž	45	20 let
<b>B4</b>	Žena	27	5 let (dobrovolník)

*Tabulka 4 Informanti B*

#### **4.4. Časový plán**

V období měsíců dubna až října roku 2014 jsem pracovala na kapitolách teoretické části. Hlavní náplní byl sběr informací, které slouží jako dobré východisko pro část empirickou. Na přelomu roku 2014/2015 jsem začala zpracovávat část empirickou. Nejprve jsem si připravila a konzultovala tazatelské otázky, posléze během měsíce ledna jsem uskutečnila všechny rozhovory s informanty a analyzovala jejich odpovědi. V měsíci únoru jsem empirickou část dopracovala do finální podoby.

#### **4.5. Rizika výzkumu**

Při mém výzkumu se mohou vyskytnout různá rizika. Přestože jsem se základní tazatelské otázky snažila vytvořit tak, aby nebyli nepříjemné či příliš osobní, mohl by některý z informantů odmítnout odpovídat. Možným rizikem by také mohla být skutečnost, že nebudu schopná vyhledat dostatek osob, které mají s přístupem na instituce státní správy a samosprávy zkušenosti. Rizikem při vedení rozhovoru by pak mohla být moje přílišná zaměřenost na dané otázky nebo má zkušenost

s doprovodem vozičkáře. Měla bych být schopna důkladně naslouchat odpovědím a netlačit informanty do mnou vymezené představy o odpovědích.

#### **4.6. Finanční rozpočet**

Mezi finanční výdaje, které jsem vynaložila při zpracování bakalářské práce, musím zahrnout náklady na cesty ve výši 350 Kč. Jednalo se o dvě cesty z Pardubic do Vysokého Mýta, kde jsem práci konzultovala s vedoucí mé bakalářské práce. Další náklady jsou ty na telefonický kontakt informantů, během kterého jsem si s nimi sjednávala osobní schůzku. Částka 180 Kč. V neposlední řadě zahrnu do výdajů také potřeby pro záznamy. Zapisovací bloky a psací potřeby v ceně 60 Kč. Celkový finanční rozpočet tedy činí 590 Kč.

#### **4.7. Řešitelský tým**

Do řešitelského týmu mohu zahrnout pouze svou osobu. Motivací pro výzkum daného tématu mi byla jednoznačně osobní zkušenost. Několikrát jsem měla možnost vidět osobu s omezenou schopností pohybu, která se snaží překonat různé architektonické bariéry. Zároveň jsem se ocitla jako doprovod osoby na vozíku a snažila se překonat příliš vysoký obrubník nebo těžko otevíratelné dveře. Především z těchto důvodů jsem se zamýšlela nad tím, jak architektonické bariéry překonávají osoby s tělesným postižením a do jaké míry jim může sociální služba osobní asistence sloužit jako kompenzace.

## 5. Pilotáž

Sběr dat pro empirickou část probíhal v měsíci lednu roku 2015. Po telefonickém kontaktu informantů, při kterém jsem je stručně seznámila s mou žádostí o rozhovor na dané téma, se uskutečnila vždy osobní schůzka.

Před započítím dotazování jsem informanta seznámila s obsahem mé bakalářské práce a tématem o který se zajímám. Následně jsem jej ujistila, že veškeré informace které získám, budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce a jeho odpovědi i osoba zůstanou naprosto anonymní. Sdělila jsem mu jeho právo rozhovor kdykoli ukončit nebo odmítnou odpovídat. V závěru jsem jej požádala o možnost zaznamenávat náš rozhovor na diktafon a dala mu prostor položit mi před započítím dotazování doplňující otázky.

Jelikož se domnívám, že by pojem *instituce státní správy a samosprávy* mohl být pro informanty nesrozumitelný, nahradila jsem jej v tazatelských otázkách pojmem *úřad*. Účelem této náhrady bylo, aby dotazovaní porozuměli mé otázce a neodradil je odborný výraz. Každý rozhovor jsem si zaznamenávala na diktafon a po ukončení schůzky jsem jej doslovně přepsala a analyzovala.

### 5.1. Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 1

**Zjistit osobní zkušenosti s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osob tělesně postižených.**

Záměrem prvního dílčího cíle bylo zjistit, jaké architektonické bariéry činí osobám s tělesným postižením potíže a kde konkrétně je nalezneme. Zároveň jsem se snažila odhalit, do jaké míry jim s tímto problémem pomáhá doprovod osobního asistenta, jak takový doprovod vypadá a jaké mají zkušenosti se spoluprací zaměstnanců institucí státní správy a samosprávy. Prostřednictvím kladených otázek jsem také zjišťovala charakteristiky vztahu mezi asistentem a jeho klientem.

**Tazatelská otázka č. 1: Jaké jsou Vaše nejčastější důvody, pro využívání osobní asistence?**

Na tuto otázku informanti odpovídali dvojím způsobem. V prvním případě sdělili nejčastější činnosti, které jim asistent pomáhá realizovat, v tom druhém se zaměřili



na pocity, které jim osobní asistence přináší. Jejich odpovědi týkající se konkrétních činností se lišili. Někdo potřeboval pomoc asistenta při přesunech a podávání stravy, někdo při zajištění chodu domácnosti a doprovodech. V čem se ale informanti shodovali, byla skutečnost, že osobní asistent je ve velké míře podporou a vytváří pocit bezpečí či jistoty. „Vím, že je se mnou, kdyby se něco stalo. To je hrozně důležité že vím, že nejsem sama“ (A3). „...a zase, když je to blízký příslušník, tak je přece jenom člověk nemá tendenci si toho tolik udělat sám, ale když je to asistent, tak jakoby se snaží co muže si udělat, aby na něj zbylo jenom to, co jako je daleko snazší. V tomhle kontextu přemocť svou vlastní lenost.“ (A2).

### **Tazatelská otázka č. 2: Jak často využíváte doprovod asistenta na úřady?**

Všichni informanti se shodli na jednom závěru, a sice že pokud se mohou návštěvě institucí státní správy či samosprávy vyhnout učiní tak. Jelikož je to pro ně vyčerpávající a namáhavé, navštěvují úřady jen v případě nutnosti. Pro usnadnění této návštěvy většina z nich využije doprovod asistenta případně blízké osoby. Jako možnou variantu informanti uváděli, nechat se při jednání na úřadech zastoupit jinou osobou.

### **Tazatelská otázka č. 3: Jaká jsou Vaše očekávání od doprovodu osobním asistentem?**

Mezi odpověďmi byla například pomoc při tlačení vozíku, kontrolování cesty a možných překážek. Informanti vyjadřovali potřebu pomoci s tím, co sami nedokážou. Dva z nich také zmínili, že při doprovodu očekávají podporu v komunikaci s úředníky nebo institucemi. „... pak bysme třeba mohli udělat to, že byste byla takovou vstupní bránou. Že byste třeba řekla, tady ten pán tady potřebuje něco vyřídit a já už bych pak převzal tu komunikaci.“ (A4) Běžnou vlastností doprovázející osoby by podle klientů také měla být spolehlivost, dochvilnost a možnost navázání vztahu důvěry. Ačkoli klienti svá očekávání dokázali vyjádřit konkrétně, většinou si průběh doprovodu předem neplánují, ale vzniklé překážky řeší v průběhu.

### **Tazatelská otázka č. 4: Jaká je realita, jak doprovod vypadá?**

Konkrétní průběh doprovodu se lišil u každého informanta individuálně. Jednalo se o činnosti v rozsahu od oblékání a přesunu na vozík, přes dopravu (autem, MHD, i pěšky) do instituce a pohybu v ní, až po komunikaci s úředníky. O vysoce individuálních potřebách jednotlivých osob vypovídá i odpověď jednoho z informantů (A2): *„Jako zvládl bych to i sám ale čas od času je to příjemná změna. Nemusím dávat takovej pozor, abych z toho vozejku nevypad nebo tak. Třeba když jedu sám tak se mi taky stane, že třeba spadnu a to se i lidi pomůžou zvednout...“*.

**Tazatelská otázka č. 5: Může Vám osobní asistent problémy s dostupností pomoci řešit? Je to vhodná kompenzace?**

Dotazovaní se shodli na tom, že osobní asistent je nezbytnou součástí jejich života, i když u každého v jiné míře a rozsahu. Kompenzuje jak jejich omezené schopnosti, tak pomoc rodinných příslušníků. Motivuje, dodává odvalu a pocit jistoty. *„Mně to dost zlepšilo tu kvalitu života, že prostě jakoby jo je to ta pomoc ten kousek, kterej scházel.“* (A2)

**Tazatelská otázka č. 6: Jak s Vámi spolupracují zaměstnanci úřadů?**

Na šestou otázku odpovídali informanti pozitivně. Většina z nich má s úředníky a zaměstnanci institucí státní správy a samosprávy, které navštívili dobré zkušenosti. Pouze jedna informantka sdělila svou velmi špatnou zkušenost. *„...Nebo jako hodně se stává, že nemluvej na mě, ale na asistentku. To je dost nepříjemný, když dělaj jako bych tam nebyla. Nebo mi taky dost často tykaj. Že se mě ani nezeptaj a automaticky mi tykaj a i slova prostě se bavěj jak s malým dítětem.“* (A3)

**Tazatelská otázka č. 7: Co je pro Vás největší architektonická bariéra?**

Pohled na architektonické bariéry byl u dotazovaných velmi podobný. Všichni jednoznačně odpověděli, že pro ně největší překážkou jsou schody, obrubníky a vysoké rozdíly mezi plochami. Velmi častou odpovědí byla ta, která jako velkou potíž popisuje povrch z kostek. *„Určitě schody rantly a nejhnusnější jsou ty starý náměstí s těma kostkama.“* (A4) *„... když má ujet třeba kilometr na týhle kostkatý dlažbě, tak třeba záleží jakej vozičkář, ale mě třeba hodně padaj ty nohy no. Jako jezdim, ale to asi mě nejvíc zneprjemňuje.“* (A2)

**Tazatelská otázka č. 8: Je pro Vás dostupnost úřadů v Pardubicích problematická? Pokud ano, objasněte mi to prosím.**

Přestože všichni dotazovaní uváděli, že se návštěvě úřadů snaží vyhnout, dokázali na tuto otázku pohotově reagovat. Jejich odpovědi byli ovšem velmi odlišné. Někdo uváděl, jako problém úzkou chodbu na Úřadu práce jiný stejnou chodbu viděl jako zcela průjezdnou. Dva informanti zmínili jako nedostupný odbor dopravy (v současnosti uzavřený z důvodu rekonstrukce). Jedním z dotazovaných bylo zase jako problematické vymezeno nedostatečné značení budovy. *„Nepřehledný no. Sice ta paní na recepci byla jako ochotná beze všeho, ale říkám byl tam problém...Nebylo to prostě pro ty lidi značený.“ (A1)*

**Tazatelská otázka č. 9: Které další objekty v Pardubicích jsou pro Vás obtížně dostupné?**

Mezi obtížně dostupné objekty v Pardubicích řadili dotazovaní některé pošty, pobočku Všeobecné zdravotní pojišťovny a často zmiňovaná byla například rekonstrukce Třídy Míru. *„No tak to pf, to je fakt problém tady v Pardubicích pro nás. Co se předělává Třída Míru, co se předělávaj chodníky tak prostě katastrofa. Rozkopaný jo to jsme někdy ani nemohli jet.“ (A1)* Za obtížné bylo také považováno parkování, konkrétně obsazenost vyhrazených míst v centru města.

**Shrnutí dílčího výzkumného cíle č. 1**

Z odpovědí dotazovaných vyplývá, že osobní asistence je služba, která jim přináší velkou podporu, jistotu, pomoc i motivaci. Aby bylo možné navázat mezi klientem a asistentem kvalitní spolupráci, musí být jejich vztah postaven na vzájemné důvěře. Osobní asistent podporuje klienta v mnoha směrech. Nejčastěji se jedná o manipulaci s vozíkem, zajišťování chodu domácnosti nebo při doprovodu. Doprovod na úřad nevyužívají klienti příliš často, neboť se těmito návštěvám vyhýbají. Pokud ale doprovod využijí, očekávají, že jim asistent tuto nepříjemnou cestu usnadní. Ať už při překonávání bariér nebo při komunikaci s úředníky. Průběh konkrétních doprovodů se liší v závislosti na individuálních potřebách klienta.

Na úřadech ale i mimo ně jsou nejčastějším problémem nedostupná parkovací místa, obrubníky, nerovné povrchy, schody či strmé nájezdové rampy. K institucím státní

správy a samosprávy velké výhrady neměli, naopak kritikou nešetřili u probíhající rekonstrukce Třídy Míru, přístupu k pobočce Všeobecné zdravotní pojišťovny či některých pošt. Osobní zkušenost klientů se zaměstnanci institucí státní správy a samosprávy byla ve většině případů pozitivní. Stejně jako hodnocení slušného a podporujícího chování společnosti.

## **5.2. Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 2**

### **Zjistit osobní zkušenost s dostupností institucí státní správy a samosprávy u osobních asistentů**

Záměr druhého dílčího cíle je totožný s dílčím cílem jedna, až na jednu zásadní věc, a sice že informace o bezbariérovosti, doprovázení i vztahu osobního asistenta s klientem mi byli poskytnuty osobními asistenty. Domnívám se, že získat informace pouze od osob s tělesným postižením by pro můj výzkum mohlo být jednostranné. Proto jsem se rozhodla hledat odpovědi na mé otázky i u pomáhajících osob.

#### **TO1: Jaké jsou nejčastější důvody klientů, pro využití osobní asistence?**

Škála činností, které osobní asistenti svým klientům poskytují, byla velmi široká. Vyjmenovány byly činnosti, které zajišťují chod klientovy domácnosti, péče o jeho osobu, doprovody, převozy, ale i podpora při realizaci studia. Jeden z osobních asistentů uvedl jako důvod i skutečnost, že si klienti připadají osamělí, běžné záležitosti již nezvládají, tudíž potřebují jeho pomoc.

#### **TO2: Jak často využívají Váš doprovod na úřady?**

Tři ze čtyř informantů odpověděli, že se s doprovodem na úřad setkávají jen výjimečně. Nejčastějším důvodem je, že klienti návštěvu úřadů nevyhledávají anebo se ve svých záležitostech nechávají zastoupit rodinným příslušníkem, či jinou osobou. Pouze jeden informant poskytl vyčíslitelnou odpověď. „*Ta moje práce je 365 dní v roce a já bych řekl, že ob den se někdo ozve, že chce doprovod a z toho je tak zhruba ta pětina nebo čtvrtina je úřad.*“ (B3)

#### **TO3: Jaká jsou jejich očekávání od doprovodu osobním asistentem?**

Přestože někteří asistenti již mají plán činností a potřeby klienta vymezené organizací, která asistenci zprostředkovává, uvádějí jako očekávání klientů pomoc ve

věcech, které sami nedokážou. „*Očekávání klientů jsou jasná, zbavit se starostí. Jsou to vlastně negativní motivace prostě, aby měli klid.*“ (B3) Podpora klienta probíhá automaticky. Informanti se shodli, že není třeba domlouvat přesný průběh doprovodu, ale operativně reagovat na vzniklé překážky. Z jejich zkušenosti vyplývá, že někteří klienti svou potřebu vyjadřují předem sami, jiných je třeba se doptávat.

#### **TO4: Jaká je realita, jak doprovod vypadá?**

Doprovod prováděný informanty začíná podle jejich odpovědí vždy u klienta doma a nejčastěji přesunem na vozík a následně do auta. Důležitou schopností asistenta je reagovat na vzniklé překážky, podpořit klienta a dopravit jej tam kam si přeje. „*Tak začíná to vlastně u klienta doma, kdy ho naložím do auta a odvážím do školy. Pak následuje pohyb po škole a příprava věcí. Samozřejmě pomoc při jídle a pití.*“ (B4) Součástí doprovodu se pak může stát i komunikace s úředníky nebo jejich oslovení. Informant B3 například na otázku zda je jednání klienta s úředníkem fyzicky přítomen odpověděl slovy: „*Musím být, protože říkám občas špatně slyší, špatně vidí, občas se špatně podepíšou nebo nechytanou propisku.*“ (B3)

#### **TO5: Může jim osobní asistent problémy s dostupností pomoci řešit? Je to vhodná kompenzace?**

Všichni kladně odpověděli, že osobní asistence je službou, která pomáhá klientům překonat jejich znevýhodnění. „*V podstatě díky mě dělá i to, co by jinak nemohl.*“ (B4) Někteří asistenti dokonce popisovali vztah s klientem jako rodinný. „*Oni mě berou jako člena rodiny. Požádaj mě i o víc, než by řekli někomu z rodiny.*“ (B1) Jeden z informantů zase uváděl jako důvod kompenzace rozpad rodiny a neschopnost jejich členů se o své příbuzné postarat.

#### **TO6: Jak s nimi spolupracují zaměstnanci úřadů?**

Zkušenost osobních asistentů se zaměstnanci institucí státní správy a samosprávy je ve většině případů dobrá. Mezi odpověďmi ovšem byli dvě poznámky o tom, že úředníci často nekomunikují s klientem, ale spíše nutí asistenta k zprostředkování komunikace. „*Je pravda, že se nám už několikrát stalo, že úředníci se obraceli na mě a né na klienta.*“ (B4) Jeden z informantů se rázně ohradil a popisoval chování úředníků v negativním světle. „*Úředníci jsou z titulu averzní k osobnímu a*

*nestandardnímu přístupu.... Se seniorem nad devadesát se už nikdo ani nebaví, protože jakmile je mu devadesát tak na něj nemluvej. “ (B3)*

**TO7: Co je dle Vás pro osoby s tělesným postižením největší architektonická bariéra?**

Na první místo vzhledem k četnosti odpovědí se zařadili nájezdové rampy. Podle asistentů jsou strmé a v zimním období navíc často nesjízdné. Mezi odpověďmi nalezneme obrubníky, nerovné plochy a rozbité chodníky. Jeden z informantů uvedl jako bariéru nedostatek mužů v profesi. *„V Pardubicích by každý den potřebovalo dvě stě lidí chlapa, co by někam dostal seniora nebo vozičkáře. Ve finále to vypadá tak, že ty lidi nechoděj ven, nedostanou se na úřady a ty lidi skončej v ústavech.“ (B3)*

**TO8: Myslíte, že je dostupnost Pardubických úřadů problematická? Svůj názor objasněte.**

*„Já přemejšlim, ale nic mě nějak nenapadá.“ (B2)* Až na potíže s parkováním, nebo složitým přístupem do budovy mají asistenti s Pardubickými úřady kladnou zkušenost. Jen jeden z asistentů se svou odpovědí postavil do opozice. Uvedl domněnku, že s věkem a chybějícími schopnostmi se postupně stává nedostupná každá budova se schody, nájezdovou plošinou, bez výtahu a rampy. Jako zásadní bariéru také vymezil dlouhý čas trávený na úřadech. *„Absolutně, absolutně ten čas pro vozičkáře, který má sedět navlečený ve fusaku nabalený jako pumpa dekama. Nebo naopak když se paří a potí se v neprodyšných plastových omyvatelných sedačkách. ...Čili to čekání na úřadech je fyzicky velice stresující.“ (B3)*

**TO9: Které další objekty v Pardubicích jsou podle Vás obtížně dostupné?**

Parkování u pardubické polikliniky a nemocnice, pošty, zimní stadion i rekonstrukce Třídy Míru. Tak zněly reakce na otázku obtížně dostupných objektů v Pardubicích. *„No jestli to můžu také zmínit, velký problém byla rekonstrukce Třídy Míru. Autobusem jsme se dostali pouze poblíž a dostat se do nějakého obchodu, když byli práce v plném proudu, bylo skoro nemožné. Uličky byli plné lidí, a když přšelo, tak samé bláto. Takže jsme tam dlouhou dobu vůbec nemohli jet.“ (B4)*

## **Shrnutí dílčího výzkumného cíle č. 2**

Odpovědi informantů ukazují, že osobní asistent je osoba, která svému klientovi pomáhá v nejrůznějších situacích a činnostech, které není schopen si zajistit sám. Jednou z nich je i doprovod na instituce státní správy a samosprávy. Ačkoli jej poskytují jen výjimečně, dokázali uvést, že klienti očekávají pomoc a podporu. Součástí doprovázení není jen fyzická doprava na určené místo, ale například i obléknutí klienta, přesun do dopravního prostředku, překonávání architektonických překážek a komunikace s úředníky. Právě zkušenost se spoluprací úředníků byla z části kritizována. Informanti zmínili občasnou tendenci úředníků hovořit s klienty skrze jeho asistenta i v případech, kdy to zcela nebylo nutné. Samotné instituce státní správy a samosprávy označili ve většině případů, jako dobře dostupné. Míra dostupnosti se podle jejich slov odvíjí od schopností osoby s tělesným postižením i schopností pomáhající osoby. Za nejvíce problematické označili nedostatek parkovacích míst, příliš prudké nájezdové rampy, nerovné povrchy a obrubníky. Zmíněné překážky nacházejí především u pardubické nemocnice a polikliniky, na některých poštách a u rekonstruované Třídy Míru.

Osobní asistenti uvádějí, že se snaží veškeré tyto a mnoho dalších překážek pomoci zdoлат a kompenzovat tím klientovi omezené schopnosti. Stávají se doplňující složkou rodinné péče.

## **Shrnutí hlavního výzkumného cíle**

Hlavním cílem empirické části bylo zjistit možnosti a bariéry dostupnosti institucí státní správy samosprávy v Pardubicích. Pro realizaci hlavního cíle jsem si vymezila dva dílčí cíle, přičemž jeden z nich zaměřil své otázky na osoby s tělesným postižením a druhý na osobní asistenty. V průběhu dotazování bylo zjištěno, že mezi největší bariéry v dostupnosti institucí státní správy a samosprávy dotazovaní zařazují schody, strmé nájezdové plošiny, nerovnosti povrchů, nedostatek případně vzdálenost vyhrazených parkovacích míst nebo i komunikaci se zaměstnanci institucí. Jednou z možností, jak tyto bariéry překonávat je sociální služba osobní asistence. Vedle rodinných příslušníků poskytuje osobní asistent svým klientům velkou oporu a pomoc při zvládnutí každodenních záležitostí. Stává se partnerem, pomocnou rukou i motivujícím elementem klientova života. O výjimečnosti vztahu

mezi osobním asistentem a klientem vypovídají jednotlivé respondenti a potvrzují informace uvedené v teoretické podkapitole vztah osobní asistent a klient.



## **Shrnutí empirické části**

Empirická část mé bakalářské práce se zabývala bezbariérovým přístupem institucí státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích a mírou podpory osobního asistenta při doprovodu.

Škála činností, které asistenti poskytují a osoby s tělesným postižením využívají je velice široká. Nejčastěji byla uváděna péče o osobu klienta, pomoc se zajištěním chodu domácnosti a také doprovody (všechny činnosti zmíněné informanty se nachází a shodují s druhou teoretickou kapitolou a seznamem činností, které vykonává osobní asistent). Obě skupiny dotazovaných osob jednotně uvedli, že návštěva institucí státní správy a samosprávy bývá velmi vyčerpávající, nepříjemná až stresující. Z tohoto důvodu jejich návštěva není příliš častá. Osoby s tělesným postižením se často nechávají ve svých záležitostech na úřadech zastoupit, nebo využívají doprovod asistenta. Průběh doprovodu se liší u každého klienta i osobního asistenta individuálně. Nejčastěji musí překonávat překážky spojené s nerovnými povrchy, vysokými rozdíly pochozích ploch nebo nedostatkem parkovacích míst. To, že je osobní asistence vhodnou kompenzací a službou přinášející obrovské usnadnění běžného života osob s tělesným postižením souhlasně potvrdili naprosto všichni dotazovaní (odpovědi informantů potvrzují informace uvedené v podkapitole o vztahu mezi osobním asistentem a klientem). V čem se ovšem odpovědi rozcházel, byla oblast obtížně dostupných institucí a přístupu zaměstnanců k osobám s tělesným postižením. Mezi problémově dostupné objekty dotazovaní zařadili především pobočku Všeobecné zdravotní pojišťovny, rekonstrukci Třídy Míru, kontaktní pracoviště Úřadu práce, odbor dopravy a některé pošty. Nutno podotknout, že objekt, který jeden z informantů označil jako obtížně dostupný, označil jiný z informantů jako naprosto bezproblémový. Také je potřeba říci, že informanti často uváděli, že dostupnost institucí v Pardubicích je na dobré úrovni. Hodně rozporuplné byly odpovědi týkající se spolupráce se zaměstnanci. Někteří uvedli, že zaměstnanci jsou ochotní, vycházejí klientům vstříc a snaží se jim pomoci, pokud mohou. Na druhé straně ovšem zněla ostrá kritika jejich přístupu a komunikace. Byly mi sděleny informace o přehlížení klienta, neochotě s ním komunikovat i o neprofesionálním přístupu a jednání některých zaměstnanců.

V průběhu rozhovorů jsem nezaznamenala žádné velké potíže. Pouze s porozuměním jedné tazatelské otázky měli informanti problém. Konkrétně se jednalo o pátou tazatelskou otázku, jejíž znění jsem musela opakovat, případně vysvětlit. Z tohoto pohledu a pohledu reflexe pilotáže jsem se nad zněním této otázky více zamyslela. Zmíněnou pátou tazatelskou otázku bych z jejího původního znění: *Může Vám osobní asistent problémy s dostupností pomoci řešit? Je to vhodná kompenzace?* Zaměnila za srozumitelnější variantu: *Může Vám osobní asistent pomoci řešit problémy s dostupností objektů?*

Během rozhovorů jsem zaznamenala jednu zajímavou věc, a sice že odpovědi jednotlivých skupin (tedy osobních asistentů a osob s tělesným postižením) se u stejných otázek obsahově liší. Vedlejším efektem výzkumu a dle mého názoru jakýmsi bonusem šetření tedy byla myšlenka po ukončení pilotáže odpovědi informantů z obou bloků u jednotlivých otázek porovnat.

## Závěr

Bakalářská práce s názvem *Realizace sociální služby osobní asistence v Pardubicích* kladla důraz na dostupnost institucí státní správy a samosprávy. Na začátku teoretické části jsem pro uvedení do tématu vymezila některé podstatné definice pojmů a zabývala se kompenzací v oblasti sociální politiky. Především proto, že finanční dávky pro osoby s tělesným postižením mohou umožnit přístup k sociálním službám i kompenzačním pomůckám. Sociální služby i kompenzační pomůcky osobám s tělesným postižením v mnoha ohledech zjednodušují život, například v přístupu k institucím státní správy a samosprávy. Aby byla dobře srozumitelná úloha osobního asistenta při podpoře klienta během doprovodů, věnovala jsem druhou kapitolu předpokladům pro výkon profese, činností, které vykonává i vzájemnému vztahu obou osob. Poslední kapitola sloužila zjednodušeně řečeno jako definice bezbariérovosti. Popsala jsem v ní nejpodstatnější zásady bezbariérovosti staveb užívaných osobami s omezenou schopností pohybu a pro představu o současném stavu institucí státní správy v Pardubicích jsem vybrané tři instituce popsala a okomentovala. Následně jsem v empirické části shromáždila odpovědi osob s tělesným postižením a osobních asistentů, které se týkaly bezbariérovosti institucí státní správy a samosprávy i dalších objektů v Pardubicích, sociální služby osobní asistence a její dílčí činnost – doprovodu.

Hlavním cílem práce bylo představit službu osobní asistence s důrazem na dostupnost úřadů státní správy a samosprávy pro osoby s tělesným postižením v Pardubicích. Domnívám se, že se mi podařilo hlavní cíl naplnit. Teoretická část poskytla podstatné informace k tématu a vystavěla podklad pro část empirickou. Přičemž empirická část zaměřením svých otázek doplnila práci o reálný pohled osobních asistentů i osob s tělesným postižením na situaci v Pardubicích.

Hlavním zdrojem informací pro mě byli tištěné monografie významných autorů. Některé ovšem byli k dispozici pouze v elektronické podobě různých příruček nebo brožurek na internetu. Samozřejmým zdrojem byli i legislativní dokumenty. Zajímavé náměty a pohled na situaci mi nabídl například časopis *Mosty*, který se věnuje vyrovnávání příležitostí osob se zdravotním postižením.

Během tvorby bakalářské práce jsem nezaznamenala žádné významné potíže. Jedinou věcí, která se mi jevila jako významný nedostatek, bylo znění jedné z tazatelských otázek. V průběhu rozhovorů se někteří dotazovaní dožadovali bližšího vysvětlení mé otázky. Vzhledem k tomu, že se jedná o pilotáž, vnímám tuto skutečnost jako součást reflexe a příležitost k zamyšlení a případné nápravě.

Samotné téma osobní asistence s důrazem na dostupnost institucí státní správy a samosprávy považuji za stále aktuální. S přihlédnutím k jednotlivým odpovědím dotazovaných je ale potřeba zdůraznit, že se návštěvám institucí vyhýbají a spatřují větší obtíže u mnohem pro ně důležitějších objektů (například objektů lékařské péče, pošt a podobně). Díky poznatkům, které mi dotazovaní poskytli se dle mého názoru, jako vhodné téma dalšího zkoumání nabízí otázka dostupnosti lékařské péče. Pokud by se výzkum zaměřil na instituce státní správy a samosprávy doporučila bych ke zkoumání situaci případně vztah, který vzniká mezi osobou s tělesným postižením doprovázejícím osobním asistentem a zaměstnancem instituce, neboť reakce informantů týkající se této oblasti byli z mého pohledu velmi podnětné.

## Seznam použitých zdrojů

### Knižní zdroje:

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 978-802-6202-196.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 285 s. ISBN 9788073672690.

MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 511 s. ISBN 978-807-3678-593

NOVOSAD, Libor. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita: diskurzivní pohledy na tělo, tělesnost, pohyb, člověka a tělesné postižení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 166 s. ISBN 978-80-7367-873-9.

NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7.

SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.

UZLOVÁ, Iva. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 135 s. ISBN 978-80-7367-764-0.

VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006, 302 s. ISBN 80-731-5134-0.

### Internetové zdroje:

BYDLENÍ BEZ BARIÉR. [www.ligavozeic.cz](http://www.ligavozeic.cz) [online]. 2012 [cit. 2014-08-25]. Dostupné z: [www.ligavozeic.cz/klienti/bariery-pomucky/bydleni-bez-barier](http://www.ligavozeic.cz/klienti/bariery-pomucky/bydleni-bez-barier)

HRDÁ, Jana. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro poskytovatele*. [www.apoa.cz](http://www.apoa.cz) [online]. 2010 [cit. 2014-09-01]. Dostupné z: [http://www.apoa.cz/media/dokumenty/brozury/pro\\_poskytovatele.pdf](http://www.apoa.cz/media/dokumenty/brozury/pro_poskytovatele.pdf)

HRDÁ, Jana. Osobní asistence, příručka postupů a rad pro osobní asistenty. *www.apoa.cz* [online]. 2010 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: [http://www.apoa.cz/media/dokumenty/brozury/pro\\_osobni\\_asistenty.pdf](http://www.apoa.cz/media/dokumenty/brozury/pro_osobni_asistenty.pdf)

KAM SE MÁM OBRÁTIT, KDYŽ CHCI VYŘEŠIT BEZBARIÉROVÝ PŘÍSTUP. *www.pardubice.eu* [online]. 2013 [cit. 2014-09-09]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/konik/skolstvi-kultura-a-sport/bezbarierovost/kam-se-mam-obratit-kdyz-chci-vyresit-bezbarierovy-pristup/>

KONTAKTNÍ PRACOVIŠTĚ *www.portal.mpsv.cz* [online]. 2013 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/kop/pardubice>

ODBOR SPRÁVNÍCH AGEND *www.pardubice.eu* [online]. 2014 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-spravnich-agend/>

MĚSTSKÝ OBVOD PARDUBICE IV. *www.pardubice.eu* [online]. 2014 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/mestske-obvody/mestsky-obvod-pardubice-iv-pardubicky/radnice/pracovni-naplne-pracovniku-uradu/>

O NAS. <http://pardubice.charita.cz/> [online]. 2015 [cit. 2015-01-09]. Dostupné z: <http://pardubice.charita.cz/o-nas/>

OSOBNÍ ASISTENCE. *www.caaos.cz* [online]. 2012 [cit. 2014-09-02]. Dostupné z: <http://www.caaos.cz/aktivity/socialni-sluzby/osobni-asistence/>

OSOBNÍ ASISTENCE. *www.osobniasistent.cz* [online]. 2011 [cit. 2014-09-02]. Dostupné z: <http://www.osobniasistent.cz/osobni-asistence/kdo-jsme/>

STANOVY. *www.nipi.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-09-11]. Dostupné z: [http://www.nipi.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=200054&id=1001&p1=52](http://www.nipi.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200054&id=1001&p1=52)

ZDRAVOTNÍ POSTIŽENÍ. *www.mpsv.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-08-25]. Dostupné z: [www.mpsv.cz/cs/8#dsp](http://www.mpsv.cz/cs/8#dsp)

PRŮKAZ OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM. *www.mpsv.cz* [online]. 2013 [cit. 2015-08-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8#dsp>

#### **Legislativní zdroje:**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.  
Dostupné z: <http://www.mpsv.cz>

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.  
Dostupné z: <http://business.center.cz>

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz>

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://www.mmr.cz>

Příloha č. 1 k vyhlášce č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://www.mmr.cz>

#### **Zdroje použité pro doplňkové studium problematiky:**

Archiv časopisu Mosty. Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/novy-casopis.html>

HRDÁ, Jana. Osobní asistence, obecné informace o této sociální službě pro občany, které potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby. *www.apoa.cz* [online]. 2010 [cit. 2014-08-31]. Dostupné z:

<http://www.apoa.cz/media/dokumenty/brozury/obecna.pdf>

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-802-6200-413.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 287 s. ISBN 80-717-8549-0.

ŠESTÁKOVÁ, Irena a Pavel LUPAČ. *Budovy bez bariér: návrhy a realizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 125 s. ISBN 978-80-247-3225-1.

ŽIŽKA, Zdeněk. *Pomůcky pro osoby se zdravotním postižením*. 1. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2012, 107 s. ISBN 978-808-7181-072.

## **Seznam tabulek**

<i>Tabulka 1 Nároky osob s průkazem zdravotně postižených .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabulka 2 Transformační tabulka.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabulka 3 Informanti A.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabulka 4 Informanti B.....</i>	<i>38</i>

## **Seznam příloh**

Příloha I - přepis rozhovoru .....	58
------------------------------------	----



## **PŘÍLOHY**

## **Příloha I - přepis rozhovoru**

### **Informant A4**

**Já:** Moje první otázka je, zda máte osobního asistenta a jaký je nejčastější důvod proč ho potřebujete.

**A4:** *No dvakrát týdně to využívám, a nejčastěji tak to jsou nákupy anebo po úřadech a atak dále no.*

**Já:** Chodí za Vás na ty úřady?

**A4:** *Ne ne ne to určitě ne to většinou bych chodil já, teda chodím. Věci vyřizuju já.*

**Já:** Takže chodíte společně?

**A4:** *Jo určitě, tam jde spíš o to, že někdy ta dostupnost je trošku komplikovanější, takže tohle je zjednodušený. Buď autobusem nebo autem nebo pěško. Protože to je dost daleko takže...*

**Já:** Vy jezdíte autobusem?

**A4:** *Je to možný.*

**Já:** A dostanete se?

**A4:** *Nedostanu, když je se mnou někdo tak se dostanu samozřejmě, že já můžu požádat řidiče o nějakou plošinu nebo tak můžu. Já nevím, ale jestli to má dopravní podnik stanovený, že musí jako pomoci. Ale asi je to slušnost asi by měl ale já jsem to nikdy nezkoušel.*

**Já:** Jak jsou ochotní řidiči pomáhat? Já jsem mluvila minulej tejden s jednou slečnou a ta říkala, že jí někdo skřípnul do dveří, že má strašný zkušenosti...

**A4:** *Tak to takový zkušenosti brutální nemám. Říkám vždycky jdu s někým jo, takže to zvládneme rychle a říkám, kdybych byl sám na zastávce tak nevím. Já vim, že mám kamaráda ten, co jezdí na hokej, jezdí autobusem. Jezdí sám a je to v pohodě jako jo. Ten to zvládá a funguje to, asi že ty řidiči jsou na něj zvyklí nebo nevím. Já tuhleto šílenou zkušenost, že by mě někdo zavřel do dveří, nebo by mě ignoroval, to nemám.*

**Já:** Jak to vypadá ten doprovod, když s Váma někdo jde. Domlouváte se předem, jak to bude vypadat?

**A4:** *V jakým smyslu, jak to bude vypadat?*

**Já:** No jestli si třeba říkáte, budu dneska potřebovat, abyste mně otvíral dveře, nebo mě vytlačil tady na tu rampu... Jestli máte předem stanovený nějaký cíl, kterýho chcete dosáhnout s tou osobou.

**A4:** *No vždycky si řekneme, buďto jdu za svý, to jdu sám anebo teď je to na vás. Tak jedem, a jelikož už jsme sešraný tak já nemusím říkat támhle díra, támhle tajdlet, takže on se musí vyhýbat už sám a musí si to trošku už i zmapovat taky ten ten...spíš jako když někoho vezu a mám nějakou zodpovědnost tak si to musím zmapovat. Ono taky vychází ze začátku, jak se známe neznáme, tak se jako já nevím ohledně rantlů ohledně děr a kde pojedem nepojedem tak se samozřejmě domluvíme pak už je to mechanismus. To by měl mít.*

**Já:** Vy jste říkal, že využíváte i ten doprovod na úřady... jak často?

**A4:** *Moc často ne, zrovna teďko mi něco přišlo z pracáku ale teď právě je to tam převelený ohledně ZTP, takže nevím, co tam mám v dopise. Takže se tam budu muset chystat, ale já na ten úřad moc často nechodím, já nemám důvod jako jo. Teď mě čeká ZTP nová a občanský průkaz jo tak samozřejmě, ale kvůli zbytečností tam nepoletím. Když nic konkrétně nepotřebuju, tak absolutně ne. Proto říkám, já jsem naposledy byl na úřadě tady v tý Jahnový, ale na pracáku jsem ještě nebyl. Takže mě to čeká, takže nevím, co od toho můžu očekávat zase já, na co jsem byl zvyklý já.*

**Já:** A vy zvládáte se pohybovat normálně po venku sám?

**A4:** *Jo.*

**Já:** Takže z jakýho důvodu teda potřebujete pomoci asistenta.

**A4:** *Asistence je proto, že nemám tak velký akční rádius jo, nedosáhnou až tak daleko a časově taky někdy že jo. Rozhoduje taky někdy i čas jako já třeba to mám dvakrát týdně tu asistenci a jednou týdně tu asistenci právě věnuju dejme tomu nějaký kondici nějakýmu ježdění, tak abych prostě se udržoval trošku nějak v tom a plus minus že jo ten nějaký úřad nebo něco, pak nákupy a na řešení nějakých takovejhle věcí.*

**Já:** To znamená, co jste očekával od toho doprovodu? Co by ten asistent vám měl splnit.

**A4:** *Hm. Já myslím, že to co dělal doposud. To znamená spolehlivost, dochvilnost nebo normálnost jakoby. I musí být tak nějak jakoby i komunikace, že prostě ohledně s kým mluvím, jak mluvím nebo jestli se baví se mnou tak by měl být i třeba ten kdo vede jako. Já třeba někdy nejsem mluvnej, tak že on mě musí servat a třeba z něčeho vytrhnout, kde já mám myšlenky nebo nevím. Ale je to prostě komuikace dvou lidí, takže to není jenom takový to suchý já tě odtalčím tam a támhle prostě no dobrý a čau. Jo takhle by to nemělo fungovat. Neříkám, že se tam musí vytvářet kdoví jakej vztah, ale spíš ohledně toho, že si ty lidi nějak porozuměj, protože to je podmínka aby si jako vyšli vstříc. Protože každéj někdy tak nějak něco má a nechce se mu a tak dále a buď ho z toho vyrvu, anebo dobrý tak to necháme být.*

**Já:** Takže je to i takovej parťák...

**A4:** *No přesně tak musí být takovýto porozumění i a nějaká schopnost, když to není tak to nefunguje. Tak se bude jeden z nich tlačit do něčeho a nebude to až tak příjemný.*

**Já:** Trvá to, než takovýho asistenta najdete?

**A4:** *No ono spíš jde o to, že na mě to až tolik nezáleží, protože já to mám od organizace, která tohleto poskytuje a ona vybírá si z těch asistentů. Já nevím kde. Ale když mě teď skončili dvě asistentky, z různých důvodů, já nevím, šla jinam do práce z důvodu nemoci a tak dále. Prostě se hledala náhrada tak je to vždycky složitý v tom že prostě všechno než zase něco klapne. Takže já musím zase... oni mi někoho přivedou nějakou asistenci a zase jde o to, že si prostě sednem a je to na mě. Ano jako je to dobrý, pujde to nepujde to, čas ukáže a tak dále, ale není to o mým výběru, že bych šel já mezi asistenty a teď si tady ukazoval toho chci nebo nechci. Vždycky oni přijdou, jestli ano nebo ne jo. Ale ta volba je samozřejmě na mě.*

**Já:** Můžete teda říct, že tohle mi nevyhovuje.

**A4:** *Ano, to je podmínka. To se musí. To nejde o to, že můžu. Prostě tak to je.*

**Já:** Je to i o fyzický síle toho asistenta při výběru?

**A4:** *Někdy jo, někdy jako určitě. Ono tady v Pardubicích je to naštěstí samá placka, takže jako až tak jakoby já nevím, jak jste schopná vy fyzicky... (směje se) můžete říct jako utáhnout to na sebe, ale můžem si říct, že pujdem tady od baráku do města.*

**Já:** Jako mojí babičku, ta je taky na vozíku, má nějakých šedesát kilo ani ne a mám občas problém ji utlačit no.

**A4:** *No tak ono záleží na jakým vozíku. Jaký má kolečka.*

**Já:** Nafukovací...

**A4:** *A to je právě to. Tím se to mění všecken ten ten, právě že má to větší odpor víc to sedí na předních kolečkách, víc se nadřete. Takže když máte představu, že byste tady odsud ušla s babičkou do města, tak byste tady chvilku kličkovala a dostanete se na cyklostezku, tam je pak teda mt. Everest ten kopec, ale jste tam. Jste ve městě. Takže kdybyste si představila s babičkou, která váží šedesát kilo což je výborný, ale i tak jo. Takže s ní byste to šla tak 35 minut a se mnou byste to mohla dát tak za 15.*

**Já:** Jo?

**A4:** *Jo. Ne to je ohledně samozřejmě, jak vy jste schopná, ale to myslím teď ohledně toho vozíku rozdíl. To jako ten vozík musí být strašně těžký na to tažení. Tenhle vozík je lehčí a jinak postavený. Sedím vzadějc ne vepředu třeba tak jak babička, netlačím na přední kolečka, což je horší, blbě se do toho tlačí a tak dále.*

**Já:** Takže váš asistent má trošku ulehčenou práci.

**A4:** *Oproti vám bych řekl, že stoprocentně jo protože, to když mi někdo řekne tak je to srozumitelný a je to o tom. Určitě. Proti babičce bysme to ušli rychleji a asi byste se ani tolik nenadřela. Nadřela byste se určitě, ale ne tolik jako (Směje se).*

**Já:** A jak by to vypadalo, kdybych vás měla doprovázet na úřad. Co byste ode mě potřeboval?

**A4:** *No mě tam dosmýkat...*

**Já:** Jenom tlačit?

**A4:** *To zaprvé, pak bysme třeba mohli udělat to, že byste byla takovou vstupní bránou. Že byste třeba řekla, tady ten pán tady potřebuje něco vyřídit a já už bych pak převzal tu komunikaci.*

**Já:** Čili nějaký první kontakt toho úředníka...

**A4:** *Určitě, protože vy jste jakoby dostupnější, já jsem jakoby v určitý výšce, lidi mě přehlíží. Nehledě na to, že se nedostanu třeba někde k okýnku nebo k něčemu kdežto Vás uviděj víc než mě, takže prostě ten vstup jako by byl v tomhle určitě dobrý a vhodný. Ale pak už by to určitě měl nechat na tom klientovy teda, pokud se může vyjadřovat. Protože to je i taky, aby se ten úředník se naučil mluvit s nim a ne se mnou že jo.*

**Já:** Funguje to?

**A4:** *Já jsem si říkám zatím vyřizoval většinou všechno sám, tak takhle mi to vyhovuje a takhle to mám. Že já jsem ten, kdo chce vyřizovat něco a ten dotyčnej když se mnou komunikuje tak pochopí, že se nemusí obracet na asistenta, ale na mě. Takže jde o to vnutit mu nějakou tu svoji vůli, jako že já jsem ten, kdo něco chce tomu úředníkovi nebo že jo. Proste ho přesvědčit o tom, že já jsem mentálně jakoby v pořádku a tak mluvíte se mnou. Mělo by to být automaticky vždycky tak.*

**Já:** Jak s vámi spolupracujou ty úředníci?

**A4:** *Já myslím, že dobrý. Já si nemůžu stěžovat, že bych měl nějaký problém. Nevzpomínám si, že někdo by odmítal něco. Ale asi proto, že jsem málo tak na tom úřadu.*

**Já:** Tak člověk se těm úřadům snaží vyhnout žejo...

**A4:** *Já jako fakt když nemusím, tak nejdu.*

**Já:** Ještě se vrátím k tomu asistentovi, je lepší když vám pomáhá profesionál nebo osoba vám blízká?

**A4:** *No, je pravda, že osoba blízká je ta komunikace jakoby rychlejší. Přímější nebo otevřenější oproti rodině nebo rámci těch známých. Je tam ale určitě něco co bych neřekl někomu koho znám.*

**Já:** A dokáže to osobní asistence jako sociální služba nahradit?

**A4:** *Ted' nerozumím...*

**Já:** Když třeba nemáte možnost využít někoho jiného, takže potřebujete pomoc toho asistenta. Tak jestli je to vhodná služba.

**A4:** *Určitě. Právě že může suplovat něco, co nemám třeba jako jo. To určitě to je jako velice potřebný, akorát že se do toho málo kdo pouští. Protože já chci osobní asistenci, musím do toho dát spoustu peněz, musím udělat hodně okolo bla bla proto, aby mě to fungovalo, abych já mohl uspokojit ty lidi. A nehlédě na to, že kde seženu ty osobní asistenty. To je taky problém. Kolik já jim můžu nabídnout prostředků, jestli to pro ně bude adekvátní, jestli je to uživí...neuživí, protože věřím, že za to takový peníze nedostanou.*

**Já:** A je to rozdíl, když vám teda pomáhá profík, nebo někdo z rodiny, kamarád...

**A4:** *Prakticky ne. Já myslím, že ne, protože když říkám, že se to naučíme, že víme, co a jak, tak já můžu prostě zavřít oči a otevřít je doma. Protože se na něj můžu spolehnout. I koho já znám může udělat blbost, můžu vypadnout z vozíku jo, to se stává, ale...*

**Já:** To znamená, ale ten vztah musí bejt určitě o důvěře...

**A4:** *Ano! Určitě. Když si vezmeš, že se nějak seznámíme a během měsíce už můžu poznat, jestli ano nebo ne. Jestli můžu zavřít ty oči nebo si pořád dávat majzla. Jinak můžu být spokojený, ale on musí suplovat věci...koukat na díry, na psí bobky na takovýhle věci že jo. Samozřejmě já to sleduju, ale on má oči dole, já mám oči nahoře, ale pak se můžem kontrolovat navzájem, jakože bacha. Ale to nemá vliv na to, jestli je to profík nebo někdo ze známejch. Tam se to nastartuje a musí to fungovat.*

**Já:** Dobře, tak jo. Tak se přesune od asistenta k těm bariérám. Co třeba pro Vás je největší architektonická překážka.

**A4:** *V Pardubicích?*

**Já:** Všeobecně kdekoli.

**A4:** *Samozřejmě schody to je jasný, pak rantly jako vysoký patníky. Když pojedu sám to je vždycky problém i kdybych jel s někým, tak zase musíme řešit nějaký věci. Určitě schody rantly a nejhnusnější jsou ty starý náměstí s těma kostkama.*

**Já:** Už jste třetí, kdo mi to říká, já jsem z toho hrozně překvapená. Mě by to jako nikdy nenapadlo...

**A4:** *Nenapadne to nikoho. Ty malý kostičky jsou dobrý jo, ale velký jako třeba Perštyňák, kde jsou kostky takovýhle a mezi tím jsou spáry ještě větší, tak to je peklo.*

**Já:** V čem je to pro Vás nepohodlný?

**A4:** *Nepohodlný, že to klepe. Pořád to tříská a samozřejmě, že do tý škvíry může zapadnout přední kolečko i zadní, což je taky problém a prakticky to je, ať jedu z kopce nebo do kopce. Perštyňák je trochu do kopce, tak je to úplně jedno, protože to se nadřu šíleně.*

**Já:** Vy to dokážete přejet sám?

**A4:** *Dokázal bych to.*

**Já:** Ale je to dřina...

**A4:** *Je to strašný. Jako když jsou tam trhy nebo něco, tak člověk je limitovanej těma lidma, takže beztak si u toho muže odpočinout, ale je to strašný. Kutná Hora to samý.*

**Já:** Asi, i když vás tlačí asistent, tak je to šílenství.

**A4:** *Určitě, to pro mě to je hrozný v tom, že za chvíli záda a todle. A pro něj to musí být, že pořád musí fakt smýkat, protože tam se to nerozjede jo, tam se to zastaví o nějaký rantl a pořád, jako když se pořád rozjíždíte. Strašný.*

**Já:** A co se týče interiérů budov?

**A4:** *Interiéry asi prahy. Ono ne vždycky to jde všude sundat jo a přece jenom dneska ohledně tepla každé si hlídá. A samozřejmě šířka futer jako. Protože většinou záchody jsou kolem šedesátek a já šedesátkou neprojedu. To je taky nepříjemný. Takže to jsou takový asi nejblbější věci, by se dalo říct.*

**Já:** A co úřady v Pardubicích?



**A4:** Říkám, já mám zkušenost jenom s tou ohledně auta, tam jsme byli někde ve Smilovce a na rohu 17. Listopadu.

**Já:** Tam už teďka ten úřad není, ale bejval tam.

**A4:** To nevím, ale tam jsem musel čekat venku, až někdo přijde.

**Já:** A dostal jste se pak dovnitř?

**A4:** Nedostal jsem se dovnitř. Protože z druhé strany se jelo do dvora, objel se ten barák, tam byl zvonek. Vyběhla ven paní, všechno připravila a já jsem to podepsal. To je jakoby hloupý.

**Já:** Teď to chci říct...

**A4:** No to jo. Ale teď si nemůžu vzpomenout, kde jsem ještě něco takovýho... teď už si nevzpomenu. Říkám, to je pro mě nejhorší jako jo, ale teď jako co. Jak jsem jezdil na ten kraj, ohledně auta, ohledně občanky, příspěvku... všechno bylo na jednom místě a tak mi to maximálně vyhovovalo. Můžu jet z boku výtahem anebo z druhé strany no, tam je pak takovej blbej sjezd, ale dobrý a měl jsem to na jednom místě.

**Já:** Tam maj ale třeba prahy docela vysoký ne tady na tom magistrátu?

**A4:** Jo říkám. Prahy určitě, ale to jsou věci, bez kterých to asi nepujde.

**Já:** A Vy už jste si tam byl zařizovat tu občanku?

**A4:** Teď bych měl jít někdy, jsem na to koukal.

**Já:** Mě by totiž zajímalo, jak se dostanete do té kabinky, jestli jste to viděl, jak to vypadá. Tam je taková kabinka, kde si vás posaděj a vyfotí a ta úřednice mě ujišťovala, že se tam normálně dostane vozičkář i s asistentem, ale mě ten manipulační prostor pro vozík přišel poměrně malý, tak se ptám, jestli s tím nemáte třeba zkušenost.

**A4:** Nemám. Já se na občanku fotil už dávno. Speciální kabinku si nepamatuju.

**Já:** Ještě, jak jste mluvil o tom úřadu na 17. Lisopadu... jak dlouho to třeba trvalo, než za Váma někdo přijde, když zazvoníte. Je to na dlouho?

**A4:** *Ani ne, já myslím, že jsme tam čekali tak pět minut? Tenkrát, ale to už je strašně dlouho tak devět let.*

**Já:** Protože Jirka mi právě říkal, že tady na VZP u plavečáku...

**A4:** *Ano! To je pravda, tam jsou zvonky. Jasný. A taky to vyřizují ve smyslu toho, že to vyřizují venku. Protože já nevím, jestli se tam dostanu dovnitř, asi ne a že se venku taky čeká.*

**Já:** To vyřizování venku je ale takový jako...

**A4:** *No je to hloupý, kdyby aspoň to bylo někde jako nějaký prostor, kde by se člověk srazil dovnitř v suchu, byl by tam nějaký jako stolek nebo něco, kde to můžu podepsat, takhle to většinou podepisuju na klíně, což nejde. Jako člověk jak si neopře ruku, tak ty typy písem jako nebo podpisy jsou fakt úžasný.*

**Já:** Takže tohle pro vás taky představuje problém?

**A4:** *No spíš... je to problém spíš jako společenské, nebo jakoby, že vadí mi to, jo samozřejmě, že by to zasloužilo, kdyby o tom někdo přemýšlel, kdyby udělal nějaký koutek nebo. Dobře můžete zazvonit, já Vás pustím, sedněte si a za chvíli sem k Vám někdo přijde. Ale čekat venku, ale nevědět jestli se mnou někdo komunikuje, nekomunikuje je blbý no. Protože já nevím, jestli jsem se někoho dozvonil, že jo, tam budu čekat, protože paní neřekla přijdu momentik. Tak jako trošku lidskosti by to chtělo.*

**Já:** Když s Váma jde asistent, tak je to asi pohodlnější.

**A4:** *To je právě to co říkám zrovna v tomhle případě, že jo já můžu počkat venku anebo se nemůžu namontovat dovnitř a s tím, že si můžu někoho vyžádat a nemusíme čekat venku. Jestli tam je schod u té všobecky...tam byl myslím z boku nějaký výtah.*

**Já:** Tam se dá zajet nějak zezadu. Ale každopádně tam, kde je hlavní vchod, jsou za dvěma čtyři schody.

**A4:** *Tak tak, tam už v tom foyer je to do schodů.*

**Já:** A co jiný budovy tady v Pardubicích kromě těch úřadů. Je něco, kam se nedostanete?

**A4:** *Co bych chtěl a kam se nedostanu?*

**Já:** Ano. Anebo, i takový budovy kam se dostanete, ale s obtížema, kde třeba potřebujete pomoc asistenta.

**A4:** *Já právě přemejšlim, co by bylo jakoby zásadního, co mě vadí... já myslím, že nemám nic takovýho. No akorát pošta tady, tam je blbej nájezd tam já se nedostanu*

**Já:** Pošta tady v Polabinách?

**A4:** *Tady v Polabinách třeba zrovna, ona je zvýšená a z boku maj udělanej nájezd akorát, že ten nájezd nevyjedu to je úhel, že by mě to zabilo. Takže určitě já myslím, že ty instituce to maj blbě vyřešený. Oni udělaj nájezd a jsou z obliga jako by se dalo říct. Jestli to je jaksi ten jak bych to řekl... že jsou z obliga, oni udělali, co můžou a jim to zákon takhle navrhuje nebo určuje oni to splnili a tradá. A je to jedno, jestli to vyjedeš nebo ne.*

**Já:** Rozumím, Vám to ale velkou pomoc nepřináší...

**A4:** *No tak ono to že jo vždycky blbý v tom, že se říká vozíčkáři vozíčkáři a je to takovej štít, ale mělo by to bejt i matky s dětma že jo, starý lidi, prostě je to, jako záleží, na jakou notu chci zahrát. Jestli na maminky nebo malý děti, invalidy a tak dále. Takže i to hraje roli. Když se maj vybírat peníze, tak se jednoduše vyberou na děti postižený, než na ty ostatní, protože to už není takový smutný.*

**Já:** A co třeba parkování?

**A4:** *Jak to myslíte? (Směje se)*

**Já:** Ptám se, jestli se nedopravujete s asistentem autem?

**A4:** *No já auto mám, ale nejsem řidič, řidičák jsem si neudělal, protože si nevěřim. Kdykoli mě může uštěřit noha a já se budu válet pod volantem, nebo něco, tak si nevěřim, abych něco nezpůsobil. Auto mám, ohledně parkování... nevím, jak bych se k tomu vyjádřil. Mám označený parkování na značku, takže já problém parkování nemám. Já to místo určený mám.*

**Já:** Ano, tak určitě jsou vyznačená místa pro vozíčkáře, ale jsou vždycky tak umístěná, že se potom dobře dostane tam, kam potřebujete? Respektive třeba tady ten Magistrát u divadla nemá vyznačené parkoviště. Tam je nejbližší asi u divadla a to už je třeba problém.

**A4:** *Na Perštyňáku jsou místa. To už by nebyl problém.*

**Já:** Ale zase jsou tam ty kostky (smích).

**A4:** *(směje se) Ano, přesně tak. No jasně, ale jde o to, že se můžu dostat, ale s obtížema. To určitě, ale oni ty města v tomhle vždycky ručej. Ale to parkování je asi slušnost těch lidí a respektu nějakýho a tady to nejde.*

**Já:** Jak to vidíte se slušností?

**A4:** *Já se musím přiznat, že slušnost jako úplně maximální. Zrovna teďko v pátek jsem jel na hokej a jel jsem z Pernerovky do Afi paláce a předtím, už u Afi jsou ty blbý kostky zrovna a vždycky mi tam někdo chce pomoci. Takže jako s tou slušností je to v pohodě. Jako já jsem se neseťkal s tím, že by mě někdo vyfuckoval. Ne proto, že bych ho o něco požádal.*

**Já:** Není to někdy třeba obtěžující, že Vás ty lidi chtějí tlačit přesto, že vy o to vyloženě nepožádáte?

**A4:** *Určitě násilí je obtěžující, když vás někdo rafne a jede. To nemám rád.*

**Já:** A stává se vám to?

**A4:** *Ještě se mi to nestalo. Vždycky se mě někdo zeptá. Neseťkal jsem se s nějakým hovadem našťestí.*

**Já:** Tak jo, já mám všechno, co jsem od Vás potřebovala slyšet. Díky!