Zdravotně sociální fakulta
Faculty of Health and Social Sciences

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

# Hodnocení kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením

## Bakalářská práce

Studijní program:

Speciální pedagogika

**Autor:** Jana Šteflová

**Vedoucí práce:** Mgr. et Mgr. Radka Prázdná, Ph.D.

České Budějovice 2019

**Prohlášení**

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

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

V Českých Budějovicích dne: ….....

**Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí své bakalářské práce Mgr. et Mgr. Radce Prázdné, Ph.D. za její vedení, cenné rady a trpělivost k mému pracovnímu tempu. Dále můj dík patří všem komunikačním partnerům za spolupráci na výzkumném šetření. V neposlední radě děkuji své rodině za podporu v průběhu studia.

# Hodnocení kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením

## Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá hodnocením kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je sociální služba aktivita či komplex aktivit, které poskytují pomoc a podporu lidem s cílem začlenit je do společnosti nebo zabránit jejich společenskému vyčlenění. Matoušek (2003) uvádí, že jsou to krátkodobé či dlouhodobé služby, kterých mohou využívat pouze lidé s oprávněným nárokem. Účelem těchto služeb je zkvalitnění života uživatele, ale i hájení zájmů a práv všech občanů společnosti.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou, praktickou a přílohovou část. Teoretická část se skládá ze dvou kapitol. První kapitola obsahuje terminologii a klasifikaci osob se zrakovým postižením. Dále jsou zde uvedeny možnosti kompenzace zrakového postižení a na konci první kapitoly jsou vymezena specifika v pohybu osob se zrakovým postižením. Ztráta zraku znamená i omezení a komplikace v pohybu. Omezení a komplikace jsou patrné v celkovém pohybovém chování u každého zrakově postiženého především v oblasti prostorové orientace a samostatného pohybu, proto jsou zde popsány prvky prostorové orientace a samostatného pohybu.

Praktická část bakalářské práce obsahuje výzkumný cíl a výzkumnou otázku. Data byla sbírána prostřednictvím kvalitativního šetření. Bylo využito těchto metod: polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů. Zúčastněné pozorování nebylo realizováno z důvodu neochoty ke spolupráci. Výzkumného šetření se dobrovolně zúčastnilo 5 komunikačních partnerů.

Cílem práce je kvalitativním výzkumem zhodnotit kvalitu průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením. V souladu s vymezeným cílem byla formulována následující výzkumná otázka: *„Jaké faktory jsou pro osoby se zrakovým postižením podstatné, aby vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní?“*

Z kvalitativní analýzy vyplynuly jako podstatné tyto faktory: profesní kompetence (kvalifikace průvodce, pozornost průvodce, oboustranný respekt, komunikace, empatie,

zdravotní způsobilost), také dostupnost služby v místě bydliště, flexibilita, finanční dostupnost, bezpečnost a důvěra.

Bakalářskou práci lze vzhledem k úzkému zaměření na oblast oftalmopedie použít jako studijní materiál, ale i jako podklad pro komunitní plánování.

**Klíčová slova:** kvalita průvodcovské služby, průvodcovská služba, sociální služba zrakové postižení.

# Guide service quality assessment from the perspective of visually impaired users


## Abstract

The bachelor thesis deals with the evaluation of guide service quality from the perspective of users with visual impairment. According to Act No. 108/2006 Coll., on Social Services, as amended, a social service is an activity or a complex of activities that provide assistance and support to people with the aim of integrating them into society or preventing their social exclusion. Matoušek (2003) states that these are short-term or long-term services that can only be used by people with a legitimate claim. The purpose of these services is to improve the quality of life of the user, but also to defend the interests and rights of all citizens of the society.

The bachelor thesis is divided into theoretical and practical parts. The theoretical part consists of two chapters. The first chapter contains the terminology and classification of people with visual impairment. There are also possibilities of compensation of visual impairment and at the end of the first chapter the specifics in the mobility of people with visual impairment here are defined. Loss of vision also means mobility restrictions and complications. Restrictions and complications are evident in the overall mobility capacity of each visually impaired individual, especially in the area of spatial orientation and independent motion. Therefore, the elements of spatial orientation and independent motion are described here.

The practical part of the thesis contains the goal of the research and a research question. The data was collected through a qualitative survey. These methods were used - semi-structured interviews and document analysis. Observation of the participants was not realized due to an unwillingness to cooperate. Five communication partners voluntarily participated in the research.

The aim of the thesis is to evaluate the quality of guide services from the perspective of visually impaired users by qualitative research. In accordance with the defined objective, the following research question was formulated: what factors are essential for visually impaired people in order to perceive guide service as quality service?

The following factors emerged from the qualitative analysis: professional competence (guide qualification, guide's attention, mutual respect, communication, empathy, fitness), availability of service at home, flexibility, affordability, security and trust.

The bachelor thesis can be used as study material due to the narrow focus on ophthalmopaedia. Furthermore, as a basis for community planning.

**Keywords:** guide service quality, guide service, social service, visual impairment.

**Obsah**

1 Úvod ..... 10

2 Osoba se zrakovým postižením ..... 12

2.1 Vymezení zrakového postižení ..... 12

2.2 Klasifikace zrakového postižení ..... 13

2.2.1 Medicínská klasifikace ..... 13

2.2.2 Klasifikace dle typu zrakového postižení, dle délky trvání a etiologie ..... 14

2.3 Význam doby vzniku zrakového postižení ..... 15

2.4 Možnosti kompenzace zrakového postižení ..... 16

2.4.1 Hmatové vnímání ..... 17

2.4.2 Sluchové, čichové a chuťové vnímání ..... 18

2.5 Specifika v pohybu osob se zrakovým postižením ..... 19

2.5.1 Hlavní zásady PO SP ..... 19

2.5.2 Prvky PO SP ..... 20

2.5.2.1 Zvládnutí základních technik pohybu bez hole ..... 21

2.5.2.2 Rozvoj přirozených pohybově orientačních schopností zrakově postiženého a odstranění důsledků zrakového postižení v PO SP ..... 22

2.5.3 Technika dlouhé hole ..... 26

3 Sociální služby ..... 27

3.1 Vymezení pojmu sociální služba ..... 27

3.1.1 Druhy sociálních služeb ..... 27

3.1.2 Formy sociálních služeb ..... 29

3.2 Průvodcovská služba ..... 29

3.3 Standardy kvality sociálních služeb ..... 33

4 Praktická část ..... 38

4.1 Cíl práce a výzkumná otázka ..... 38
4.2 Výzkumný soubor ..... 38
4.3 Metody a techniky výzkumu ..... 39
4.3.1 Otázky k polostrukturovanému rozhovoru ..... 41
4.3.2 Průběh rozhovoru ..... 41
4.3.3 Analýza dokumentů ..... 43
4.3.3.1 Tyflokabinet, o.p.s. ..... 43
4.3.3.2 Česká maltézská pomoc SŘMR, středisko České Budějovice, o.p.s. 44
4.4 Etika výzkumu ..... 49
4.5 Analýza kvalitativních dat ..... 49
5 Analýza a interpretace dat ..... 50
5.1 Shrnutí získaných informací ..... 56
6 Diskuse ..... 58
7 Závěr ..... 62
8 Seznam zdrojů ..... 64
9 Přílohy ..... 69
9.1 Seznam příloh ..... 69
10 Seznam použitých zkratek ..... 113

# 1 Úvod

Výběr tématu mé kvalifikační práce vychází z mého zájmu o jedince se zrakovým postižením a oblast sociálních služeb, se kterou mám zkušenosti z předchozího studia.

Téma mé bakalářské práce *Hodnocení kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením* je dle mého důležité pro oblast speciální pedagogiky.

V naší republice je přibližně 14 poskytovatelů průvodcovských služeb (iregistr MPSV), které slouží především osobám se zrakovým postižením. Aby výše uvedené služby dosahovaly určité kvality, je důležité provádět hodnocení jakosti poskytovaných služeb. V rámci současného systému sociálního zabezpečení jsou sociální služby jedním z hlavních nástrojů eliminace či minimalizace fenoménu sociálního vyloučení osob se zdravotním postižením.

Bakalářská práce je rozdělena na tři části – teoretickou, praktickou a přílohovou. Při zpracování teoretické části jsem vycházela z dostupných odborných publikací oftalmopedického zaměření a také z publikací týkajících se oblasti sociálních služeb.

Teoretická část se skládá ze dvou hlavních kapitol. Na začátku první kapitoly je vymezena terminologie a klasifikace osob se zrakovým postižením. V následující části kapitoly jsou popsány možnosti kompenzace zrakového postižení. Poslední část první kapitoly obsahuje specifika pohybu osob se zrakovým postižením. Druhá kapitola vymezuje problematiku sociálních služeb, popisuje charakteristiku pojmu sociální služba, druhy a formy sociálních služeb, především se věnuje průvodcovské službě, organizacím poskytujícím danou službu a standardům kvality sociálních služeb.

V praktické části bakalářské práce je stanoven výzkumný cíl a z něj formulovaná výzkumná otázka. Pro sběr dat byl využit kvalitativní přístup, který zahrnoval tyto techniky – polostrukturovaný rozhovor, analýzu dokumentů a zúčastněné pozorování, které nemohlo být realizováno, protože s ním komunikační partneři z různých důvodů nesouhlasili.

Cílem teoretické části práce je shrnout problematiku zrakového postižení a sociálních služeb. Pro zpracování teoretických východisek byly využity odborné publikace zabývající se primárně problematikou osob se zrakovým postižením a sociálních služeb.

Cílem praktické části je kvalitativním setřením zjistit jakost průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením.

Kvalifikační práci lze využít jako studijní materiál v oblasti oftalmopedie.

# 2 Osoba se zrakovým postižením

Protože se tato bakalářská práce zaměřuje na služby pro jedince se zrakovým postižením, je tato kapitola věnována problematice zrakového postižení.

Jeden z nejdůležitějších lidských smyslů je zrak. Používáme jej k přijímání informací (Moravcová, 2004). Funguje jako dálkový analyzátor, který nám přináší maximum informací v poměrně krátkém časovém období (Kroupová, 2016). Slowík (2007) uvádí, že až 90 % informací z okolního světa získáváme právě pomocí tohoto smyslu. Zrak je důležitý pro rozvoj kognitivních funkcí, jako jsou paměť, řeč, myšlení, pozornost a představivost. Kterékoliv zrakové omezení proto ztěžuje jedinci nejen orientaci, ale i komunikaci a společenské uplatnění. Informační deficit je zrakově postižený jedinec nucen kompenzovat pomocí ostatních smyslů a představ. Koho tedy považujeme za osobu se zrakovou vadou? Z hlediska oftalmologie je za osobu se zrakovým postižením brán ten, kdo i po úpravě (léčivy, chirurgické či brýlové) má v životě problémy s přijetím a zpracováním informací pomocí zraku (např. čtení černotisku, zraková orientace v prostoru atd.). Z pohledu speciální pedagogiky se za jedince se zrakovým postižením pokládá osoba trpící oční vadou nebo chorobou, která jej omezuje v každodenním životě i přesto, že je korigována nejvhodnějším možným způsobem (Finková et al., 2007).

## *2.1 Vymezení zrakového postižení*

Počet definic zrakového postižení je značný. Dle Novákové (In Pipeková, 2006) zrakové postižení znamená, že možnost získávat informace pomocí zraku je redukována. U lidí s nejmasivnější ztrátou visu je tato dovednost vyloučena zcela. Zrakový nedostatek ovlivňuje celé vlastní já, a to po tělesné i duševní stránce. Jeho působení je tedy komplexní. Dopad porušených zrakových funkcí může být kvantitativního i kvalitativního charakteru. Toto často vygraduje v tzv. senzorickou deprivaci.

Ludíková (In Renotiérová et al., 2003) definuje zrakové postižení jako nedostatečnost či úplnou nepřítomnost kvality zrakového vnímání. Další zdroj definuje zrakové postižení jako omezení oka nebo zrakového systému, které může vést k snížení zrakové ostrosti, poruše zorného pole, světloplachosti, dvojitému vidění či ke kombinaci výše uvedeného (Freeman et al.,2007).

## *2.2 Klasifikace zrakového postižení*

Dle Světové zdravotnické organizace (dále jen WHO) je výskyt vážných zrakových postižení brán jako závažný problém. Uvádí se, že množství nevidomých osob se v celosvětovém měřítku pohybuje kolem 45 miliónů a 135 miliónů lidí je těžce zrakově postižených. To tedy znamená, že na naší planetě žije přibližně 180 miliónů osob se značným zrakovým postižením. Nyní nelze s jistotou uvést, kolik lidí se zrakovou disabilitou žije v České republice, neboť dosud neexistují relevantní statistické údaje (Finková et al., 2007).

Zraková postižení dělíme dle různých kritérií. Žádná klasifikace nedokáže plně vystihnout všechny okolnosti a projevy zrakového postižení. Různá členění se tudíž vzájemně prolínají a často i doplňují (Slowík, 2007).

### *2.2.1 Medicínská klasifikace*

Tato klasifikace je založena na rozlišovacích schopnostech oka (zrakové ostrosti) a rozsahu zachovaného zorného pole.

WHO uvádí mezinárodní klasifikaci chorob, která rozlišuje zrakového postižení na:

*1. Střední slabozrakost – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) až minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10–1/10, kategorie zrakového postižení 1*

*2. Silná slabozrakost – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než: 6/60 (0,10) – minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10–10/20, kategorie zrakového postižení 2*

*3. Těžce slabý zrak*

*a) Zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) – minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02); 1/20–1/50, kategorie zrakového postižení 3.*

*b) Koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů, nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů.*

*4. Praktická nevidomost – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena, kategorie zrakového postižení 4.*

*5. Úplná nevidomost – ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5.* (Slowík, 2007, s. 62)

### *2.2.2 Klasifikace dle typu zrakového postižení, dle délky trvání a etiologie*

Květoňová a Švecová (1998) rozlišují celkem čtyři skupiny:

- ztráta zrakové ostrosti,
- postižení šíře zorného pole,
- okulomotorické problémy,
- obtíže se zpracování zrakových informací.

**Ztráta zrakové ostrosti**

Ztráta zrakové ostrosti spadá mezi vady refrakční. Jedinci se ztrátou zrakové ostrosti nevidí zřetelně. Mohou mít problém rozpoznat detaily, ale nemusí mít potíže s rozlišením velkých předmětů. Někteří naopak potíže s viděním detailů nemají, ale zato velmi špatně vidí vzdálenější objekty (Kimplová, et al., 2014).

**Postižení šíře zorného pole**

Postižení zorného pole může pro jedince znamenat omezení při prostorové orientaci, samostatném pohybu, při orientaci na ploše, ale například i při čtení. Postižení se může projevit výpadkem v zorném poli či jeho zúžením z pravé nebo levé strany. Výpadek části zorného pole je vymezen termínem „skotom“ (Finková, 2011).

**Okulomotorické problémy**

Problémy v oblasti okulomotoriky se mohou projevit z důvodu špatné koordinace očí, kdy se jedno či obě oči stáčejí určitým směrem. Potíže se mohou u jedince objevit

například při sledování předmětu v pohybu nebo cíleném pohledu na předmět z blízka (Finková, 2011).

**Obtíže se zpracováním zrakových informací**

Problémy se zpracováním informací pomocí zraku vznikají z důvodu poškození zrakových center v mozkové kůře. Jedná se o tzv. korovou slepotu, kdy má jedinec potíž zrakovou informaci zpracovat a spojit s vjemy z ostatních smyslů i přesto, že jeho sítnice i zrakový nerv jsou v pořádku. Tento stav způsobuje problémy při vytváření zrakového obrazu (Květoňová-Švecová, 1998).

Zrakové postižení lze také klasifikovat z hlediska trvání vady na: **krátkodobé, opakující se a dlouhodobé** (Lopúchová, 2008).

Další možná klasifikace zrakového postižení je na základě etiologie. Ludíková (In Renotiérová et al., 2003) rozděluje zrakové vady na: **orgánové a funkční.**

### *2.3 Význam doby vzniku zrakového postižení*

Doba, kdy ke zrakovému postižení došlo, je velmi důležitá. Vágnerová (1995, s.41) říká, že: „*doba vzniku postižení je významná z hlediska subjektivního zpracování zátěže, kterou defekt přináší.“* Požár (In Hamadová et al., 2007) dodává, že období, ve kterém ke zrakové vadě došlo je významné z hlediska přiměřeného vnímání okolního světa. Důležitým obdobím je věk mezi 5–7. rokem života, což je období mozkového strukturálního vyzrávání. Jedinci, kteří přišli o zrak před 5. rokem, zrakové představy postupně pozbývají. Určité zrakové představy zůstávají jedincům, kteří přišli o zrak mezi 5.–15. rokem života. Těmto jedincům představy zůstávají na základě minulých zkušeností.

Zrakové postižení dle doby vzniku vady rozděluje Ludíková (In Renotiérová et al., 2003) na: **vady vrozené a vady získané.**

**Vrozená vada**

Je rozpoznána přibližně u 2 % všech novorozenců. Během následujícího vývoje je odhaleno dalších 0,5 % vad, které neodhalil novorozenecký screening (Oláh In Hamadová et al., 2007). Vrozené vady jsou přivozeny působením chorobných škodlivin,

jež vyústí v různé vývojové odchylky oka. Hlavní vliv na vznik vývojové anomálie mají exogenní a endogenní příčiny. Do skupiny exogenních příčin řadíme působení fyzikálních, chemický a mechanických noxů, dále také poruchy výživy a metabolismu matky. Vady, na jejichž vznik má vliv především dědičnost, kdy genetika tvoří přibližně 20 % vrozených vad, řadíme do skupiny endogenních příčin (Hamadová et al., 2007).

Schindlerová (In Mlýnková, 2010) říká, že vrozená zraková vada je oproti získané lépe akceptována, protože ji jedinec přijal jako fakt a učí se s ní fungovat již od raného dětství. Dle Slouky et al. (2013) představuje vrozené zrakové postižení pro jedince menší trauma něž postižení získané, ale zato působí ve větší míře na jeho vývoj. Vágnerová (1995) uvádí, že vrozená vada je zátěží především pro vývoj psychický, protože dítěti chybí určité zkušenosti a jeho rozvoj tak může probíhat odlišně než u vidících.

**Získaná vada**

Pokud k postižení zraku došlo v průběhu života jedince, hovoříme o vadě získané. Častým důvodem vzniku těchto vad jsou celkové choroby jako je diabetes mellitus, angina či roztroušená skleróza. Další příčinou poškození až ztráty zraku je úraz, kdy Řehůřek (In Hamadová, 2007) říká, že v převaze jsou úrazy pouze jednoho oka s různě těžkými následky (Hamadová, 2007).

Vada získaná v průběhu života přináší jedinci větší trauma než ta vrozená. Znamená pro něj totiž ztrátu určitých kompetencí, a především trvalé omezení až ztrátu jednoho ze smyslů, mění tak situaci k výrazně horší variantě (Vágnerová, 1995). Novohradská (2013) říká, že získané postižení je pro jedince novou životní situací, na kterou si musí zvykat.

Dle Hamadové et al. (2007) se přijetí vady jedincem odvíjí především od pomoci a podpory nejbližších osob, tedy rodiny a přátel.

### *2.4 Možnosti kompenzace zrakového postižení*

Jedinci se zrakovým postižením kompenzují svou vadu prostřednictvím dalších smyslů, především hmatem a sluchem, ale i chutí a čichem.

### *2.4.1 Hmatové vnímání*

Hmat je pro osoby s těžkým zrakovým postižením velmi důležitým smyslem, podává totiž jedinci specifickým způsobem velké množství informací, které jsou běžně získávány pomocí zraku. Hmat je tedy jedním ze základních prostředků kompenzace, který využívají osoby se zrakovým postižením ve všech oblastech činnosti (Finková, 2011). Nováková (In Pipeková, 2006) říká, že hmatové vnímání sice částečně nahrazuje zrakové, je však pro jedince časově náročnější. Velké předměty totiž pomocí hmatu nelze vnímat najednou.

Dle Keblové (1999) orgánem, který zprostředkovává informace o kontaktu lidského těla s okolím, je kůže. Nejvíce kožních receptorů je na konečcích prstů, kde je hmat nejcitlivější. Tyto informace mozek získává formou teplotních, dotykových a tlakových vjemů. Hmatáním jedinec zjišťuje nejen kvalitu povrchu objektu, ale také s daným objektem manipuluje.

Keblová (1999) uvádí tři formy hmatového vnímání:

- **Pasivní hmatové vnímání** – je umožněno díky podráždění receptorů v kůži. Vzniká položením ruky na konkrétní objekt bez další manipulace. Touto formou vnímání získáme informace o velikosti, hmotnosti, tvaru a teplotě předmětu, nicméně globální obraz předmětu nevznikne.
- **Aktivní hmatové vnímání (haptika) –** vzniká v důsledku pohybů ruky po předmětu. Tímto vnímáním získá jedinec údaje nejen o vlastnostech, ale i o obrysu a tvaru předmětu, vytvoří si o něm komplexní představu.

- **Zprostředkované (instrumentální) hmatové vnímání –** používá při zkoumání objektů a okolí nástroje (bílou hůl, sondy) nebo různé části těla. Toto vnímání reflektuje všechny vlastnosti předmětu kromě jeho teploty. Získaný vjem je ale nepřesný.

Nevidomý jedinec může při vnímání prostřednictvím hmatu využívat jednu či obě ruce. Používání obou rukou je však rychlejší, přesnější a přinese i podrobnější obraz předmětu (Finková, 2011).

Keblová (1999) uvádí, že vnímání prostřednictvím hmatu může být negativně ovlivněno působením fyzikálních, chemických a biologických faktorů. Mezi fyzikální a chemické faktory řadíme tlak, chlad, popáleniny, poleptání kyselinou, úrazy elektrickým proudem a cizí tělesa v kůži. Těmi biologickými jsou únava, ekzém, mykózy a svrab.

### *2.4.2 Sluchové, čichové a chuťové vnímání*

Vnímání prostřednictvím sluchu má pro jedince se zrakovým postižením velký význam, protože mu umožňuje rozpoznat blízké osoby podle hlasu či typu chůze (Finková, 2011). Dle Keblové (1999) sluchem získáváme až patnáct procent informací z okolí. Nováková (In Pipeková, 2006) udává, že sluch pomáhá těžce zrakově postiženým kompenzovat ztrátu zraku a díky tomu získávat informace. Sluchové vnímání hraje důležitou roli hlavně v procesu zprostředkovaného poznávání, prostorové a sociální orientaci. Jedinec se zrakovým postižením využívá sluch mnohem více než ten vidící. Není však pravdou, že lidé se zrakovou vadou mají lepší citlivost sluchu, některé pozitivní změny jsou dány důsledkem aktivnějšího používání sluchového analyzátoru.

Mezi další kompenzační smysly řadíme čich a chuť. Patří mezi smysly chemické. Důležitost vnímání pomocí čichu nebo chuti je v porovnání s tím zrakovým sice podstatně menší, ale pro osoby se zrakovým postižením jsou tyto chemické smysly stálým zdrojem informací z okolí. Díky nim si dokreslují počitky a vjemy získané sluchovou či hmatovou cestou a vytváří si přesnější podobu vnímaného (Keblová, 1999). Dle Štréblové (2002) v nás vůně a chuť vyvolávají různé představy, vzpomínky, ale mohou nás i varovat před nebezpečím.

## *2.5 Specifika v pohybu osob se zrakovým postižením*

Ztráta zraku mimo jiné znamená i omezení a komplikace v pohybu, což je patrné z celkového pohybového chování u každého jedince se zrakovým postižením (Slouka et al, 2013). Nováková (In Pipeková, 2006; Finková el al, 2007) se shodují v tom, že hlavním problémem v oblasti pohybu u zrakově postižených je prostorová orientace a samostatný pohyb (Dále jen PO SP). Dle Finkové et al (2007) je dovednost samostatného přemisťování se v prostoru velmi důležitá. Pohyb bez asistence je totiž pro jedince se zrakovým postižením základním pilířem nezávislosti (Jacobson, 1993).

Dle Jesenského (In Finková et al, 2007, s.115) je orientace procesem: *získávání a zpracování informací z prostředí za účelem skutečné nebo jen myšlenkové manipulace s objekty prostoru nebo za účelem plánování a realizace přemisťování v prostoru.* Pro rozvoj prostorové orientace je důležité mít komplexní představu o prostoru, o jeho hranicích a o rozložení orientačních bodů. Orientace se dělí na mikroorientaci a makroorientaci (Jesenský In Finková et al, 2007).

### *2.5.1 Hlavní zásady PO SP*

Wiener (1986) ve své knize představuje tři hlavní zásady PO SP:

a) zásada cílevědomého, účelného a nenápadného prolínání výchovy PO SP se všemi činnosti zrakově postiženého jedince,

b) zásada bdělé pozornosti,

c) zásady kompenzační funkce ostatních smyslů.

**Zásada cílevědomého, účelného a nenápadného prolínání výchovy PO SP se všemi činnostmi zrakově postiženého jedince**

Pomocí této zásady bude jedinec poměrně vysoce motivován. Pokud ji budeme dodržovat dosáhneme v oblasti PO SP daleko větších úspěchů než pouze při výcviku vedeném instruktorem. Nejvhodnějším prostředkem této zásady je hra.

**Zásada bdělé pozornosti**

U této zásady je velmi potřebné, aby jedinec se zrakovým postižením zůstal v klidu a plně se soustředil. Neklid totiž může vést až k panice a ztrátě orientace. V případě ztráty vědomí vlastního stanoviště vzhledem k cíli hrozí i úraz. Když však bude jedinec plně soustředěn a v klidu má předpoklad vyřešit problém, který PO SP přináší.

Pokud začne jedinec pociťovat nervozitu je potřeba chvíle relaxace a věcného zvážení nastalé situace, díky tomuto opět dosáhne stavu plného soustředění.

**Zásada kompenzační funkce ostatních smyslů**

Nejpodstatnějším smyslem v PO SP je sluch. Jedinec se zrakovým postižením by měl dokázat rozpoznat zvuky, které slyší, a zároveň by měl být schopen určit souvislost mezi zvukem a jeho zdrojem. Vyhledávání zvuků potřebných pro orientaci a zároveň schopnost jejich lokalizace je třeba procvičovat. Zvládnutí této činnosti vede k rozpoznání charakteru prostředí, v němž se jedinec nachází a podá mu i informace o směru vlastního pohybu.

Důležitou roli v PO SP hraje hmat, díky kterému osoba se zrakovým postižením získává informace o svém nejbližším okolí. V souvislosti s PO SP se jedná především o hmatovou práci dolních končetin a použití bílé hole. Tímto způsobem jedinec rozezná změnu povrchu, druh a sklon terénu. Hmatová práce rukou je vhodná při pohybu v uzavřeném prostoru např. v místnosti.

Dalším smyslem, který jedinec se zrakovým postižením využívá, je čich. Díky specifické vůni či zápachu je schopen rozpoznat různé místnosti či obchody.

### *2.5.2 Prvky PO SP*

Prvky PO SP můžeme definovat jako základní návyky, které pomáhají rozvíjet a zlepšovat přirozené schopnosti osob se zrakovým postižením. Pokud jedinec dané prvky zvládne bude poměrně vysoce mobilní (Wiener, 1986).

Prvky PO SP rozděluje Wiener (1986) do 2 oblastí:

- Zvládnutí základních technik pohybu bez hole,

– Rozvoj přirozených pohybově orientačních schopností zrakově postiženého a odstranění důsledků zrakového postižení v PO SP.

#### *2.5.2.1 Zvládnutí základních technik pohybu bez hole*

**Chůze s vidícím průvodcem**

Chůze s vidícím průvodcem je důležitou součástí PO SP (Wiener, 1986). Dle Janečka (2013) využívají jedinci se zrakovým postižením pomoc průvodce velmi často. Jde o dvě skupiny průvodců – stálé a náhodné.

Stálý průvodce ví, jak jedince vést, co popisovat, jaké tempo chůze udržovat a jak např. upozorňovat na podměty z okolí. Pro jedince je tak větší oporou a jistotou než průvodce náhodný, toho totiž zrakově postižený často nezná, a proto mu plně nedůvěřuje (Růžičková, 2012).

Při chůzi s průvodcem, ať už stálým či náhodným, je třeba dodržovat určité zásady. Osoba se zrakovým postižením se drží průvodce zezadu za paži, těsně nad loktem a následuje jej s odstupem půl kroku, jedinec má část těla v zákrytu, což mu zajišťuje optimální bezpečnost. Během chůze je důležitá aktivní spolupráce mezi zrakově postiženým a jeho průvodcem, osoba se zrakovým postižením se na chůzi v terénu aktivně podílí a musí neustále udržovat pozornost. Zrakově postižený jde vždy na bezpečnější straně a průvodce jej upozorňuje ve chvíli, kdy je situace aktuální na překážky v terénu (obrubníky, schody). Při procházení zúženým prostorem dá průvodce paži, kterou jedince vede vzad – zrakově postižený jde zařazený za průvodcem. Při usazování položí průvodce ruku, kterou vede na opěradlo židle, zrakově postižený po ní svou volnou rukou sklouzne a sám si židli odsune. Všechny tyto aktivity je vhodné doplňovat slovy (Kroupová, 2016).

**Bezpečnostní postoje**

Jsou dalším prvkem PO SP a rozdělujeme je na horní a dolní (Wiener, 1986).

- Horní bezpečnostní postoj

  Tento postoj slouží k ochraně hlavy a obličeje. Jedinec se zrakovým postižením zvedne paži do úrovně ramen a dlaní obrácenou do směru chůze si

kryje obličej. Hřbet ruky je před obličejem přibližně ve vzdálenosti šířky dlaně (Slouka et al, 2013).

- Dolní bezpečností postoj

  Chrání břicho a slabiny před překážkami ve výšce pasu. Provede se tak, že zrakově postižený má paže volně podél těla a ohnuté předloktí tak, aby prsty ruky sahaly ke stehnu druhé nohy (Slouka et al, 2013).

**Kluzná prstová technika (trailing)**

Tuto techniku využívají zrakově postižení hlavně při pohybu ve známých prostorách (budovách, místnostech), k nalezení dveří či dalších bodů potřebných k orientaci. Provádí se tak, že jedinec jde podél stěny, ruku ve výši pasu má před sebou a nehty jeho mírně ohnutých prstů kloužou po stěně (Wiener, 1986).

#### *2.5.2.2 Rozvoj přirozených pohybově orientačních schopností zrakově postiženého a odstranění důsledků zrakového postižení v PO SP*

Finková et al (2007) rozlišuje následující schopnosti:

- omezování odchylek od přímého směru,
- odhadování vzdálenosti,
- odhad úhlů,
- vnímání sklonu dráhy,
- vnímání zakřivení dráhy,
- rozvíjení sluchové orientace,
- rozvíjení smyslu pro překážky,
- chůzi po schodišti,
- posilování stability zrakově postiženého.

**Omezování odchylek od přímého směru**

Každý zrakově postižený se výrazně vychyluje k pravé nebo levé straně. Tyto výchylky od přímého směru lze ovlivnit dlouhodobým výcvikem, ten však může začít až když si zrakově postižený uvědomí, ke které ze stran se stáčí. Výcvik omezování odchylek od přímého směru probíhá u dětí do 12 let (Wiener, 1986).

Slouka et al (2013) předkládá tuto metodickou řadu výcviku:

- Lezení rovnou uličkou mezi měkkými překážkami.
- Lezení za zvukem.
- Chůze po cestě podél zábradlí, které je ve výši pasu a 60 cm od jedince.
- Chůze po cestě, u které není zábradlí za zvukem. Opakování zvuku se postupně prodlužuje až nakonec zazní pouze počáteční signál.
- Chůze zrakově postiženého bez zvukových signálů (po krátkém vedení či nasměrování).

**Odhad vzdálenosti**

Dle Crattyho (In Wiener, 1986) mají zrakově postižení tendence zkracovat trasy při chůzi podle odhadu, tyto nepřesnosti však můžeme odstranit výcvikem. Cratty (In Wiener, 1986) uvádí základní předpoklady pro zvládnutí výcviku odhadu vzdálenosti:

1. Zrakově postižený by měl pochopit rozdíly mezi různými délkovými jednotkami.

2. „Výcvik na stole“ – jedinec byl měl dokázat nakreslit čáru stejných rozměrů, jako je předmět (např. pravítko), který si ohmatá.

3. „Výcvik cestou pohybové aktivity“ – jedinec byl měl být schopen ujít určitou vzdálenost (1 m, 3 m). Pokud to zvládne, měly by se nároky postupně zvyšovat (např. vychovatel vyzve jedince, ať jde 3 m dopředu, poté se o 1 m vrátí a poté postoupí ještě o 2 m dopředu).

Osvojením dovednosti odhadovat vzdálenost získá zrakově postižený větší pocit bezpečí a jistoty na trase, bude schopen přesněji určit vlastní stanoviště, čímž se celkově zvýší i jeho výkon (Wiener, 1986).

**Odhad úhlů**

Tento prvek PO SP je důležité procvičovat. Na trase je totiž často nutné (např. z důvodu obcházení překážky) měnit pod různým úhlem směr pohybu. Nesprávný odhad úhlů může u jedince vést až ke ztrátě orientace (Wiener, 1986).

**Vnímání sklonu dráhy**

Vnímat sklon dráhy je důležité, jednak pro vyšší bezpečnost a jistotu zrakově postiženého při pohybu na trase, ale také pro získávání konkrétních informací o okolním prostředí. Sklon trasy se projevuje jako stoupání či klesání nebo jako vychýlení cesty k jedné ze stran (Wiener, 1986).

Nácvik vnímání sklonu trasy probíhá postupně, od většího sklonění k mírnějšímu (Halásová et al., 2005).

**Vnímání zakřivení dráhy**

Nácvik vnímání zakřivení dráhy je v oblasti PO SP podstatný. Napomáhá zrakově postiženým zvýšit citlivost pro vnímání změn směru pohybu a díky tomu i odstranit vznikající „pohybové iluze“. Z počátku výcviku je však nutné, aby instruktor počítal s tím, že zrakově postižený nebude vnímat velké zatáčky jako zakřivené.

Pro úspěšný rozvoj schopnosti vnímat zakřivení dráhy je důležité umět přesně rozlišovat pravou a levou stranu (Wiener, 1986).

**Rozvoj sluchové orientace**

Sluch má při PO SP zrakově postižených důležitou funkci, proto je nutné sluchové schopnosti (rozeznat zvuk, určit vztah mezi zvukem a zdrojem atd.) rozvíjet (Wiener, 1986). Dle Slouky a kolektivu (2013) je důležité, aby jedinec nejprve uměl rozpoznávat zvuky uvnitř (hodiny, lednice) a zvuky venku (tramvaje, zrychlování auta, zastavení auta atd.)

Zrakově postižený by měl dále umět určit směr, sílu a vzdálenost zvuku – především s ohledem na bezpečnost v oblasti dopravy (Růžičková, 2017).

**Rozvíjení smyslu pro překážky**

Smysl pro překážky můžeme chápat jako schopnost odhalit překážku bez pomoci zraku. Základem tohoto smyslu je schopnost rozlišovat a lokalizovat zvuky v prostoru.

Rozpoznávání překážek není závislé na věku zrakově postiženého, jeho IQ, rozsahu vady ani jejím typu. Rozhodujícím činitelem schopnosti rozpoznat překážku je odpovědně vedený a cílevědomý výcvik (Wiener, 1986).

**Chůze po schodišti**

Chůze po schodišti je pro zrakově postižené často náročná, proto je důležité ji nejprve nacvičovat jako samostatnou činnost a teprve poté, až ji jedinec bezpečně zvládne, zařazovat schody jako součást trasy.

Při nácviku tohoto prvku PO SP je nutné postupně odstraňovat nepříjemné pocity a strach jež u osob se zrakovým postižením (především u dětí) schody vyvolávají. Již dítě do 3 let by mělo zvládat chůzi po schodech (s dopomocí rodičů), pokud je ve známém prostředí často zvládá chůzi samo. Do 6 let by mělo dítě umět chodit i po schodech, které nezná. V 10 letech zvládá dítě schodiště samo s použitím dlouhé hole. Do 14 let by měl jedinec zvládat trasy jejichž součástí jsou schodiště, ať už pravidelná či např. točitá (Wiener, 1986).

**Posilování stability**

Stabilita je pro PO SP osob se zrakovým postižením velmi důležitá. Jedinec si jí „nahrazuje“ (zejména v oblasti psychické) zrakovou oporu o opěrné body v prostředí (Wiener, 1986). Dle Slouky a kolektivu (2013) především osoby se získaným zrakovým postižením při pohybu zpočátku vrávorají a mají problém najít rovnováhu, v náročném terénu však mohou vrávorat i ti, kteří pohyb v nenáročném terénu běžně zvládají. Při výcviku na trase musí instruktor s možným vrávoráním žáka počítat a poskytnout mu pro něj bezpečný prostor (minimálně 30 cm z obou stran).

K posilování stability je důležité správné držení těla a správné pohybové návyky. Pro její nácvik můžeme využít balanční pomůcky a skákání na jedné noze (Slouka et al, 2013).

### *2.5.3 Technika dlouhé hole*

Jedná se o účelné užívání bílé hole jedincem se zrakovým postižením. Její využívání poskytuje jedinci bezpečí a jistotu při pohybu. V rámci nácviku se zrakově postižený učí zejména ovládat hůl (oběma rukama), ale i základní postoj a techniky chůze s dlouhou holí – kluznou, kyvadlovou a diagonální (Finková et al, 2007).

**Kluzná technika**

Tuto techniku využívají především začátečníci. Provádí se tak, že hůl klouže po podložce, přesně kopíruje terén a jedinec holí před sebou opisuje oblouk (správná šířka oblouku je dle šířky ramen). Technika slouží k vyhledávání předmětů či k nalezení překážky (Finková et al, 2007).

**Kyvadlová technika**

Kyvadlová technika je pro zkušenější uživatele dlouhé hole. Provádí se tak, že zrakově postižený opisuje holí oblouk (v šířce ramen). Holí pohybuje těsně nad podložkou, které se dotkne vždy jen na jedné či druhé straně klepnutím (Finková et al, 2007).

**Diagonální technika**

Tuto techniku využívají jedinci především při chůzi po schodišti. Slouží k vykrytí celé plochy těla (Růžičková, 2012).

# 3 Sociální služby

Tato kapitola je věnována sociálním službám. Věnuje se vymezení pojmu *sociální služba*, ale i jejím druhům a formám. Kapitola se dále zabývá sledovanou průvodcovskou službou, organizacemi poskytujícími průvodcovskou službu a standardy kvality sociálních služeb.

## *3.1 Vymezení pojmu sociální služba*

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je sociální služba aktivita či komplex aktivit, které poskytují pomoc a podporu lidem s cílem začlenit je do společnosti nebo zabránit jejich společenskému vyčlenění. Matoušek (2003) uvádí, že jsou to krátkodobé či dlouhodobé služby, kterých mohou využívat pouze lidé s oprávněným nárokem. Účelem těchto služeb je zkvalitnění života uživatele, ale i hájení zájmů a práv všech občanů společnosti.

Sociální služby jsou poskytovány těm, kteří mají sníženou schopnost postarat se o vlastní osobu, popřípadě o svou domácnost (Šimák, Loukota In Kahoun et al., 2013).

### *3.1.1 Druhy sociálních služeb*

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zmiňuje 3 druhy sociálních služeb:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

**Sociální poradenství**

Sociální poradenství je rozděleno na poradenství základní a odborné. Základní poradenství napomáhá jedinci, který se nachází v nepříznivé sociální situaci a není schopen si sám poradit. Toto poradenství poskytne potřebnému radu či informací, která vede k vyřešení nebo alespoň zmírnění jeho problému (Matoušek a kol., 2011). Základní sociální poradenství jsou povinni zajistit všichni poskytovatelé sociálních služeb (zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Odborné sociální poradenství se zaměřuje na problémy a potřeby různých okruhů lidí a je poskytováno ve specializovaných poradnách (Matoušek a kol., 2011).

**Služby sociální péče**

Služby sociální péče pomáhají klientům, aby byli v co nejvyšší možné míře samostatní a nezávislí na pomoci jiné osoby. Snaží se o udržení jejich fyzických a psychických schopností. Tyto služby mají za cíl zařadit klienta v nepříznivé situaci do „normálního“ života nebo mu alespoň zajistit vhodné a uctivé prostředí a zacházení. Služby jsou poskytovány buď v domácnosti klienta nebo v odpovídajícím zařízení (Králová, Rážová, 2012).

Mezi služby sociální péče patří:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,

– sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (Matoušek a kol., 2011).

**Služby sociální prevence**

Tyto služby se snaží zamezit sociálnímu vyloučení lidí, kteří jsou jím ohroženi vzhledem ke své nastalé nepříznivé sociální situaci, životním návykům a životnímu stylu, který by mohl být v rozporu se zájmy společnosti. Účelem služeb sociální prevence je pomoci jedincům zvládnout složitou sociální situaci (zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Služby sociální prevence jsou tyto: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace (Králová, Rážová, 2012).

### *3.1.2 Formy sociálních služeb*

Existují 3 formy poskytování sociálních služeb:

- **Pobytové** – tyto služby jsou spojené s ubytováním klienta v zařízení.
- **Ambulantní** – základem těchto služeb je, že klient za službou do příslušného zařízení sám dochází či je doprovázen.
- **Terénní** – tato forma spočívá v tom, že klient je ve svém přirozeném prostředí (nejčastěji ve svém domově) a služba za ním dochází (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

## *3.2 Průvodcovská služba*

Průvodcovské služby patří mezi služby sociální péče. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je tato služba realizována buď ambulantní či terénní formou a může být poskytována samostatně či jako součást jiných služeb. Daná služba je určena jedincům, jejichž schopnosti jsou především v oblasti

orientace a komunikace značně snížené nebo nedostačující, a to z důvodu věku či zdravotního postižení. Záměrem průvodcovské služby je napomoci těmto lidem vyřídit si vlastní záležitosti osobně. Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Základní činnosti při poskytování průvodcovských služeb se dle vyhlášky (č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách) zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

**a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- *doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a doprovázení zpět,*
- *doprovázení dospělých osob do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět* (Králová, Rážová 2012, s. 82).

**b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- *pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,*
- *předčítání nebo jiný způsob zprostředkování informace osobám s poruchami komunikace* (Králová, Rážová 2012, s. 82).

### *3.2.1. Organizace poskytující průvodcovské služby*

Dle registru poskytovatelů sociálních služeb poskytuje průvodcovské služby jedincům se zrakovým postižením i dalším skupinám celkem 14 organizací:

- Maltézská pomoc, o.p.s.,

- Česká maltézská pomoc Suverénního řádu Maltézských rytířů (dále jen SŘMR) pod patronátem Velkopřevorství českého, středisko České Budějovice, o.p.s.,
- ProDeep, o.s.,
- síť TyfloCenter, o.p.s.,
- Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s. (iregistr MPSV).,

**Maltézská pomoc, o.p.s.**

Je nestátní neziskovou organizací, zřízenou českým Velkopřevorstvím SŘMR. Cílem této organizace je pomoc a podpora potřebným (osobám s postižením atd.). Její posláním je především pomoc jedincům zapojit se do společenského života s ohledem na jejich fyzické a psychické možnosti a předcházet tak jejich sociální izolaci. Maltézská pomoc, o.p.s. má celkem 12 center (Praha, Mělník, České Budějovice atd.), které poskytují sociální služby a realizují dobrovolnické programy. Jednou z registrovaných sociálních služeb této organizace je průvodcovská služba (doprovázení osob s postižením do školských zařízeních). Služba je určena především osobám s postižením (smyslovým, tělesným). Jejím cílem je umožnit lidem žít v jejich přirozeném prostředí, docházet do školského zařízení a být v kontaktu se společností. Cílem je rovněž ulehčit pečujícím o zdravotně postiženého jedince, např. přepravou a doprovodem do škol, stacionářů či na kulturní aktivity (maltezskapomoc.cz).

**Česká maltézská pomoc SŘMR, středisko České Budějovice, o.p.s.**

Středisko České maltézské pomoci v Českých Budějovicích je pomocnou organizací SŘMR. Cílem je podpora a pomoc postiženým a nemocným. Dále lidem v nouzi a v oblasti péče o děti s postižením. Podpora a pomoc České maltézské pomoci, o.p.s. v oblasti sociálních služeb je zaměřena na začlenění osob s postižením, zajištění jejich kontaktu se společností, všestranný rozvoj a zejména zamezení sociálnímu vyloučení. Středisko v Českých Budějovicích má registrovanou průvodcovskou službu, kam spadá doprovod dětí, mládeže a dalších jedinců s postižením do speciálních škol a zařízení nacházejících se v Českých Budějovicích a také alternativní doprovázení osob (cmpcb.cz).

**ProDeep, o.s.**

ProDeep, o.s. je občanské sdružení, které usiluje o vytvoření vhodných podmínek pro standardní způsob života osob s postižením. Dosáhnout se toho snaží pomocí integračních aktivit, školících a sociálních služeb, prostřednictvím nichž naplňuje pracovní, sociální, kulturní i další potřeby jedinců s postižením. Posláním tohoto občanského sdružení je podporovat seniory a osoby se zdravotním postižením ke zvyšování nebo alespoň k udržení jejich individuálních a sociálních dovedností a také podpořit jejich sociální integraci. ProDeep, o.s. má tyto cíle: rozšiřovat nabídku sociálních, poradenských, ale i dalších činností, přinést užitečné informace klientům služeb a tím napomoci k jejich samostatnosti a nezávislosti atp.

Jednou z registrovaných sociálních služeb občanského sdružení ProDeep, o.s. je služba průvodcovská – jejím posláním je pomoci jedincům se zdravotním postižením být v kontaktu se sociálním prostředím. Služba je poskytována terénní formou (prodeep.cz).

**TyfloCentrum, o.p.s.**

TyfloCentra založila Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých. TyfloCentra jsou samostatně obecně prospěšné společnosti, které sídlí v jednotlivých krajích České republiky. Název společnosti je vždy doplněn označením krajského města, ve kterém sídlí. Jedná se například o TyfloCentrum Brno, o.p.s., TyfloCentrum Jihlava, o.p.s., Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s. apod. V daném kraji nabízí společnost jedincům se zrakovou vadou komplexní sociální služby. Součástí činnosti těchto společností jsou např. sociálně právní a pracovně právní poradenství, poradenství při výběru kompenzačních pomůcek a pomoc s jejich obsluhou, lekce práce na PC atd.

Mezi nejčastěji registrované sociální služby pro osoby se zrakovým postižením v TyfloCentrech, o.p.s. patří vedle průvodcovské služby i sociální poradenství, sociální rehabilitace a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (tyflocentrum.cz).

**Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.**

Je obecně prospěšná společnost, poskytující sociální služby primárně osobám se zrakovým postižením z celého Jihočeského kraje. Společnost se dále věnuje speciálním

kompenzačním pomůckám (lupy, speciální počítače), volnočasovým činnostem a technické podpoře. Posláním společnosti je pomocí poskytovaných sociálních služeb ulehčit klientům život a napomáhat jim k dosažení maximální samostatnosti a nezávislosti na pomoci druhých, a to především vzděláváním, předáváním informací, rozvíjením jejich specifických dovedností, posilováním návyků a nacvičováním dalších úkonů důležitých pro běžný každodenní život. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, má organizace registrovány tyto sociální služby: sledovanou průvodcovskou službu, sociální rehabilitaci a odborné sociální poradenství. Tyto sociální služby jsou určené pro osoby od 7 let a hlavní cílovou skupinou jsou jedinci s postižením zraku. Dále jsou služby poskytovány například seniorům.

Společnost poskytuje průvodcovskou službu, kdy uživatelům zajišťuje kontakt se společností (doprovázení), pomoc s uplatňováním práv a zařizováním osobních záležitostí. V terénní podobě využívají službu klienti na území města České Budějovice především k doprovodu k lékaři, na veřejné instituce, kulturní a společenské akce, na nákupy a případně do center poskytujících sociálních služby. Pracovník společnosti Tyflokabinet napomáhá osobám se zrakovým postižením při orientaci ve městě, uvnitř budov a v dopravních prostředcích (tyflokabinet-cb.cz).

### *3.3 Standardy kvality sociálních služeb*

Kvalita v oblasti sociálních služeb se ověřuje prostřednictvím standardů kvality. Standardy kvality sociálních služeb jsou komplexem kritérií, pomocí nichž se posuzuje úroveň jakosti poskytovaných sociálních služeb, a to hlavně v oblasti personálního a provozního zajištění sociálních služeb, ale také v oblasti vztahů mezi poskytovatelem služby a jejich uživatelem (Králová, Rážová 2012). Dle Janouškové (2007) mají standardy kvality sociálních služeb tyto cíle: zlepšit jakost poskytovaných služeb, zabezpečit ochranu nároků a svobod klientů služby, napomáhat k rovnému přístupu (například k práci), podporovat plnohodnotný život uživatelů sociálních služeb a tím jim napomoci k sociální integraci, podporovat setrvání jedince v jeho přirozeném prostředí a vést klienty k samostatnosti.

Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato vyhláška vymezuje celkem 15 standardů kvality.

### Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel sociálních služeb má vymezené poslání, cíle a podstatu poskytované sociální služby a skupinu jedinců, kterým je určena. Dále má zpracovány postupy, které zajistí řádný průběh služby. Poskytovatel se snaží o vytvoření takových podmínek, které umožní klientům při řešení jejich nepříznivé sociální situace uplatnit vlastní vůli a vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů, která mají zamezit předsudkům a negativnímu hodnocení ze strany společnosti (vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

### Ochrana práv osob

Tento standard spočívá v tom, že se poskytovatel snaží předejít situacím, kdy by mohlo v souladu s poskytováním sociálních služeb dojít k porušení základních lidských práv. Zároveň má zpracován i postup co dělat v případě jejich porušení. Poskytovatel také určuje situace, při kterých by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy klientů, dále určí pravidla pro řešení takové situace (Čámský et al., 2011).

### Jednání se zájemcem o sociální službu

Tento standard obsahuje řád, podle kterého poskytovatel informuje zájemce o sociální službu, o možnostech a podmínkách jejího poskytnutí. Poskytovatel se zájemcem probírá jeho očekávání, požadavky a osobní cíle, které by s ohledem na jeho možnosti a schopnosti bylo možné realizovat pomocí dané sociální služby (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

### Smlouva o poskytování sociální služby

Poskytovatel služby má jasně dané předpisy pro uzavírání smlouvy o poskytované sociální službě se zřetelem na druh služby a cílovou skupinu. Při uzavírání smlouvy je nutné, aby jedinci porozuměli obsahu a účelu smlouvy o službě. Dále je důležité sjednat rozsah a průběh služby se zřetelem na přání, možnosti, schopnosti a osobní cíle budoucího klienta (Čámský et al., 2011).

**Individuální plánování průběhu sociální služby**

Náplní tohoto standardu jsou pravidla, kterými se řídí plánování sociální služby v závislosti na jejím druhu a poslání. Poskytovatel společně se zájemcem o službu plánuje průběh poskytování sociální služby s přihlédnutím k osobním cílům a možnostem zájemce, průběžně také hodnotí, zda jsou osobní cíle zájemce naplňovány (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

**Dokumentace o poskytování sociální služby**

Tento standard se týká zpracování, vedení a přehledu dokumentace o uživatelích sociální služby, dále také obsahuje pravidla pro nahlížení do dokumentů. Evidence jednotlivých klientů služby může být vedena i anonymně např. na jejich žádost. Poskytovatel má určenou dobu, po kterou osobní údaje o klientovi uchovává po ukončení poskytování služeb (Čámský et al., 2011).

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Poskytovatel má vypracovaná pravidla týkající se podání a vyřizování stížností na kvalitu či způsob poskytování sociální služby. Smyslem tohoto standardu je poskytnout klientům srozumitelné informace o možnosti podat stížnost, jako formou ji podat, případně na koho se obrátit a kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat. S danými pravidly jsou seznámení klienti i zaměstnanci (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

**Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Návaznost spočívá v tom, že poskytovatel sociální služby nenahrazuje běžně přístupné veřejné služby, ale snaží se, aby klienti mohli takové služby využít (například poskytne poradenství). Dále poskytovatel kooperuje s dalšími organizacemi, které dopomohou k naplnění osobních cílů a individuálních potřeb uživatele. Důležitou součástí tohoto standardu je podporování klientů v kontaktu se širším společenským prostředím (Čámský et al., 2011).

**Personální a organizační zajištění sociální služby**

Obsahem tohoto standardu je organizační zajištění – počet pracovních míst, způsob zaškolení nových pracovníků, kvalifikační profily zaměstnanců, jejich osobnostní a morální předpoklady a také jejich oprávnění a povinnosti. Organizační struktura a počty pracovníků se odvíjí od druhu poskytované služby, její kapacity, a především od počtu a potřeb klientů (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

**Profesní rozvoj zaměstnanců**

Profesní růst pracovníků je pro zkvalitnění poskytovaných služeb velmi důležitý, proto má poskytovatel stanoven postup, který se týká zvyšování odborných dovedností a znalostí zaměstnanců, a má rovněž vypracovaný program dalšího vzdělávání. Poskytovatel rovněž zajišťuje svým zaměstnancům podporu a pomoc nezávislého kvalifikovaného odborníka (Čámský et al., 2011).

**Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Poskytovatel vymezuje místo a čas poskytování sociálních služeb. Dostupnost dané služby musí být zajištěna především s ohledem na cílovou skupinu klientů a jejich individuální potřeby (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

**Informovanost o poskytované sociální službě**

Je nutné, aby informace týkající se sociální služby byly zpracovány a prezentovány tak, aby jim cílová skupina co nejvíce porozuměla (Čámský et al., 2011).

**Prostředí a podmínky**

Tento standard se týká oblasti zajištění vhodných podmínek při poskytování sociálních služeb (materiálních, technických a hygienických) s ohledem na druh služby, kapacitu a individuální potřeby cílové skupiny klientů. Standard zabezpečuje důstojné a bezpečné prostředí pro poskytování služeb (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

### Nouzové a havarijní situace

Každý poskytovatel sociálních služeb počítá s nouzovými a havarijními situacemi, které mohou nastat a má jasně zpracován postup jejich řešení. Je důležité, aby zaměstnanci i klienti dané služby byli s danými postupy obeznámeni a byli schopni se jimi v případě potřeby efektivně řídit (Čámský et al., 2011).

### Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel sociálních služeb průběžně posuzuje, zda je služba poskytována tak, aby došlo k naplnění jejího poslání, cílů, ale také individuálních potřeb a osobních cílů uživatelů. Poskytovatel má dále zpracována pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se službou a případnou stížnost by měl poskytovatel využít k rozvoji služby a zvýšení její kvality (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

# 4 Praktická část

## *4.1 Cíl práce a výzkumná otázka*

Cílem bakalářské práce je na podkladě odpovídající teoretické báze zvoleného tématu zpracovat kvalitativní analýzu hodnocení kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením.

V souladu s vymezeným cílem byla formulována následující výzkumná otázka (VO): *„Jaké faktory jsou pro osoby se zrakovým postižením podstatné pro to, aby vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní?“*

## *4.2 Výzkumný soubor*

Informanti byli zvoleni metodou záměrného (účelného) výběru. Tato metoda je jednou z nejrozšířenějších metod. Záměrný výběr je charakteristický tím, že jsou respondenti vybíráni podle určitých kritérií. Danými měřítky výběru jsou např. vybrané vlastnosti či stav (příslušnost k jisté skupině). Na podkladě námi stanoveného měřítka tedy cíleně hledáme pouze ty účastníky, kteří daná kritéria splňují a jsou ochotni se do výzkumu zapojit a spolupracovat (Miovský, 2006).

Kritériem výběru pro danou bakalářskou práci byli dospělí jedinci se zrakovým postižením, kteří využívají průvodcovských služeb. Komunikační partneři byli získáni prostřednictvím kontaktování pobočky Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých (dále jen SONS). Všichni komunikační partneři se mnou dobrovolně spolupracovali. Z důvodu zachování anonymity informantů jsou v textu označeni číslem (informant č. 1, informant č. 2 atd.). Výzkumu se účastnilo celkem 5 komunikačních partnerů.

*Tabulka č. 1: Základní údaje o informantech*

| Informant | Pohlaví | Věk | Stupeň zrakového postižení | Dosažené vzdělání |
|---|---|---|---|---|
| informant č.1 | žena | 34 | praktická nevidomost (vrozená) | vysokoškolské |
| informant č.2 | muž | 31 | úplná nevidomost (získaná) | vysokoškolské |
| informant č.3 | muž | 31 | úplná nevidomost (vrozená) | vysokoškolské |
| informant č.4 | muž | 33 | úplná nevidomost (získaná) | vyšší odborné |
| informant č.5 | žena | 25 | úplná nevidomost (získaná) | vyšší odborné |

### *4.3 Metody a techniky výzkumu*

Pro naplnění formulovaného cíle byl zvolen kvalitativní přístup. Techniky sběru dat jsou **polostrukturovaný rozhovor, zúčastněné pozorování a analýza dokumentů.** Kvalitativní výzkum definuje Creswell (In Hendl, 2008, s. 48) takto: *Kvalitativní výzkum je proces porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*

**Polostrukturovaný rozhovor**

Dle Reichla (2009) se polostrukturovaný rozhovor nebo též rozhovor pomocí návodů vyznačuje tím, že má předem připraven okruh témat/otázek, přitom nemusí být striktně určena jejich posloupnost. Tazatel má možnost pokládané otázky zčásti obměňovat, avšak je důležité žádnou nevynechat. Tazatel také může klást doplňující dotazy. Tato varianta rozhovoru v podstatě kombinuje klady a snižuje nevýhody dalších forem rozhovoru (tj. volného nestrukturovaného a strukturovaného). V polostrukturovaném rozhovoru je určitá volnost, která přispívá k vytvoření přirozenější atmosféry mezi tazatelem a informantem (např. komunikace může snáze plynout atd.). Na druhé straně však jistá, byť minimální výše formalizace usnadňuje kategorizaci údajů a jejich potencionální vzájemné porovnávání a zobecňování.

Rozhovory byly nahrávány na diktafon. S pořízením audiozáznamu komunikační partneři souhlasili.

**Zúčastněné pozorování**

Zúčastněné neboli participativní pozorování patří mezi nejdůležitější metody kvalitativního přístupu. Daným pozorováním můžeme popsat, co se odehrává, kdo nebo co se účastní pozorovaného dění, kdy a kde se aktivity či věci dějí, jak se objevují a proč. Výzkumník (pozorovatel) není pasivní „sběrač" dat, který stojí mimo oblast předmětu, ale sám je účasten děje v sociálních situacích, ve kterých se předmět výzkumu vyskytuje. Je tedy v osobním kontaktu s pozorovanými jedinci a mezitím, co se účastní přirozených životních situací, shromažďuje data pro výzkum (Hendl, 2008). Švaříček, Šeďová a kolektiv (2007) vymezují tuto metodu jako dlouhodobé, uspořádané a reflexivní sledování probíhajících činností ve zkoumaném terénu se záměrem objevit a představit sociální život a proces. Zúčastněný pozorovatel vystupuje ve dvou úlohách najednou. V první úloze je coby aktér interakce, kdy se od ostatních zúčastněných odlišuje měrou účasti na činnostech (spíše sleduje, než aby je inicioval). Ve druhé úloze je pak v roli pozorovatele, který se od ostatních liší záměrem (např. chce objevit novou teorii o pozorovaných).

Zúčastněné pozorování nemohlo být realizováno, protože někteří komunikační partneři s pozorováním z různých důvodů nesouhlasili, případně si to nepřála osoba, která jim dělala průvodce.

**Analýza dokumentů**

Analýza dokumentů patří mezi standardní aktivity v kvalitativním přístupu. Dokumentem rozumíme vše napsané nebo zaznamenané. Může se jednat například o knihy, novinové články, deníky atd. Dokument můžeme podrobit analýze z mnoha aspektů. Různorodost dokumentů je kladem této zvolené strategie zkoumání, umožňuje totiž přístup k informacím, které by se jinak špatně získávaly. Další výhodou je, že na rozdíl od rozhovoru či pozorování nejsou data vystavena působení chyb či možnému zkreslení informací.

Dokumenty mohou být jediným datovým podkladem výzkumu nebo mohou doplňovat informace získané rozhovorem či pozorováním. Za dokumenty jsou brána data, která

vznikla v minulosti, shromáždil je jiný výzkumník a často i s jiným cílem (Hendl, 2008). *Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat. Rozlišujeme osobní dokumenty, úřední dokumenty, archivní data, výstupy masových medií a virtuální data* (Hendl, 2008, s. 204).

### *4.3.1 Otázky k polostrukturovanému rozhovoru*

K polostrukturovanému rozhovoru byly sestaveny celkem čtyři otázky, které dle potřeby (dle odpovědí informantů) byly dále rozvíjeny.

Otázka č. 1 – Využíváte průvodcovskou službu?

Otázka č. 2 – Jaká je pro Vás dostupnost této služby?

Otázka č. 3 – Vyhovují Vám nastavená pravidla?

Otázka č. 4 – Co považujete za podstatné při realizaci a průběhu průvodcovské služby?

### *4.3.2 Průběh rozhovoru*

**Informant č.1**

S komunikačním partnerem č. 1 jsem se domluvila na schůzce prostřednictvím emailu a telefonické komunikace. Místo a čas schůzky určila informantka, dle své pracovní náplně.

Vlastní rozhovor probíhal následovně. Po setkání a seznámení se s dotazovanou jsem nejprve představila svou kvalifikační práci, můj záměr a ujistila jsem informantku o anonymitě. Poté jsem ji požádala o souhlas s nahráváním, dotazovaná souhlasila a svůj souhlas stvrdila podpisem informovaného souhlasu (vzor informovaného souhlasu je uveden v příloze č. 1). Následně jsem komunikační partnerku seznámila s počtem otázek a začala jsem se dotazovat, přičemž jsem ke každé otázce pokládala doplňující otázky. Na otázky informantka odpovídala ochotně a barvitě (doslovný přepis rozhovoru je uveden v příloze č. 2).

**Informant č. 2**

S dotazovaným jsem si sjednala schůzku prostřednictvím telefonické komunikace. Místo a čas schůzky určil informant, sešli jsme se v klidné restauraci.

Vlastní rozhovor probíhal následovně. Po setkání a seznámení se s komunikačním partnerem jsem mu představila téma své práce, můj cíl a ujistila jsem jej o anonymitě. Poté jsem zodpověděla otázky, které informant kladl. Následně jsem jej požádala o souhlas s nahráváním a poté o podpis informovaného souhlasu (viz vzor informovaného souhlasu v příloze č.1), se kterým jsem jej stručně seznámila. Poté jsem sdělila počet otázek, zapnula diktafon a začala jsem se dotazovat, ke každé otázce jsem pokládala doplňující otázky. Na otázky informant odpovídal velmi otevřeně, rozsáhle a ochotně (doslovný přepis rozhovoru je uveden v příloze č. 3)

**Informant č. 3**

S tímto komunikačním partnerem jsem si smluvila schůzku prostřednictvím telefonu. Místo a čas setkání navrhl dle svých možností komunikační partner.

Vlastní rozhovor měl následný průběh. Po setkání a vzájemném představení jsem informanta seznámila s tématem a cílem mé kvalifikační práce. Dále jsem jej ujistila o anonymitě a zodpověděla otázky, které kladl. Následně jsem jej požádala o souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho nahráváním, který stvrdil podpisem informovaného souhlasu (vzor informovaného souhlasu je uveden v příloze č. 1). Poté jsem sdělila počet otázek, zapnula diktafon a začala jsem se dotazovat, ke každé otázce jsem pokládala doplňující otázky. Informant na otázky odpovídal sice ochotně, ale velmi stručně, čímž se odlišoval od předešlých dvou informantů (doslovný přepis rozhovoru je přiložen v příloze č. 4)

**Informant č. 4**

S čtvrtým informantem jsem si domluvila setkání pomocí telefonické a emailové komunikace. Místo a čas schůzky určil informant. Vlastní rozhovor probíhal následovně. Na začátku naší schůzky jsme se vzájemně představili a já komunikačního partnera seznámila s tématem a záměrem mé bakalářské práce. Dále jsem jej ujistila, že informace, které mi poskytne budou zpracovány anonymně a budou využity pouze k účelům

kvalifikační práce. Poté jsem informantovi zodpověděla jeho otázky a požádala jej o souhlas s nahráváním našeho rozhovoru. Svůj souhlas s účastí na výzkumu stvrdil podpisem informovaného souhlasu (vzor informovaného souhlasu je v příloze č. 1). Následně jsem komunikačního partnera seznámila s počtem otázek, zapnula jsem nahrávání a začala se dotazovat, k odpovědím jsem se doptávala. Na otázky odpovídal informant otevřeně a ochotně (doslovný přepis rozhovoru je přiložen v příloze č.5).

**Informant č. 5**

S informantkou č. 5 jsem se si rozhovor domluvila prostřednictvím emailové komunikace. Celý náš rozhovor se uskutečnil telefonicky a probíhal následovně. Nejprve jsem komunikační partnerce zaslala informace k mé kvalifikační práci a informovaný souhlas. Informovaný souhlas informantka podepsala a poslala mi jej vyplněný zpět (vzor informovaného souhlasu je v příloze č. 1). Na počátku našeho telefonátu jsme se seznámili, znovu jsem informantku seznámila s mým záměrem a zodpověděla jí otázky. Poté jsem sdělila počet otázek, zapnula jsem diktafon a začala jsem se dotazovat. Na otázky komunikační partnerka odpovídala ochotně (doslovný přepis rozhovoru je uveden v příloze č. 6).

### *4.3.3 Analýza dokumentů*

Analýzu dokumentů ohledně průvodcovské služby jsem prováděla u organizací v Českých Budějovicích, které danou službu poskytují. Konkrétně se jedná o Tyflokabinet, o.p.s. a Českou maltézskou pomoc SŘMR, středisko České Budějovice, o.p.s.

#### *4.3.3.1 Tyflokabinet, o.p.s.*

U obecně prospěšné společnosti Tyflokabinet jsem čerpala z veřejně dostupných informací na internetu, z důvodu GDPR mi nebylo organizací umožněno nahlédnout do interních dokumentů. Bohužel v souladu s GDPR je na internetu informací minimum. Dostupné informace o organizaci jsou uvedeny v kapitole č. 3 v teoretické části práce.

V přílohách této práce jsou přiloženy vzory smluv týkající se sociálních služeb – primárně průvodcovské, které jsou volně dostupné na internetových stránkách organizace (tyflokabinet-cb.cz). Příloha č. 7 obsahuje vzor žádosti o poskytnutí sociální služby. Dále

je přiložen dokument o způsobu uzavření smlouvy na poskytování sociálních služeb (příloha č. 8). Příloha č. 9 obsahuje přehled místní a časové dostupnosti služeb. V příloze č. 10 je uveden ceník průvodcovské služby (tyflokabinet-cb.cz).

#### *4.3.3.2 Česká maltézská pomoc SŘMR, středisko České Budějovice, o.p.s.*

U této obecně prospěšné společnosti jsem informace čerpala z interních dokumentů organizace, do kterých mi bylo umožněno nahlédnout v sídle společnosti. Základní představení organizace je obsahem 3. kapitoly teoretické části práce. Při studiu dokumentů jsem se primárně zaměřila na informace týkající se průvodcovské služby.

Středisko Maltézské pomoci v Českých Budějovicích má registrovanou průvodcovskou službu, která zahrnuje doprovod dětí, mládeže a dalších jedinců s postižením do speciálních škol a zařízení nacházejících se v Českých Budějovicích a také alternativní doprovázení osob. Alternativní doprovázení osob se týká seniorů, osob se zdravotním postižením, nebo imobilních jedinců, kteří například nemají nárok na sanitní dopravu nebo je pro ně doprava MHD nevhodná či je taxi služba neodveze. Jedná se primárně o obousměrné doprovázení dospělých k lékaři, do zaměstnání, na zájmové aktivity, či na úřady.

**Poslání sociální služby – průvodcovské**

Posláním pobočky Maltézské pomoci v Českých Budějovicích poskytováním průvodcovské služby umožnit jedincům se zdravotním či sociálním znevýhodněním zapojit se do každodenního života. Organizace se snaží o všestranný rozvoj znevýhodněných jedinců a o jejich začlenění do přirozeného prostředí, aby se minimalizovalo riziko společenského vyloučení těchto osob.

**Cílová skupina**

Cílovou skupinu služby tvoří děti, mládež a osoby s tělesným, mentálním, kombinovaným a smyslovým postižením, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Služba není poskytována osobám, které svým chováním ohrožují zdraví své či ostatních.

**Cíle sociální služby**

Cílem průvodcovské služby je doprovod uživatelů na určených svozových trasách dle časového harmonogramu a Individuálního plánu uživatele (vzor individuálního plánu je přiložen v příloze č. 11). Dalším cílem je doprovod dětí a dospělých do školy, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, doprovod na orgány státní a veřejné správy a zpět.

**Zásady poskytování sociální služby**

Mezi tyto zásady patří například zásada poskytování sociální služby v souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další zásadou je poskytování základního sociálního poradenství. Dále je nezbytné dodržovat základní lidská práva a svobody jedince (zachovat důstojnost, soukromí, nezávislost) a zajistit rovnost při poskytování služby.

**Principy poskytování sociální služby**

Česká maltézská pomoc se řídí několika principy:

- respektování základních principů křesťanské etiky,
- individuální postoj k uživateli,
- flexibilita,
- schopnost týmové spolupráce,
- profesní odbornost a osobní odpovědnost.

**Jednání se zájemcem o sociální službu**

1. Vnitřní pravidla pro postup informování zájemce o sociální službu

Zájemci o sociální službu mohou získat informace několik způsoby:

Kontaktováním organizace (telefonicky, elektronickou poštou či osobně). Pověřené osoby (zaměstnanci organizace) podají zájemci požadované informace. Spojení na pověřené osoby je uvedeno na webových stránkách společnosti.

Prostřednictvím internetových stránek, které obsahují kontaktní informace. Organizace své internetové stránky průběžně aktualizuje.

Prostřednictvím informačních materiálů, které jsou dostupné v kanceláři organizace, na odboru sociálních věcí Magistrátu Českých Budějovic atd.

2. Vnitřní pravidla pro postup jednání se zájemcem o sociální službu

Za řádné informování zájemce je zodpovědný ředitel a jím pověřené osoby.

a) Zájemce by měl získat tyto informace:

- poslání, cílová skupina a cíle poskytované služby,
- činnost poskytované společností,
- zásady a principy poskytované sociální služby,
- úhrada za služby,
- práva a povinnosti uživatelů,
- role zaměstnanců, klíčových pracovníků a jejich kontaktní údaje.

Každý zájemce má možnost se seznámit se základními dokumenty organizace (standardy, výroční zpráva), které jsou k dispozici v sídle společnosti. Vzor žádosti v příloze č. 12.

b) Zájemce by měl poskytnout následující informace:

- jméno, příjmení, bydliště,
- aktuální zdravotní, psychický a sociální stav,
- informace o svých potřebách, zájmech a osobních cílech,
- možnosti a limity sebeobsluhy a soběstačnosti,
- úřední doklady (občanský průkaz, průkaz ZTP, způsobilost k právním úkonům),
- základní informace o zdravotním stavu a rodinné situaci,

- kontaktní údaje,
- jestli využívá jiné sociální služby.

Lhůta pro sdělení o vyhovění žádosti o službu je nejpozději 14 dní před zahájením poskytování služby. V případě oboustranné dohody je se zájemcem sepsána „Smlouva o poskytování sociálních služeb, v rámci průvodcovské služby“, která obsahuje ustanovení o formě, průběhu, podmínkách, úhradě a rozsahu poskytované služby (vzor smlouvy je uveden v příloze č. 13). Po sepsání smlouvy spolupracuje uživatel či jeho zákonný zástupce na vyhotovení „Individuálního plánu uživatele“.

3. Vnitřní pravidla pro postup odmítnutí zájemce o službu

- Zájemce nespadá do cílové skupiny.
- Služba není schopna splnit potřeby a očekávání zájemce.
- Kapacita služby je naplněna – povinnost poskytovatele žádost zaevidovat.

V případě odmítnutí lze zájemci poskytnout základní sociální poradenství, nabídnout mu jiné vhodné služby, poskytnout mu informaci o jiném poskytovateli požadované služby

**Individuální plánování průběhu průvodcovské služby**

1. Průběh plánování sociální služby

To, jak sociální služba probíhá, vychází především z přání a potřeb uživatele, jeho schopností a dovedností. Průběh plánuje pracovník společně s uživatelem.

2. Vnitřní pravidla pro plánování sociální služby

V případě dohody mezi poskytovatelem a zájemcem o službu je sepsána „Smlouva o poskytování sociálních služeb v rámci průvodcovské služby“, ve které je uvedena forma, podmínky, průběh, rozsah služby a její úhrada. Poté spolupracuje uživatel či jeho zákonný zástupce na vytvoření „Individuálního plánu“. Tento plán obsahuje cíl spolupráce, harmonogram, dobu realizace služby, schopnosti a dovednosti uživatele – od těch se odvíjí plánovaná podpora uživatele.

Uživatel si na základě svých potřeb zvolí cíl, který by měl být v souladu s posláním sociální služby a který bude prostředkem k začlenění uživatele do běžného života společnosti. Každý individuální plán je vypracován „na míru“. Za plánování průběhu služby zodpovídá odborně způsobilý klíčový pracovník, kterého má každý uživatel. Cíle uživatele jsou zaznamenány v „Individuálním plánu uživatele“. Tyto plány jsou konkrétní, přizpůsobené potřebám a cílům jednotlivých uživatelů. Naplňování cílů je vyhodnocováno, uživatel má možnost cíle měnit. Při plánování služby klíčový pracovník spolupracuje se zákonnými zástupci uživatele, popř. s dalšími zaměstnanci ČMP (ředitel, asistentka ředitele, sociální pracovník, zdravotní sestra). Individuální plán uživatele je v písemné podobě podepsán uživatelem/zákonným zástupcem a klíčovým pracovníkem. Jeden tiskopis má uživatel a druhý je založen do osobní složky klienta.

**Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

1. Pravidla pro podporu uživatele při využívání dalších zdrojů

Česká maltézská pomoc aktivně podporuje všechny uživatele ve využívání dalších sociálních služeb a dostupných zdrojů. Dále podporuje uživatele v upevňování a rozvíjení vztahů s rodinou, přáteli atd. Poskytovaní sociální služby vychází z osobních cílů uživatele. Organizace respektuje jeho individuální rozhodnutí, neovlivňuje jej při výběru a využívání dalších sociálních a zdravotních služeb, podporuje jej v nezávislosti a soběstačnosti a snaží se u něj eliminovat návyk na sociální službu. Organizace také aktivně spolupracuje s místními institucemi, iniciuje a podporuje integraci uživatele. Česká maltézská pomoc dále pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání.

**Místní a časová dostupnost služby**

Informace týkající se místní a časové dostupnosti jsou uvedeny v příloze č. 14.

**Ceník služby**

Výše poplatku za služby je uvedena v příloze č. 15.

### *4.4 Etika výzkumu*

V jakémkoli výzkumném šetření je nutné řešit etické otázky. Výzkumník by se měl etickými souvislostmi svého výzkumu zabývat vždy. Je důležité pečlivě zvážit důsledky výzkumu, tedy především uveřejňování výsledků a závěrů. Toto zvážení by mělo být součástí každého šetření, které zkoumá jedince a jeho působení (Švaříček, Šeďová et al., 2007).

Etická stránka výzkumu je v bakalářské práci ošetřena souhlasem informantů. Ti svůj souhlas s každým rozhovorem stvrdili podpisem informovaného souhlasu ve dvou vyhotoveních (vzor informovaného souhlasu je přiložen v příloze č.1). Souhlas informantů se vztahoval k poskytnutí rozhovoru, použití diktafonu a následnému doslovnému přepisu poskytnutých informací. Komunikační partneři byli ujištěni o anonymitě, byl jim představen výzkum a vysvětlen jeho cíl a účel. Získané nahrávky rozhovorů budou po dosažení cíle práce smazány.

### *4.5 Analýza kvalitativních dat*

Dle Švaříčka a Šeďové et al (2007) je kódování primární analytická technika, která je jádrem zakotvené teorie. Kódováním se myslí rozkrytí získaných dat, které vede k jejich konceptualizaci, interpretaci a integraci. Postup dále směřuje k doporučení, která data nebo případy je důležité zařadit do analýzy a jakými metodami je příhodné realizovat sběr dat (Hendl, 2008).

**Otevřené kódování**

V této bakalářské práci byla k analýze dat využita technika otevřeného kódování. Otevřené kódování zahrnuje postupy, pomocí kterých jsou získaná data rozebrána a novým postupem složena. Při tomto způsobu kódování je text rozbit na jednotky, kterým jsou přidělena pojmenování (označení). S těmito označeními (kódy) výzkumník dál pracuje. Jednotkou může být věta, slovo nebo odstavec (Švaříček a Šeďová et al, 2007).

# 5 Analýza a interpretace dat

Z polostrukturovaných rozhovorů bylo vytvořeno celkem 16 kódů (jejich seznam je uveden v příloze č. 15).

**1. Využívá průvodcovskou službu**

Na otázku, zda informanti využívají průvodcovskou službu odpověděl „ANO“ informant č. 3 a informantka č. 5. Informant č. 3 se k otázce vyjadřuje v řádce č. 2 a č. 3 v příloze práce č. 4. Informantka č. 5 se k této otázce vyjádřila v takto: „*Ano, využívám ji občas, nárazově. Nejčastěji k nákupům, kdy si nejsem jistá, kde se obchod nachází, takže se vždy musí domluvit, kde se potkáme, tedy počáteční a cílovou adresu. Průvodce si dané vždy najde a podle toho mne vede. Takže ji využívám, ale hlavně tedy třeba k těm nákupům, kdy si sama nejsem schopná vybrat oblečení a tak. Co se týče lékařů a tak, tak to zvládám sama, nebo i nákup potravin zvládám“.*

Využití průvodce (průvodcovské služby) je přínosné nejen pro osobu se zrakovým postižením, které dopomůže v určitých situacích, ale i pro osoby blízké jedinci se zrakovou vadou. Průvodcovská služba má pro rodinný systém význam respitní (odlehčovací).

**2. Nevyužívá průvodcovskou službu**

Informantka č. 1 a informanti č. 2 a 4 průvodcovskou službu nevyužívají. Informantka č. 1 se vyjádřila takto: *„Vzhledem k tomu, že v Budějovicích v podstatě průvodcovská služba svým způsobem neexistuje, tak ji nevyužívám.“* Informant č. 2 se k danému vyjadřuje v řádce č. 2 v příloze č. 3 Odpověď informanta č. 4 se nachází na řádce č. 2 v příloze č. 5

Využití služby vede ke zvýšení osobního komfortu jedince se zrakovým postižením a také k výraznému snížení zátěže pro rodinu a známé, kteří v případě nevyužívání služby musí roli průvodce často zastávat.

**3. Dostupnost v místě bydliště**

Dalším kódem, který z analýzy vyplynul je dostupnost v místě bydliště. Dva komunikační partneři uvedli, že je jim služba v místě pobytu dostupná. Informant č. 4 se k tomuto vyjadřuje na řádce č. 14 v příloze č. 5. Informantka č. 5 se k danému vyjádřila takto: *„Myslím si, že dobrá, protože vím, kam se obrátit. Jedná se o pražské TyfloCentrum, kde mají několik průvodců a ta dostupnost je podle mne dobrá. I když ne vždy mají v určitý termín volno, protože zájemců o službu je hodně, ale když se zájem nahlásí dopředu, tak není problém tam průvodce dostat".*

Dostupnost služby v místě bydliště je pro osoby se zrakovým postižením velmi důležitá. Dle odpovědí je služba v místě, kde pobývají, dostupná pouze dvěma informantům z celkových pěti. Služba by měla být dostupná i v menších městech, než je Praha, ať už je využívána za účelem doprovodu k lékaři, na úřad nebo jako doprovod na zájmové aktivity.

**4. Nedostupnost v místě bydliště**

Objevoval se problém nedostupnosti služby. Komunikační partnerka č. 1 se k danému vyjadřuje v řádcích číslo 2, 3, 5, 12,13, 14, 20, 53–55 v příloze č. 2. Odpovědi informanta č. 2 k této problematice se nachází na řádcích č. 2–3 a 18–21 v příloze č. 3. Informant č. 3 se k tématu vyjádřil takto: „*Tak v Praze je daleko větší dostupnost, je tam více lidí na tu službu. Tady v Budějovicích nějací průvodci/organizace sice taky jsou, ale jak jsem říkal, tak několikrát se mi stalo, že ty lidi nemohly, zkrátka tady není dostatek průvodců. A myslím, že jsem se nahlašoval včas."* Dále se k danému vyjadřuje v řádcích č. 7–10 v příloze č. 4.

Skutečnost, že je služba pro informanty v místě bydliště, tedy primárně v Českých Budějovicích, nedostupná, je nepříjemné. Jsou tak závislí na pomoci rodiny a známých.

**5. Zjevná potřeba průvodcovské služby**

Zjevná potřeba průvodcovské služby se projevila např. u informantky č.1, informanta č. 2 a č. 3. Informantka č. 1 vyslovila svou potřebu v řádcích č. 3, 53–55 v příloze č. 2. Informant č. 2 k řekl: *„Bylo by fajn tady prosadit i dobrovolníky, aby s námi šli třeba nakoupit, na procházku, doprovodili nás na nějakou akci, za sportem."* Dále v řádcích č.

19–21 v příloze č. 3. Třetí z informantů komentuje dané v řádcích číslo 21-22 v příloze č. 4.

Zjevná potřeba průvodcovské služby je z odpovědí komunikačních partnerů patrná. Průvodcovská služba je podstatným nástrojem vyrovnávání příležitostí a kompenzace limitů vyplývajících ze zdravotního postižení.

**6. Negativní zkušenost s organizací v ČB**

Dalším kódem, který vyplynul z kvalitativní analýzy, je negativní zkušenost s organizací v ČB. Komunikační partnerka č. 1 svoji zkušenost vyjadřuje v řádcích č. 5–6 v doslovném přepisu rozhovoru s informantkou č.1. Informant č. 2 řekl toto: „*Tady v Budějovicích je jen jedna služba z Tyflokabinetu se kterou nemám pozitivní zkušenosti (několikrát jsem chtěl službu využít – jednou to bylo o víkendu, kdy je za službu vyšší poplatek, při další příležitosti neměla organizace volného průvodce a při další poptávce jsem nezavolal s dostatečným předstihem – bohužel jsem dopředu nevěděl, že onemocním).“* Názor komunikačního partnera č. 3 je na řádcích č. 22–23 v doslovném přepisu rozhovoru s informantem č. 3.

Z kvalitativní analýzy ve vztahu k uvedenému kódu vyplývá negativní zkušenost s kvalitou služby v ČB. Tato negativní zkušenost plyne z nedostupnosti služby v ČB (viz odpověď informanta č. 2.).

**7. Flexibilita**

Flexibilita byla velmi frekventovaná, objevila se téměř u všech komunikačních partnerů. Informantka č. 1 se k danému vyjadřuje v řádcích č. 16–18 v doslovném přepisu rozhovoru č. 1. Další komunikační partner na dané říká toto: „*Při další poptávce o průvodce jsem nezavolal s dostatečným předstihem – bohužel jsem dopředu nevěděl, že onemocním“*. Dále se k flexibilitě vyjadřuje v řádcích č. 29-31 v doslovném přepisu rozhovoru s informantem č. 2. Informant č. 4 mluví ke flexibilitě v řádcích č. 18–19 a 21–22 v doslovném přepisu rozhovoru. Poslední komunikační partnerka se o flexibilitě zmiňuje v řádcích č. 20–22, 30–35 a 39–41.

Velmi významná charakteristika kvality služby je flexibilita. Jsou skutečnosti každodenního života, které nelze předpokládat v nějakých termínech, proto je nezbytná pružnost pro funkčnost a účelnost průvodcovské služby.

**8. Kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování**

Uvedený kód se vyskytl v hojném počtu, např**.** informantka č. 1 na dané uvedla: **„***Určitě za podstatné považuju, aby tam ty lidi, který to budou dělat, tak aby dostali nějaký základní školení o tom, jak se to má dělat a aby bylo trošku vybíráno s rozumem, zkrátka, aby znaly zásady chůze s nevidomým. Kdo to bude a kdo to nebude dělat.“* Informant č. 2 dané komentuje řádcích č. 42–43 a 49–50 (viz přílohu č. 3). Komunikační partner č. 3 se k problému vyjadřuje v řádcích č. 30–32 a v řádce č. 34 v doslovném přepisu rozhovoru č. 3. Poslední informantka se k tomuto vyjadřuje v řádcích č. 37–38 a v č. 45 v doslovném přepisu rozhovoru č. 5

Mezi praktické kompetence k průvodcování patří především znalost zásad chůze s osobou se zrakovým postižením (popis zásad chůze s vidícím průvodcem je uveden ve 2. kapitole teoretické části práce). Znalost, a především dodržování těchto zásad průvodcem jsou stěžejním předpoklady pro kvalitní průvodcovské služby.

**9. Pozornost průvodce**

O pozornosti průvodce se v rozhovoru projevila informantka č.1: „*Když jsem si byla jednou také požádat o průvodcovskou službu z TyfloCentra, které už tedy také zaniklo – tak tam měli průvodcovskou službu, měli jí placenou, což by nebyl problém, ale problém byl s tím, že paní průvodkyně byla katolička, což by zase nebyl problém. Kdyby mi místo toho, aby mi popsala trasu nebo mne upozornila kde je schod, nemlela kolem dokola o tom, jak je Pán Ježíš úžasnej a skvělej, já jsem se nakonec málem přerazila a říkám, že Pán Ježíš je možná úžasnej a skvělej, ale vy máte průvodcovat, a ne mi tady hustit do hlavy Evangelium, ten schod, ten jste mi měla říct, jo, a nakonec to bylo docela takový jako hloupý. Já říkám průvodkyni: mě nevadí, že si o Bohu chcete povídat, klidně, ale nesmí to překračovat rámec naší bezpečnosti.“*

Je důležité, aby průvodce během doprovázení jedince se zrakovým postižením věnoval svou primárně pozornost vedené osobě a nastalé situaci. Průvodce by měl být schopen koncentrovat svou pozornost a uvědomit si, že vedený je na něm v podstatě závislý. Tím

zajistí kvalitní pomoc a podporu klientovi, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti jako v případě komunikační partnerky č. 1.

**10. Bezpečnost**

Dalším kódem, který z rozhovorů vyplynul, je bezpečnost. K tomuto se vyjádřili informantka č. 1, informant č. 3 také informant č. 4. Komunikační partnerka hovoří o daném v řádcích č. 43–44 v příloze č. 2. Informant č. 3 bezpečnost komentuje na řádcích č. 34-35 v doslovném přepisu rozhovoru s informantem č. 3. Čtvrtý z informantů řekl toto: *„Já se s tím daným člověkem potřebuji cítit v bezpečí, takže i proto si dost vybírám s kým půjdu. Když zkrátka k někomu mám důvěru, tak se cítím v bezpečí.“*

Faktor bezpečnosti je velmi důležitý. Bezpečnost vychází primárně ze znalosti a dodržování zásad chůze nevidomého s průvodcem a také z dostatečné koncentrace průvodce. Bezpečnost zrakově postiženého je velmi podstatný bod, který by měl mít průvodce vždy na zřeteli.

**11. Oboustranný respekt**

Tento kód se objevil u následujících komunikačních partnerů. Informantka č. 1 se vyjádřila takto: *„No…tam je to spíše o oboustranném lidském respektu k tomu druhému a jeho osobě a důstojnosti.“* Komunikační partner č. 4 se k danému vyjádřil na řádcích č. 27–28 v příloze č. 5. Informantka č. 5 se o oboustranném respektu projevuje na řádcích č. 24–27 v doslovném přepisu rozhovoru s informantkou č. 5.

Vzájemné porozumění a respekt je mezi průvodcem a osobu se zrakovým postižením podstatný. Oba aktéři by měli respektovat přání a potřeby toho druhého. Oboustranný respekt například k určitému tempu chůze, názorům, požadavkům atd. je zásadní pro „hladký průběh“ služby.

**12. Finanční dostupnost/ nedostupnost služby**

Tento kód se objevil u všech komunikačních partnerů. Pro informantku č. 1 je služba dle jejích slov finančně dostupná a vyjadřuje se k ní na řádku č. 36–37 v příloze č. 2. Rovněž informant č. 3 sdělil, že s placením za službu nemá problém (viz řádek 25–26 v doslovném přepisu rozhovoru s informantem č. 3). Komunikační partner č. 4 se vyjádřil

takto: „*Ano, byla, vzhledem k tomu, že mám práci, tak jsem s cenou neměl problém.* Rovněž i pátá informantka řekla, že ve financích problém nevidí, její vyjádření je v řádcích č. 17–18 v příloze č. 6. Naproti tomu je pro informanta č. 2 služba finančně náročná a hodnotí ji takto: „*Další problém s dostupností služby jsou pro nás finance, i přesto, že máme příspěvek na péči, tak na to platit si průvodce nám příspěvek hluboce nestačí"* v řádcích č. 7–10 v příloze č. 3.

Dostupnost není otázka jen nabídky služby, ale i její finanční dostupnosti. Průvodcovská služba totiž patří mezi služby poskytované za úhradu. Např. informant č. 2 uvedl, že i přesto, že pracuje a pobírá sociální dávky (příspěvek na péči), tak na pravidelně placení si průvodce peníze nemá. Určitým řešením by bylo rozvinutí dobrovolnických aktivit.

**13. Zdravotní způsobilost průvodce**

Další kódem, který vyplynul z kvalitativní analýzy dat, je zdravotní způsobilost průvodce. K tomuto se vyjádřili informanti č. 2 a č. 3. Informant č. 2 se vyjádřil na řádcích č. 39–42 v příloze č. 3. Komunikační partner č. 3 uvedl: *„Jen mne občas překvapí, že mne vede člověk, který je třeba slabozraký, a tak je ten doprovod takový míň jistý, protože mne třeba neupozorní na schod a tak."*

Zdravotní způsobilost průvodce je zásadní např. pro bezpečnost osoby se zrakovým postižením. Zrakově postižený je na průvodci „závislý", proto by neměl trpět postižením či vadou, která by jej v roli pomáhající osoby omezovala.

**14. Komunikace**

Další důležitý fakt, který vyplynul z analýzy dat, je komunikace. Informant č. 2 se k tomuto bodu vyjadřuje na řádcích č. 43-44 v doslovném přepisu rozhovoru s informantem č. 2. Pátá komunikační partnerka k danému sdělila toto: „*Jak jsem říkala, tu komunikaci, prostě aby se ten člověk nebál komunikovat s nevidomým, aby uměl mluvit, protože ten nevidomý převážně vnímá sluchem."*

Komunikace je podstatnou souvislostí, která je důležitá pro kvalitu služby. Je důležité, aby průvodci měli osvojeny nejen zásady průvodcování, ale i pravidla komunikace s jedinci se zrakovým postižením. Funkční komunikace má souvislost i s bezpečností.

**15. Důvěra**

Kód důvěra se vyskytuje u informantů č. 3 a č. 4. Komunikační partner se k danému vyjadřuje v řádcích č. 34–35 v příloze č. 4. Informant č. 4 řekl toto: *„Nejdůležitější pro mne je důvěra, která je prostě základem, a i proto si jako průvodce vybírám kamarády, a ne cizí lidi z nějaké organizace. Já se s tím daným člověkem potřebuji cítit v bezpečí, takže i proto si dost vybírám, s kým půjdu. Když zkrátka k někomu mám důvěru, tak se cítím v bezpečí. Ta důvěra je hodně podstatná, možná bych ji stavěl nad „znalost" veškerých zásad průvodcování, důvěra je to nejvíc, co může být."*

Důvěra je velmi podstatná a úzce souvisí s bezpečností. Pokud průvodce zná zásady chůze s osobou se zrakovým postižením a vede ji „dobře a bezpečně", tak si tím získá i jeho důvěru.

**16. Empatie**

O empatii mluvili komunikační partneři č. 4 a č. 5. Informant č. 4 se k danému vyjádřil v řádcích č. 35–3- v příloze č. 5. Pátá informantka uvedla: *„Ještě taky určitá empatie toho průvodce je důležitá".*

Empatie je nezbytná v jakékoli pomáhající profesi. Každý je jiný, svým způsobem originál. Proto i empatie je ve vztahu průvodce – klient je velmi podstatná.

### *5.1 Shrnutí získaných informací*

Na základě vymezeného cíle práce byla stanovena tato výzkumná otázka.

VO: *Jaké faktory jsou pro osoby se zrakovým postižením podstatné, aby vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní?*

Z rozhovorů vzešly jako podstatné tyto faktory:

- Dostupnost v místě bydliště,
- Flexibilita,
- Kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování,
- Pozornost průvodce,

- Bezpečnost,
- Oboustranný respekt,
- Finanční dostupnost,
- Zdravotní způsobilost průvodce,
- Komunikace,
- Důvěra,
- Empatie.

# 6 Diskuse

Cílem výzkumného šetření této kvalifikační práce bylo zpracovat kvalitativní analýzu hodnocení kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením. Z daného cíle vzešla tato výzkumná otázka: *„Jaké faktory jsou pro osoby se zrakovým postižením podstatné, aby vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní?“* K získání dat byl využit kvalitativní výzkum, a to konkrétně tyto jeho metody: polostrukturovaný rozhovor a analýza dat organizace, která má registrovanou sledovanou sociální službu.

Omezení nebo ztráta zraku jako jednoho ze smyslů přináší komplikace v pohybu. Dle Slouky a kolektivu (2013) jsou tyto omezení a komplikace patrné v celkovém pohybovém chování u osob se zrakovou vadou. Autorky Nováková (In Pipeková 2006) a Finková et al (2007) se shodují v tom, že hlavní nesnází v pohybové oblasti u osob se zrakovým postižením je PO SP. Dle Wienera (1986) je chůze s vidícím průvodcem důležitou částí PO SP. Janeček (2013) říká, že jedinci se zrakovým postižením využívají pomoc a podporu průvodce často, jedná se o průvodce stálé a náhodné.

Ze získaných poznatků výzkumného šetření vyplývá, že aby osoby se zrakovým postižením vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní, jsou podstatné tyto faktory: dostupnost v místě bydliště, flexibilita, kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování, pozornost průvodce, bezpečnost, oboustranný respekt, finanční dostupnost, zdravotní způsobilost průvodce, komunikace, důvěra a empatie.

Dostupnost služby (místní a časová) je opatřena ve standardech kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ze standardů kvality vyplývá, že poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby s ohledem na druh služby, a především s ohledem na cílovou skupinu a na její individuální potřeby. Podle našich zjištění je však dostupnost služby v místě bydliště, tedy primárně ve městě České Budějovice, velmi malá.

Toto dokazují odpovědi informantů, kteří například uvedli: „*No, tak tady v Budějovicích vlastně není. Tady je vlastně služba pro mne nedostupná.* I další komunikační partner zmiňuje nedostupnost a ze jeho odpovědi je patrné, že je potřeba určitá flexibilita průvodcovské služby: „*Tady v Budějovicích je jen jedna služba z Tyflokabinetu, se kterou*

*nemám pozitivní zkušenosti (několikrát jsem chtěl službu využít – jednou to bylo o víkendu, kdy je za službu vyšší poplatek, při další příležitosti neměla organizace volného průvodce a při další poptávce o průvodce jsem nezavolal s dostatečným předstihem – bohužel jsem dopředu nevěděl, že onemocním)".* Do dostupnosti služby spadá i požadavek flexibility.

Dalším významným faktorem je kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování, především znalost zásad chůze s nevidomým. Při chůzi s průvodcem, ať už stálým či náhodným, je třeba dodržovat určité zásady (Kroupová, 2016). Tyto zásady jsou popsány v kapitole č. 2 v teoretické části práce. Ze znalosti zásad vyplývá i potřeba bezpečí (bezpečnosti) a z ní plynoucí důvěra. Stálý průvodce ví, jak jedince vést, co popisovat, jaké tempo chůze udržovat a jak např. upozorňovat na podměty z okolí. Je tak pro jedince větší oporou a jistotou než průvodce náhodný, toho totiž zrakově postižený často nezná, a proto mu plně nedůvěřuje (Růžičková, 2012). Pro bezpečnost je podstatný i další faktor, a to pozornost průvodce. K těmto podstatným faktorům se vyjádřila např. informantka č.1 takto: „*Určitě za podstatné považuju, aby tam ty lidi, který to budou dělat, dostali nějaký základní školení o tom, jak se to má dělat a aby bylo trošku vybíráno s rozumem, zkrátka, aby znali zásady chůze s nevidomým. Kdo to bude a kdo to nebude dělat, aby se nám pak nestalo, to, co se mi bohužel stalo, když jsem si byla jednou také požádat o průvodcovskou službu z TyfloCentra, které už tedy také zaniklo – tak tam měli průvodcovskou službu, měli jí placenou, což by nebyl problém, ale problém byl s tím, že paní průvodkyně byla katolička, což by zase nebyl problém. Kdyby mi místo toho, aby mi popsala trasu nebo mne upozornila kde je schod, nemlela kolem dokola o tom, jak je Pán Ježíš úžasnej a skvělej, já jsem se nakonec málem přerazila a říkám Pán Ježíš je možná úžasnej a skvělej, ale vy máte průvodcovat, a ne mi tady hustit do hlavy evangelium, ten schod, ten jste mi měla říct, jo, a nakonec to bylo docela takový jako hloupý. Já říkám průvodkyni: mně nevadí, že si o Bohu chcete povídat, klidně, ale nesmí to překračovat rámec naší bezpečnosti. Takže i proto říkám, vybírat ty lidi s rozumem. Ty lidi by si měli uvědomit, že co se týká průvodcování, tak pořád jsou to v podstatě dvě cizí osoby, které musí být nějak spojený.*

Další důležitý faktor, který z výzkumu vyplynul, je finanční dostupnost služby. Ohledně finanční dostupnosti, respektive nedostupnosti služby se vyjádřil komunikační partner č. 2: *„Další problém s dostupností služby jsou pro nás finance, i přesto, že máme*

*příspěvek na péči, tak na to platit si průvodce nám příspěvek hluboce nestačí. Uvítal bych dobrovolníky, protože každý týden mám aktivitu, na kterou bych potřeboval doprovodit, ale platit si každý týden průvodce – na to opravdu nemám.“*

Průvodcovská služba je poskytována za úhradu. Na úhradu sociálních služeb je určen příspěvek na péči, který náleží osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládání základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti podle zákona o sociálních službách. Z poskytnutého příspěvku pak tyto osoby hradí pomoc, kterou jim může dle jejich rozhodnutí poskytovat osoba blízká, asistent sociální péče, registrovaný poskytovatel sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu (portal.mpsv.cz). Dle našich zjištění je však služba i navzdory pobírání příspěvku na péči pro mnohé jedince se zdravotním postižením finančně nedostupná.

Dále se objevil faktor zdravotní způsobilosti průvodce. Z našich zjištění vyplynulo, že ne vždy je průvodce zdravotně způsobilý, což potvrzuje informant č. 2: „*A pokud někdo dělá průvodce nevidomému, tak aby např. také neměl zrakovou vadu, což právě v některých organizacích je taková situace, zkrátka aby na to byl zdravotně způsobilý*, *protože když průvodce také hůře vidí, tak je problém.“*

Dalším významným faktorem je pro osoby se zrakovým postižením komunikace. Významnost tohoto je dána i tím, že existuje desatero komunikace s pacienty se zrakovým postižením (viz přílohu č. 16) a také existencí desatera komunikace při doprovodu pacientů se zrakovým postižením (viz přílohu č. 17 a nevidomimezinami.cz).

Jako významný ukazatel kvality průvodcovské služby z analýzy dat vyšla empatie. Dle Géringové (2011) zapojení empatie do praxe představuje v pomáhajících profesích empatický rozhovor. Jedná se o takovou komunikaci s klientem, kdy se pomáhající osoba snaží o skutečnou podporu. Snaží se klientovi naslouchat bez unáhleného doporučení nebo hodnotícího komentáře. Základem empatického rozhovoru je vcítění se do druhého, projevení zájmu a vnímavost. Pomáhající pracovník by se měl naladit na stejnou „vlnu“ a dát najevo, že jedince přijímá a akceptuje, že akceptuje jeho potřeby a individualitu. K tomuto se řadí i další faktor, kterým je oboustranný respekt. O důležitosti empatie a oboustranného respektu se vyjádřil informant č. 4 a to takto: *„No, tak asi to, že průvodce*

*by se měl do nevidomého vcítit, protože každý je jiný, originální a je potřeba se naladit na jeho vlnu.“*

# 7 Závěr

Předložená kvalifikační práce se zabývala hodnocením kvality průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením.

Bakalářská práce se skládá ze tří částí – teoretické, praktické a přílohové. Teoretická část je rozdělena na dvě kapitoly. První kapitola obsahuje terminologii a klasifikaci osob se zrakovým postižením, dále jsou zde popsány možnosti kompenzace zrakového postižení. Poslední část první kapitoly se zabývá specifiky pohybu osob se zrakovým postižením. Druhá kapitola vymezuje problematiku sociálních služeb. Vymezuje pojem sociální služba, druhy a formy sociálních služeb a věnuje se sledované průvodcovské službě, organizacím poskytující danou službu a standardům kvality v sociálních službách. Cílem teoretické části bylo shromáždit a představit informace týkající se problematiky zrakového postižení a sociálních služeb.

V praktické části práce bylo za výzkumná cíl stanoveno kvalitativním šetřením zjistit jakost průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením. V souladu s vymezeným cílem byla formulována výzkumná otázka: *„Jaké faktory jsou pro osoby se zrakovým postižením podstatné, aby vnímaly průvodcovskou službu jako kvalitní?“* Pro dosažení stanoveného cíle byl zvolen kvalitativní přístup, který zahrnoval polostrukturovaný rozhovor a analýzu dokumentů organizací Tyflokabinet, o.p.s., a Česká maltézská pomoc SŘMR v Českých Budějovicích, o.p.s. Metoda zúčastněného pozorování nemohla být realizována, protože s ním komunikační partneři z různých důvodů nesouhlasili.

Ze získaných poznatků šetřeného souboru vyšly faktory podstatné proto, aby osoby se zrakovým postižením mohly říci, že je služba kvalitní. Jedná se o dostupnost v místě bydliště, flexibilita, kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování, pozornost průvodce, bezpečnost, oboustranný respekt, finanční dostupnost, zdravotní způsobilost průvodce, komunikace, důvěra a empatie.

Sběr dat také ukázal, že ve městě České Budějovice je dostupnost průvodcovské služby pro osoby se zrakovým postižením velmi malá, A to i přesto, že její potřeba je zjevná.

Kvalifikační práci lze využít jako studijní materiál pro oblast oftalmopedie nebo jako zpětnou vazbu pro organizace poskytující sociální služby. Výsledky bakalářské práce lze využít jako podklad pro komunitní plánování sociálních služeb pro jedince se zdravotním postižením.

# 8 Seznam zdrojů

**Použitá literatura**


1. Čámský, P., et al., 2011. *Sociální služby v ČR teorii a praxi*. Praha: Portál. 260 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

2. FINKOVÁ, D., et al., 2007. *Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 158 s. ISBN 978-80-244-1857-5.

3. FINKOVÁ, D., 2011. Rozvoj hapticko-taktilního vnímání osob se zrakovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 115 s. ISBN 970-80-244-3.

4. GÉRINGOVÁ, J., 2011. Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton. 201 s. ISBN 978-80-7387-394-3.

5. HALÁSOVÁ, E., et al., 2005. *Ja to zvládnem sám: Metodická príručka nácviku priestorovej orientácie a samostatného pohybu a sebaobslužných činností zrakovo postihnutých detí.* Levoča: Združenie priateľov ZŠI pre nevidiacich a slabozrakých. ISBN 80-88704-62-6.

6. HAMADOVÁ, P., KVĚTOŇOVÁ-ŠVECOVÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., 2007. *Oftalmopedie: Texty k distančnímu vzdělávání*. 2. vyd. Brno: Paido. 125 s. ISBN 978-80-7315-159-1.

7. HENDL, J., 2008. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2. vyd. Praha: Portál. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

8. JACOBSON, W.H., 1993. *The art and science of teaching orientation and mobility to persons with visual impairments*. New York: AFB Press. 200 p. ISBN 978-089-1282-457.

9. JANEČKA, Z., BLÁHA, L. et al., 2013. *Motorické kompetence osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 245 s. ISBN 978-80-244-3953-2

10. JANOUŠKOVÁ, K., et al., 2007. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností.* Ostrava: Ostravská univerzita. 351 s. ISBN 978-80-7368-229-3.

11. KEBLOVÁ, A., 1999. *Čich a chuť u zrakově postižených*. Praha: Septima. 30 s. ISBN 80-7216-081-8.

12. KEBLOVÁ, A., 1999. *Hmat u zrakově postižených*. Praha: Septima. 40 s. ISBN 80-7216-085-0.

13. KEBLOVÁ, A., 1999. *Sluchové vnímání u zrakově postižených*. Praha: Septima, 30 s. ISBN 80-7216-080-X.

14. KAHOUN, V. a kol., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly.* 2. vyd. Praha: Triton. 466 s. ISBN 80-7387-733-0.

15. KIMPLOVÁ, T., KOLAŘÍKOVÁ, M., 2014. *Jak žít s těžkým zrakovým postižením?* Praha: Triton. 157 s. ISBN 978-80-7387-831-3.

16. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E., 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4.vyd. Olomouc: Anag. 463 s. ISBN 978-80-7263-748-5.

17. KROUPOVÁ, K., 2016. Slovník speciálněpedagogické terminologie: vybrané pojmy. Praha: Grada. 328 s. ISBN 978-80-247-5264-8.

18. KVĚTOŇOVÁ-ŠVECOVÁ, L., 1998. *Oftalmopedie*. Brno: Paido. 66 s. ISBN 80-85931-58-8.

19. MATOUŠEK, O., 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

20. MATOUŠEK, O., a kol., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

21. MIOVSKÝ, M., 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

22. MLÝNKOVÁ, J., 2010. *Pečovatelství 2. díl Učebnice pro obor sociální péče-pečovatelská činnost.* Praha: Grada. 314 s. ISBN 978-80-247-3185-8.

23. MORAVCOVÁ, D., 2004. *Zraková terapie slabozrakých a pacientů s nízkým vizem.* Praha: Triton. 203 s. ISBN 80-7254-476-4.

24. PIPEKOVÁ, J., 2006. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Paido. 401 s. ISBN 978.80-7315-198-0.

25. REICHEL, J., 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

26. RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. et al., 2003. *Speciální pedagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 290 s. ISBN 80-244-0646-2.

27. RŮŽIČKOVÁ, V., KROUPOVÁ, K., 2017. *Pohled na samostatný pohyb a prostorovou orientaci osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 177 s. ISBN 978-80-244-5273-9.

28. SLOUKA, I., et al., 2013. *Studium výuky prostorové orientace zrakově postižených*. Brno: Tribun EU. 209 s. ISBN 978-80-263-0289-6.

29. SLOWÍK, J., 2007. *Speciální pedagogika*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-1733-3.

30. ŠTRÉBLOVÁ, M., 2002. *Poznáváme svět se zrakovým postižením*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 69 s. ISBN 80-7044-448-7.

31. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K., et al., 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

32. VÁGNEROVÁ, M., 1995. Oftalmopsychologie dětského věku. Praha: Karolinum. 182 s. ISBN 80-71-84-053-X.

33. WIENER, P., 1986. *Prostorová orientace a samostatný pohyb zrakově postižených*. Praha: Avicenum. 106 s.

**Internetové zdroje**

1. Česká maltézská pomoc, o.p.s., *O nás* [online]. České Budějovice. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: http://www.cmpcb.cz/

2. FREEMAN, KATHLEEN F. et al., 2007. Optometric clinical practice guideline: Care of the patient with visual impairment (low vision rehabilitation) [online]. St. Louis: Lindbergh Blvd [cit.2018-11-20]. Dostupné z: https://www.aoa.org/documents/optometrists/CPG-14.pdf

3. LOPÚCHOVÁ, J., 2008. Pedagogika zrakovo postihnutých [online]. Bratislava: MABAG spol. s.r.o. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: https://www.fedu.uniba.sk/uploads/media/PZP_vybrane_kapitoly.pdf

4. Maltézská pomoc, o.p.s., © 2016. *Kdo jsme* [online]. Praha. [cit. 2019-04-28]. Dostupné z: http://www.maltezskapomoc.cz

5. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha. [cit.2019-04-27]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1521203271849_8

6. NOVOHRADSKÁ, H., 2013. *Vybrané kapitoly z oftalmopedie* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: http://projekty.osu.cz/svp/opory/pdf-33-NovohradskaSO.pdf

7. OKAMŽIK., *Nevidomí mezi námi – komunikace* [online]. Praha. [cit. 2019-07-09]. Dostupné z: www.nevidomimezinami.cz

8. ProDeep, o.s., *Popis služeb* [online]. Boskovice. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: http://www.prodeep.cz

9. Integrovaný portál MPSV., *Příspěvek na péči* [online]. Praha. [cit. 2019-07-09]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/soc/.

10. RŮŽIČKOVÁ, V., 2012. *Samostatný pohyb a prostorová orientace osob se zrakovým postižením* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci [cit. 2019-03-22]. 60 s.

Dostupné z: https://uss.upol.cz/wp-content/uploads/2015/01/Prostorov%C3%A1-orientace-osob-se-zrakov%C3%BDm-posti%C5%BEen%C3%ADm-3.pdf

11. TyfloCentrum, o.p.s., *Rozcestník společností poskytujících služby zrakově postiženým v jednotlivých krajích* [online]. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: http://www.tyflocentrum.cz

12. Tyflokabinet, o.p.s., *Naše služby* [online]. České Budějovice. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: http://www.tyflokabinet-cb.cz

13. Vyhláška č. 505/2006 Sb.*, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-04-27]. In: Sbírka zákonů České republiky, částka 164, s. 702150. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx

14. Zákon 108/2006 Sb., *o sociálních službách* [online]. [cit. 2019-04-06]. In: Sbírka zákonů České republiky, částka 37, s. 1257-89. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx

# 9 Přílohy

## *9.1 Seznam příloh*

Příloha č. 1 – Vzor informovaného souhlasu .....70

Příloha č. 2 – Doslovný přepis rozhovoru s informantkou č. 1 .....72

Příloha č. 3 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 2 .....75

Příloha č. 4 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 3 .....77

Příloha č. 5 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 4 .....79

Příloha č. 6 – Doslovný přepis rozhovoru s informantkou č. 5 .....81

Příloha č. 7 – Vzor žádosti o poskytnutí sociální služby.....83

Příloha č. 8 – Způsob uzavření smlouvy na poskytování sociálních služeb.....85

Příloha č. 9 – Místní a časová dostupnost služeb .....87

Příloha č. 10 – Ceník poskytování průvodcovské služby.....90

Příloha č. 11 – Vzor individuálního plánu uživatele .....92

Příloha č. 12 – Žádost o poskytování sociální služby.....95

Příloha č. 13 – Smlouva o poskytování sociální služby .....98

Příloha č. 14 – Místní a časová dostupnost služby.....104

Příloha č. 14 – Ceník služby.....106

Příloha č. 15 – Seznam kódů .....108

Příloha č. 16 – Desatero komunikace s pacientem se zrakovým postižením .....109

Příloha č. 17 – Desatero komunikace při doprovodu pacientů.....111

**Příloha č. 1 – Vzor informovaného souhlasu**

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám závěrečnou práci, v rámci, které provádím výzkum, jehož cílem je zhodnotit kvalitu průvodcovských služeb z pohledu uživatelů se zrakovým postižením. Předmětem mého výzkumu je kvalita dané sociální služby. Data budu sbírat pomocí rozhovoru, který bude nahráván a poté doslovně přepsán, dále využiji metodu pozorování a analýzu dokumentů organizace. Tato data budou shromážděna pouze pro účely bakalářské práce. Z účasti na výzkumu pro Vás vyplývá výhoda sdělit svoji spokojenost, či nespokojenost s průvodcovskou službou a také možnost zapojením se do výzkumu poskytnout organizaci zpětnou vazbu o službě.

**Prohlášení**

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Studentka mne informovala o podstatě výzkumu a seznámila mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pouze a výhradně pro účely vypracování závěrečné práce studentky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit. Měl/a jsem možnost se studentky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží účastník výzkumu (nebo zákonný zástupce) a druhý studentka.

Jméno, příjmení a podpis účastníka výzkumu (zákonného zástupce):_____

_____

V_____dne:_____

_____

Jméno, příjmení a podpis studentky:_____

_____

**Příloha č. 2 – Doslovný přepis rozhovoru s informantkou č. 1**

*1. Využíváte průvodcovskou službu?*

Vzhledem k tomu, že v Budějovicích v podstatě průvodcovská služba svým způsobem neexistuje, tak ji nevyužívám. Ovšem, kdyby existovala, tak budu.

*Nevyužíváte ji tedy především z důvodu, že je tady nízká dostupnost?*

No tady je dostupnost, já bych řekla skoro nulová. Možná něco občas poskytne Tyflokabinet, ale tam já prostě nemám dobrý zkušenosti s jejich jednáním a jiná průvodcovská služba tady v podstatě mi není známo, že by byla. V Praze třeba funguje dobrovolnické centrum, který poskytuje průvodce a využívala jsem ho.

*Takže máte zkušenosti s průvodcovskou službou?*

Ano.

*2. Jaká je pro Vás dostupnost této služby?*

No…tak tady v Budějovicích vlastně není. Tady je vlastně služba pro mne nedostupná, právě z výše zmíněných důvodů. Opravdu nevím o nikom, ani o žádným centru, kdo by průvodce poskytoval.

*A případně z jiných odboček v jiných městech také ne?*

No…to dost dobře nejde, protože vlastně z jiného města mi sem nikdo nepojede, protože mají svých lidí dost. Když na to teda přijde, tak jako aby mi sem někdo jen z Tábora nebo z Prachatic, no na to se mi každý „víte co“. Jo, to prostě nejde.

*3. Vyhovují Vám nastavená pravidla?*

No… to jako nastavená pravidla, není čeho, protože tady prostě nic opravdu není. Ale zase když můžu popsat to z té Prahy, se kterou zkušenosti mám, tak tam to bylo moc fajn. Tam šlo o to, že jste do centra zavolala nebo napsala email, musela jste tak zhruba alespoň týden předem, to je pravda, protože byla opravdu velká poptávka, ale jako většinou jste toho průvodce dostala a ta spolupráce s nimi byla na velice dobré a slušné úrovni. Já jsem napsala, že potřebuju toho a toho, od tolika do tolika, z této adresy na tuhle adresu

a zpátky nebo případně na jinou adresu a nikdy v tom nebyl problém. Většinou průvodce dělali vysokoškoláci, nebo ženy na mateřské dovolené, případně aktivní senioři, kteří ještě, ač jsou v důchodu, chtěli být užiteční a platní.

*Takže s tou pražskou máte dobré zkušenosti?*

Hmm.

*4. Co považujete za podstatné, důležité při realizaci a průběhu průvodcovské služby?*

Určitě za podstatné považuju, aby tam ty lidi, který to budou dělat, tak aby dostali nějaký základní školení o tom, jak se to má dělat a aby bylo trošku vybíráno s rozumem, zkrátka, aby znaly zásady chůze s nevidomým. Kdo to bude a kdo to nebude dělat, aby se nám pak nestalo, to, co se mi bohužel stalo, když jsem si byla jednou také požádat o průvodcovskou službu z TyfloCentra, které už tedy také zaniklo – tak tam měli průvodcovskou službu, měli jí placenou, což by nebyl problém, ale problém byl s tím, že paní průvodkyně byla katolička, což by zase nebyl problém. Kdyby mi místo toho, aby mi popsala trasu nebo mne upozornila, kde je schod, nemlela kolem dokola o tom, jak je Pán Ježíš úžasnej a skvělej, já jsem se nakonec málem přerazila a říkám Pán Ježíš je možná úžasnej a skvělej, ale vy máte průvodcovat, a ne mi tady hustit do hlavy Evangelium, ten schod, ten jste mi měla říct, jo, a nakonec to bylo docela takový jako hloupý. Já říkám průvodkyni: mě nevadí, že si o Bohu chcete povídat, klidně, ale nesmí to překračovat rámec naší bezpečnosti. Takže i proto říkám, vybírat ty lidi s rozumem. Ty lidi by si měli uvědomit, že, co se týká průvodcování, tak pořád jsou to v podstatě dvě cizí osoby, které musí být nějak spojený.

*Takže za podstatné považujete znalost zásad chůze s průvodcem a dostatečnou pozornost?*

Určitě, aby se dostatečně věnoval tomu, že vede někoho, kdo je na něm v tu chvíli závislý.

*Ještě něco dalšího, co považujete za důležité?*

No…tam je to spíše o oboustranném lidském respektu k tomu druhému a jeho osobě a důstojnosti. Dále je důležitá komunikace, která se bude vždycky znovu nastavovat podle toho, jestli se ta dvojice už někdy viděla, nebo ne. Pro mě teda zásadní prostě nejpalčivější

problém je teď ten, že tady průvodci nejsou, my tady opravdu nikoho kromě rodiny nemáme. Nemáme ani lidi, kteří by s námi šli třeba na výlet, nebo zase otravovat rodinu.

*Něco dalšího podstatného pro Vás?*

No… těžko říct, kdyby se povedlo tady službu rozjet, tak poté se dá vytvořit stálá dvojice, kde už se lidé znají a ten vztah se poté může posunout i na bázi přátelství. Když se znáte, tak už si nemusíte znovu vysvětlovat, co a jak prostě se sejdete na určitém místě a už víte co jeden o druhého čekat a co bude následovat, což poté práci urychlí a zjednoduší.

**Příloha č. 3 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 2**

*1. Využíváte průvodcovskou službu?*

Průvodcovskou službu dle zákona o sociálních službách zatím nevyužívám. Tady v Budějovicích je jen jedna služba z Tyflokabinetu, se kterou nemám pozitivní zkušenosti (několikrát jsem chtěl službu využít – jednou to bylo o víkendu, kdy je za službu vyšší poplatek, při další příležitosti neměla organizace volného průvodce a při další poptávce o průvodce jsem nezavolal s dostatečným předstihem – bohužel jsem dopředu nevěděl, že onemocním). Takže já to řeším známými nebo rodinou. Dalším kamenem průvodcovské služby (dle zákona) také je, že jsem měl průvodce v nemocnici a čekal jsem čtyři hodiny, které mi byly účtovány jako, že tam se mnou průvodce byl, takže já jsem dal xxx korun za to, že se mnou někdo seděl v čekárně. Dále jsou tady Maltézští rytíři, ale s těmi zkušenost nemám. Využívám tedy hlavně rodinu a známé. V Praze jsem průvodcovskou službu využíval, většinou to byli dobrovolníci. Pokud by byla možnost v ČB, tak byste průvodcovskou službu kupoval (využíval)? Ano, ale když bude mít nastavenou stejnou cenu o víkendu i všední dny a nebude nutné se ozývat moc dopředu. Bylo by fajn tady prosadit i dobrovolníky (aby s námi šli třeba nakoupit, na procházku, doprovodili nás na nějakou akci, za sportem atd.)

*2. Jaká je pro Vás dostupnost této služby?*

Tady je tedy pouze jedna ta služba no. A když člověk s tou službou není spokojen, tak další není. Nepřijde mi služba dostupná hlavně v krizových situacích, potřeboval jsem k doktorovi, ale vzhledem k tomu, že se musíte ozvat nějakou dobu dopředu, tak jsem zase musel oslovit známé. Další problém s dostupností služby jsou pro nás finance, i přesto, že máme příspěvek na péči, tak na to platit si průvodce nám příspěvek hluboce nestačí. Uvítal bych dobrovolníky, protože každý týden mám aktivitu, na kterou bych potřeboval doprovodit, ale platit si každý týden průvodce – na to opravdu nemám.

*Takže hlavní problém dostupnosti vidíte v tom, že službu oficiálně poskytuje v Budějovicích pouze jedna organizace a v ceně?*

Ano.

*3. Vyhovují Vám nastavená pravidla?*

Nevyhovuje mi hlavně to, že se služba musí objednávat hodně dopředu, a více jak na to, že člověk potřebuje někam dovést se předně hledí, jestli máte podepsanou smlouvu. Myslím, že by u poskytovatele měla být větší pružnost, ne vše se dá naplánovat. Tohle dobře funguje v Praze, tam se domluvíte, přijde průvodce a přinese Vám smlouvu o jednorázové službě na místo, zaplatíte a je to v pořádku.

S těmi pravidly no, chápu, že ta služba není bezplatná, ale myslím si, že by ty placené opravdu mělo doplňovat neformální průvodcovství na nějakou tu akci, vše se z toho příspěvku, popřípadě z výplaty zaplatit prostě nedá.

*4. Co považujete za podstatné, důležité při realizaci a průběhu průvodcovské služby?*

Tak tu pružnost, jak jsem říkal, aby to nebylo nutné plánovat dopředu. Také dostatečnou kapacitu průvodců, takže posílit lidskou kapacitu. A pokud někdo dělá průvodce nevidomému, tak aby např. také neměl zrakovou vadu, což právě v některých organizacích je taková situace, zkrátka aby na to byl zdravotně způsobilý, protože když průvodce také hůře vidí, tak je problém. Hlavně za důležité považuji vyškolení průvodců, kteří opravdu budou vědět, jak vést nevidomé, jak s nimi komunikovat, znát jejich potřeby atd.

Co je ještě problém, tak průvodci například na volnočasové pobyty, jsou různé organizace, které pro nás (zrakově postižené) uspořádají pobyty třeba k moři, ale tam je problém, že ta akce je přístupná jen tomu, kdo má průvodce. A není ani žádná instituce, dotace, která by potencionálnímu průvodci třeba na pobyt přispěla a ten nevidomý nemá peníze na to platit pobyt „za dva“. Hlavní problém vidím teda v nedostatečné osvětě průvodců (neznalost zásad chůze s nevidomým, komunikace atd.) a také v potřebě doplnit tu formálnost služby dobrovolníky.

**Příloha č. 4 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 3**

*1. Využíváte průvodcovskou službu?*

Ano využívám, využívám jí v Praze, protože tam to neznám, tak tam se nechám doprovodit. Předem si ji vždy objednám.

*A můžete mi říct, jak často ji využíváte a při jaké příležitosti, například doprovod za kulturou, do zaměstnání atd.?*

Asi jednou za měsíc, a doprovází mne do práce.

Co se týče tady Budějovic, tak tady ji nevyužívám. *A můžete si sdělit proč?*

Protože je tady málo lidí, párkrát (asi 4x) jsem ji chtěl využít, ale ta služba byla pokaždé obsazena, takže jsem musel shánět někoho z rodiny, kdo by mi pomohl. Takže zde se spoléhám spíše na rodinu.

*2. Jaká je pro Vás dostupnost této služby?*

Tak v Praze je daleko větší dostupnost, je tam více lidí na tu službu. Tady v Budějovicích nějací průvodci/organizace sice taky jsou, ale jak jsem říkal, tak několikrát se mi stalo, že ty lidi nemohly, zkrátka tady není dostatek průvodců. A myslím, že jsem se nahlašoval včas.

*3. Vyhovují Vám nastavená pravidla?*

Pravidla mi docela vyhovují, jen mne občas překvapí, že mne vede člověk, který je třeba slabozraký, a tak je ten doprovod takový míň jistý, protože mne třeba neupozorní na schod a tak.

*A vyhovuje Vám například to, s jakým předstihem si musíte službu objednat?*

No, v Praze je to dva dny dopředu, to mi vyhovuje. Jen třeba někdy bych uvítal i večerní průvodcovskou službu, ale ty nejsou. Tady Budějovicích mi to nevyhovuje, z výše zmíněných důvodů.

*A například co se týče výše ceny za službu, to Vám také vyhovuje?*

Jojo, s tím nemám problém, nevyužívám ji zas tak často, takže se to dá finančně zvládnout.

*4. Co považujete za podstatné, důležité při realizaci a průběhu průvodcovské služby?*

Tak podstatné pro mne je, mít alespoň nějaký telefon na toho průvodce dopředu, abych se s ním domluvil například, když bude mít vlak zpoždění, nebo mít číslo aspoň na nějakého dispečera. Potom při službě považuju za nejdůležitější, aby ten průvodce znal zásady průvodcování (aby ohlašoval, kde jsou schody, nebo ohlásil překážku). Zkrátka, aby ten průvodce byl v tomto ohledu proškolen.

*Je ještě něco dalšího, co považuje za důležité?*

Tak nejdůležitější pro mne je, aby ten průvodce znal ty zásady. A další, co je důležité, tak důvěra k tomu průvodci, zkrátka, že se mi nic nestane, že budu v bezpečí.

**Příloha č. 5 – Doslovný přepis rozhovoru s informantem č. 4**

*1. Využíváte průvodcovskou službu?*

V klasickém slova smyslu průvodcovskou službu nevyužívám.

*A jak myslíte v klasickém smyslu?*

Nevyužívám průvodcovskou službu v tom smyslu, že si zavolám nějakého asistenta, aby mne někam dovedl, ale mám vidící přítelkyni tak, mne vodí ona, když potřebuju. Ale také hodně chodím sám, bez doprovodu, protože jsem zvyklý chodit sám.

*A můžete mi říct, proč klasickou průvodcovskou sužbu nevyužíváte?* No, vzhledem k tomu, že mám přítelkyni a kamarády, kteří mi pomohou, tak není důvod kontaktovat nějakou organizace nebo tak.

*A máte s klasickou průvodcovskou službou zkušenosti?*

Ano, to už je dlouho, využil jsem ji v Praze, ale minimálně, přijde mi daleko lepší se svěřit člověku kterého znám než cizímu.

*2. Jaká je pro Vás dostupnost služby?*

No v podstatě, když jsem ji potřeboval, tak alespoň tady v Praze dostupná byla.

*Když se vrátím k tomu, že dříve jste službu občas využil byla pro Vás dostupná např. finančně, nebo časově?*

Ano, byla vzhledem k tomu, že mám práci, tak jsem s cenou neměl problém, stejně jsem ji využil opravdu zřídka, s časovou dostupností to bylo horší, protože ne vždy mi vyšla organizace vstříc, proto využívám známé.

*3. Vyhovují Vám nastavená pravidla?*

To je dobrá otázka. Nevyhovuje mi třeba to, že se služba musí ohlašovat několik dnů dopředu, což mi vzhledem k pracovnímu vytížení nevyhovuje, potřebuji být flexibilní. *Něco dalšího*?

Asi nic dalšího není, jak jsem říkal, tak spoléhám na kamarády a s těmi se nějak domluvím vždy.

*4. Co považujete za podstatné/ důležité při realizaci a průběhu průvodcovské služby?*

To je věc, která je dle mého velmi individuální. Prostě, když průvodce udělá něco, co se mi nelíbí, tak já mu to řeknu. Já jsem zvyklý si usměrňovat toho člověka, který mne vede. Nejdůležitější pro mne je důvěra, která je prostě základem, a i proto si jako průvodce vybírám kamarády, a ne cizí lidi z nějaké organizace. Já se s tím daným člověkem potřebuji cítit v bezpečí, takže i proto si dost vybírám s kým půjdu. Když zkrátka k někomu mám důvěru, tak se cítím v bezpečí. Ta důvěra je hodně podstatná, možná bych ji stavěl nad „znalost" veškerých zásad průvodcování, důvěra je to nejvíc co může být. *Ještě něco, co považujete za důležité?*

No, tak asi to, že průvodce by se měl do nevidomého vcítit, protože každý je jiný, originální a je potřeba se naladit na jeho vlnu.

**Příloha č. 6 – Doslovný přepis rozhovoru s informantkou č. 5**

*1. Využíváte průvodcovskou službu?*

Ano, využívám ji občas, nárazově.

*Můžete mi říct při jaké příležitosti?*

Nejčastěji k nákupům, kdy si nejsem jistá, kde se obchod nachází, takže se vždy musí domluvit, kde se potkáme, tedy počáteční a cílovou adresu. Průvodce si dané vždy najde a podle toho mne vede. Takže ji využívám, ale hlavně tedy třeba k těm nákupům, kdy si sama nejsem schopná vybrat oblečení a tak. Co se týče lékařů a tak, tak to zvládám sama, nebo i nákup potravin zvládám.

*A můžete mi sdělit, jak často službu využíváte?*

Tak jednou až dvakrát do měsíce.

*2. Jaká je pro Vás dostupnost služby?*

Myslím si, že dobrá, protože vím, kam se obrátit. Jedná se o pražské TyfloCentrum, kde mají několik průvodců a ta dostupnost je podle mne dobrá. I když ne vždy mají v určitý termín volno, protože zájemců o službu je hodně, ale kdy se zájem nahlásí dopředu, tak není problém tam průvodce dostat.

*Je pro Vás služba dostupná finančně*?

Tak cena za službu se v pracovní den pohybuje kolem 90,- Kč za hodinu, což si myslím, že je rozumná cena.

*A co časová dostupnost?*

No časové rozvržení je někdy horší, protože někdy by se mi průvodce hodil i o víkendu, a to je docela problém, protože nemají lidi. Takže ohledně času je trochu problém a někdy mi zkrátka průvodce neposkytnou, ale to se týká primárně víkendů.

*3. Vyhovují Vám nastavená pravidla?*

Já si myslím, že TyfloCentrum to má dobře nastavený. Tam nejsou pravidla nějak nelogický, je

tam hlavně ten základ, že se průvodce nesmí urážet, nesmí být člověk pod vlivem alkoholu a tak.

Takže to jsou podle mého normální pravidla. Musím říct, že s pravidly problém nemám.

*A co pravidla týkající se času, jak dopředu musíte zájem nahlásit?*

No, to je trochu problém, protože, je to tak týden, dva dopředu, a ne vždy se dá všechno

naplánovat s několika denním předstihem. Takže pravidla ohledně tohoto jsou pro mne často dost

nereálná. Nicméně chápu, že to z kapacitních důvodů jinak nejde, ale přeci jen 2 týdny dopředu

mi přijde moc. Je to prostě služba, která je jasně definovaná.

*4. Co považuje za podstatné/ důležité při realizaci a průběhu průvodcovské služby?*

Co je dle mého nejvíc důležité je znalost zásad chůze s nevidomým a také vědět, jak s ním komunikovat. Takže nejdůležitější je vědět jak se průvodcuje, znalost a využívání zásad. Taky mi přijde důležitá i určitá flexibilita toho průvodce, protože někdy se stane, že si třeba potřebuju vybrat peníze na té trase, i když tahle „zastávka" nebyla plánovaná, tak by měl ten průvodce být flexibilní. Jak jsem říkala, tu komunikaci, prostě, aby se ten člověk nebál komunikovat s nevidomým, aby uměl mluvit, protože ten nevidomý převážně vnímá sluchem.

*Ještě něco podstatného pro Vás?*

Tak hlavně znalost těch zásad, komunikace, ještě taky určitá empatie toho průvodce je důležitá a taky je důležitá důvěra a bezpečnost, a tyhle dvě poslední věci dle mého plynou ze znalosti těch zásad.

**Příloha č. 7 – Vzor žádosti o poskytnutí sociální služby**

**Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.**

Roudenská 485/18

370 01 České Budějovice

# Žádost o poskytnutí sociální služby

☐ Odborné sociálního poradenství

☐ Sociální rehabilitace

☐ Průvodcovské a předčitatelské služby

Výše uvedené sociální služby jsou určeny výhradně pro osoby v nepříznivé sociální situaci.

**Údaje o žadateli**

| |
|---|
| Jméno, příjmení, titul: |
| Datum narození: |
| Kontaktní adresa: |
| Telefonní spojení: |
| E-mail: |
| Osoby, na které se lze obracet ve věci poskytování sociální služby (zákonný zástupce, opatrovník): |

**Přání a očekávání žadatele**

Prohlašuji, že veškeré údaje v této žádosti jsem uvedl pravdivě a úplně. Jsem si vědom, že nepravdivé údaje mohou mít za následek případné odstoupení od smlouvy o poskytování sociální služby.

V souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. (o ochraně osobních a citlivých údajů v platném znění) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) svým podpisem uděluji také souhlas ke zjišťování, shromažďování a uchovávání osobních údajů pro poskytování sociální služby.

Datum a podpis žadatele (případně zákonného zástupce):

_____

**Příloha č. 8 – Způsob uzavření smlouvy na poskytování sociálních služeb**

**Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.**

Roudenská 485/18

370 01 České Budějovice

---

# Způsob uzavření smlouvy na poskytování sociálních služeb

Smlouva o poskytování sociálních služeb se uzavírá mezi poskytovatelem a příjemcem služby, popř. jeho zákonným zástupcem dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Písemná smlouva o poskytování sociální služby obsahuje dle §91, odstavce 2, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění zejména tyto náležitosti:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za sociální služby a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- dobu platnosti smlouvy

Před návrhem na písemné uzavření smlouvy o poskytování sociální služby ze strany společnosti je uživatel seznámen s náležitostmi smlouvy, jejím obsahem a obsahem

nedílných součástí. Je dotázán, zda nebrání uzavření písemné formy smlouvy nějaké důvody. V případě, že takové důvody neexistují, je navrženo uzavření smlouvy v podobě písemné.

Při uzavírání smlouvy v podobě ústní je uživatel seznámen se všemi náležitostmi jako při uzavírání smlouvy v písemné podobě.

Pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby a právní vztahy vzniklé z této smlouvy se používají ustanovení občanského zákoníku. Osobu, která podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby.

**Příloha č. 9 – Místní a časová dostupnost služeb**

**Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.**

Roudenská 485/18

370 01 České Budějovice

# Místní a časová dostupnost služeb

Odborné sociální poradenství

ambulantně provozovna **Roudenská 18**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po: 8:00 - 11:00 11:30 - 17:30

Út–Čt: 8:00 - 11:00 11:30 - 16:00

Pá: 8:00 - 12:00

ambulantně provozovna **Komenského 15**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po–Čt: 11:30 - 14:00

ambulantně provozovna **Komunitní centrum Ant. Barcala**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Pá: 8:00 - 11:00

**terénní forma**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po, St, Pá: 13:00 - 15:30

Út, Čt: 8:00 - 10:30

Sociální rehabilitace

ambulantně provozovna **Roudenská 18**

kapacita: okamžitá kapacita - 2 uživatelé v daný okamžik

Po: 8:00 - 11:00 11:30 - 17:30

Út–Čt: 8:00 - 11:00 11:30 - 16:00

Pá: 8:00 - 12:00

ambulantně provozovna **Komenského 15**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po–Čt: 14:00 - 15:30

**terénní forma**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po: 11:30 - 17:00

Út–Čt: 8:00 - 11:00 11:30 - 15:00

Pá: 8:00 - 11:00

Průvodcovské a předčitatelské služby

ambulantně provozovna **Roudenská 18**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po: 8:00 - 11:00

Út–Čt: 14:00 - 16:00

Pá: 8:00 - 10:00

ambulantně provozovna **Komenského 15**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Út–Pá: 10:00 - 11:00

**terénní forma**

kapacita: okamžitá kapacita - 1 uživatel v daný okamžik

Po: 11:30 - 17:00

Út–Čt: 8:00 - 11:00 11:30 - 13:30

Pá: 10:00 - 12:00

**Příloha č. 10 – Ceník poskytování průvodcovské služby**

**Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.**

Roudenská 485/18

370 01 České Budějovice

# Ceník poskytování

# průvodcovské a předčitatelské služby

platnost ceníku od: 1. 1. 2018

Průvodcovské a předčitatelské služby, poskytované dle §42 zákona č. 108/2006 Sb., jsou dle §75, odstavce 1, písmena d), zákona č. 108/2006 Sb. poskytovány za úhradu. Cena je stanovena dle §8, odstavce 2 vyhlášky č. 505/2006 za skutečně spotřebovaný čas služby včetně času nezbytného k jeho zajištění, jako je například doprava do místa poskytování služby nebo čas čekání průvodce.

**Cena za hodinu poskytování průvodcovské a předčitatelské služby**

**činí 80 Kč.**

Pokud poskytování služby netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Do ceny nejsou započítány cestovní náklady poskytovatele.

schválil: Ing. Jan Steringa

**Příloha č. 11 – Vzor individuálního plánu uživatele**

# *ČESKÁ MALTÉZSKÁ POMOC*

**SUVERÉNNÍHO ŘÁDU MALTÉZSKÝCH RYTÍŘŮ, POD PATRONÁTEM VELKOPŘEVORSTVÍ ČESKÉHO, STŘEDISKO ČESKÉ BUDĚJOVICE, OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST**

Kancelář: Čechova 52, 370 01 České Budějovice, tel.: 602 469 466, fax: 387 981 411, IČO: 25154541

e-mail: cmpcb@cmpcb.cz, www. cmpcb.cz, č.ú.: 12074533/0300 ČSOB Č. Budějovice

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE

| |
|---|
| **Jméno a příjmení uživatele:** |
| **Datum narození uživatele:** |
| **Datum vyhotovení individuálního plánu:** |
| **Doba realizace individuálního plánu:** |
| **Jméno klíčového pracovníka:** |

| |
|---|
| **Cíl spolupráce:** Profesionální, pravidelné a bezpečné doprovázení uživatele na trase ……dle přiloženého harmonogramu. |
| **Trasa doprovázení:** |

**Cíl spolupráce:** Profesionální, pravidelné a bezpečné doprovázení uživatele na trase ……dle přiloženého harmonogramu.

**Četnost doprovázení:**

| Den | Doprovázení ráno | Doprovázení odpoledne |
|---|---|---|
| **Pondělí** | | |
| **Úterý** | | |
| **Středa** | | |

Plánovaná podpora uživateli se odvíjí od jeho schopností zvládat úkony péče o vlastní osobu a soběstačnosti samostatně, s podporou či vůbec (viz tabulku).

**Stupeň závislosti na pomoci jiné fyzické osoby:**

**Používaná kompenzační pomůcka:**

**Uživatel je držitelem průkazu:**

| ***Schopnost zvládání péče o vlastní osobu*** | ***Zvládne samostatně*** | ***Zvládne s podporou*** | ***Nezvládne*** |
|---|---|---|---|
| Sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě. | | | |
| Stání, schopnost vydržet stát. | | | |
| Chůze po rovině. | | | |
| Chůze po schodech nahoru a dolů. | | | |
| Oblékání, svlékání, obouvání, zouvání. | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Stupeň závislosti na pomoci jiné fyzické osoby:** | | | |
| **Používaná kompenzační pomůcka:** | | | |
| **Uživatel je držitelem průkazu:** | | | |
| ***Schopnost zvládání péče o vlastní osobu*** | ***Zvládne samostatně*** | ***Zvládne s podporou*** | ***Nezvládne*** |
| Sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě. | | | |
| Orientace v přirozeném prostředí. | | | |
| Výkon fyziologické potřeby | | | |
| ***Schopnost soběstačnosti*** | ***Zvládne samostatně*** | ***Zvládne s podporou*** | ***Nezvládne*** |
| Komunikace slovní, písemná, neverbální. | | | |
| Orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí | | | |
| Obstarávání osobních záležitostí | | | |

V Českých Budějovicích dne ….....

Podpis uživatele/zákonného zástupce Podpis klíčového pracovníka

**Příloha č. 12 – Žádost o poskytování sociální služby**

# *ČESKÁ MALTÉZSKÁ POMOC*

**SUVERÉNNÍHO ŘÁDU MALTÉZSKÝCH RYTÍŘŮ, POD PATRONÁTEM VELKOPŘEVORSTVÍ ČESKÉHO, STŘEDISKO ČESKÉ BUDĚJOVICE, OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST**

Kancelář: Čechova 52, 370 01 České Budějovice, tel.: 602 469 466, fax: 387 981 411, IČO: 25154541

e-mail: cmpcb@cmpcb.cz, www. cmpcb.cz, č.ú.: 12074533/0300 ČSOB Č. Budějovice

## Žádost o poskytování sociální služby

## v rámci průvodcovské a předčitatelské služby

**Osobní údaje uživatele:**

Jméno …….. Příjmení ……

Datum narození ……... Zdravotní pojišťovna……..

Držitel průkazu (ZTP, ZTP/P, ZPS), číslo a datum vydání ……..…….

Bydliště …….……...…..

Tel. domů …….....
Mobil……

Stupeň závislosti na pomoci jiné osoby …….

Zdravotní údaje (např. používaná kompenzační pomůcka)
……
…….....
.....

**Osobní údaje zákonného zástupce** (v případě nezletilosti uživatele, nebo v případě, že je uživatel zbaven způsobilosti k právním úkonům)

Jméno …….. Příjmení
…….

Bydliště (pokud je jiné než
uživatele)…….....

Tel. domů …….....
Mobil……..

Tel. do zaměstnání …….....

**Cílové místo doprovázení uživatele:**

Arpida centrum pro rehabilitaci osob o.s. ČB

Centrum sociálních služeb Empatie

MŠ, ZŠ a SŠ pro sluchově postižené Riegrova ul.

MŠ, ZŠ a PrŠ. sídliště Vltava

ZŠ Máj – speciální třídy pro zrakově postižené

MŠ speciální……...

Jiné:…..……

**Četnost dopravy (zakroužkujte dle vašich požadavků):**

| | |
|---|---|
| Pondělí | tam – zpět |
| Úterý | tam – zpět |
| Středa | tam – zpět |
| Čtvrtek | tam – zpět |
| Pátek | tam – zpět |

Dne..... V ….....

….....

Podpis uživatele/zákonného zástupce

**Příloha č. 13 – Smlouva o poskytování sociální služby**

# *ČESKÁ MALTÉZSKÁ POMOC*

**SUVERÉNNÍHO ŘÁDU MALTÉZSKÝCH RYTÍŘŮ, POD PATRONÁTEM VELKOPŘEVORSTVÍ ČESKÉHO, STŘEDISKO ČESKÉ BUDĚJOVICE, OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST**

Sídlo i kancelář: Na Sadech 19, 370 01 České Budějovice

tel.: 602 469 466, tel./fax: 387 312 898, IČO: 25154541, č.ú.: 12074533/0300 ČSOB Č. Budějovice

www.cmpcb.cz e-mail: cmpcb@cmpcb.cz

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

## v rámci Průvodcovské a předčitatelské služby

Česká maltézská pomoc Suverénního řádu maltézských rytířů, pod patronátem Velkopřevorství českého, středisko České Budějovice, obecně prospěšná společnost

Na Sadech 19, České Budějovice 370 01

IČO: 25 15 45 41

zastoupená ředitelem Bc. Janem Radou

**jako poskytovatel sociální služby na straně jedné (dále jen poskytovatel)**

**a**

**uživatel sociální služby (dále jen uživatel):**

Jméno a příjmení:

Datum narození: Zdravotní pojišťovna:

Trvalé bydliště: ORP:

Kompenzační pomůcka: mechanický vozík / elektrický vozík / rehabilitační kočárek/ berle

Zákonný zástupce uživatele/opatrovník/pěstoun (v případě nezletilosti uživatele, nebo v případě, že je uživatel omezen ve způsobilosti k právním úkonům)

Jméno a příjmení:

Tel. domů ……. mobil:

Tel. do zaměstnání ……... e – mail:

uzavřeli v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách tuto Smlouvu o poskytování sociální služby, dle § 42 „Průvodcovské a předčitatelské služby“ (dále jen Smlouva).

## I.

Rozsah poskytování sociální služby

Rozsah poskytování sociální služby je vymezen § 8 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

### Průvodcovské a předčitatelské služby

Základní činnosti při poskytování průvodcovských a předčitatelských služeb se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

(a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a doprovázení zpět,
2. doprovázení dospělých do školy, školských zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

(b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, předčítání nebo jiný způsob zprostředkování informace osobám s poruchami komunikace.

## II.

### Místo a čas poskytované sociální služby

Služby sjednané v článku I. Smlouvy realizuje poskytovatel na trasách provozovaných v rámci Jihočeského kraje.

Trasa doprovázení:

Četnost doprovázení:

Místo a časy doprovázení:

Cílové místo doprovázení uživatele:

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou:

## III.

## Výše úhrady

1/ Výše úhrady za poskytování průvodcovských a předčitatelských služeb činí 130,- Kč za 1 hodinu, podle

skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů.

Cena za jednu jízdu činí **……..,-Kč**.

2/ Pověřený pracovník vypisuje denně statistiku doprovázení. Výše měsíčního příspěvku se tedy odvíjí od

počtu doprovázení uživatele v kalendářním měsíci.

3/ Uživatel je povinen platit sjednanou úhradu za poskytování sociální služby v hotovosti po předložení

příjmového pokladního dokladu.

4/ Úhrada musí být zaplacena vždy nejpozději do **23. dne** následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla

služba čerpána.

## IV.

## Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem

## pro poskytování sociální služby

Práva a povinnosti uživatele či jeho zákonného zástupce:

1. Pravidelně dodržovat místo a časy předání a převzetí uživatele, které jsou uvedené v čl. II. Smlouvy.

2. Jen na základě písemné žádosti zákonného zástupce/opatrovníka bude uživatel chodit k rannímu a odpoledním místu doprovázení samostatně. Tato žádost je nutná v případě, že není uživateli 18 let, nebo je omezen ve způsobilosti k právním úkonům.

3. Uživatel poskytne nebo zapůjčí bezpečný zádržný systém (homologovaný pro provoz v ČR), ve kterém se uživatel přepravuje dle platných předpisů.

4. Uživatel bude dodržovat pravidelnou docházku dle Smlouvy.

5. Uživatel má povinnost oznámit svou nepřítomnost včas pověřené osobě – …….. nebo jiným způsobem: osobně v kanceláři ČMP, telefonicky na tel. číslo 387 312 898, nebo 602 469 466, e-mailem : cmpcb@cmpcb.cz.

6. Uživatel je povinen řídit se pokyny pracovníka v sociálních službách.

7. Uživatel nesmí nastupovat do vozu s jídlem, žvýkačkou, bonbónem, pitím či nebezpečnou hračkou pro sebe i své okolí.

8. Doporučením je, že by uživatel neměl mít s sebou ve voze větší obnosy peněz, mobilní telefony či jiné cennosti. Poskytovatel za tyto věci neodpovídá.

## V.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Uživatel či jeho zákonný zástupce/opatrovník může od této Smlouvy odstoupit bez udání důvodu písemným podáním poskytovateli. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem či jeho zákonným zástupcem/opatrovníkem činí 14 dní, a začíná běžet ode dne, kdy byla písemná výpověď doručena poskytovateli. Uživatel/zákonný zástupce je po té povinen uhradit finanční náklady pouze za vyčerpané služby.

Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit:

1) z důvodu neplnění povinností ze strany uživatele či zákonného zástupce (např. neplacení sjednané úhrady, opakované porušování povinností uživatele atp.),

2) z důvodů provozních, odborných nebo finančních,

3) po předchozí vzájemné dohodě mezi poskytovatelem služby a uživatelem či jeho zákonným zástupcem

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí jeden měsíc, a začíná běžet ode dne, kdy byla písemná výpověď doručena uživateli. Uživatel/zákonný zástupce je po té povinen uhradit finanční náklady pouze za vyčerpané služby.

## VI.

Doba platnosti smlouvy

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti od

## VII.

## Další ujednání

Uživatel dává ČMP souhlas se zpracováním osobních údajů. Všechny dokumenty týkající se uživatele jsou součástí osobního spisu uživatele a jsou uloženy v centrální uzamykatelné kartotéce v kanceláři ČMP.

Uživatel respektuje skutečnost, že si poskytovatel pořizuje z činnosti ČMP snímky, popřípadě videozáznamy a DVD za účelem prezentace ČMP doma i v zahraničí a vyslovuje tak souhlas s tím, pokud bude např. i on sám zobrazen na těchto snímcích.

☐ souhlasím ☐ nesouhlasím

## VIII.

## Závěrečná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva může být změněna nebo zrušena pouze písemně.

Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřeli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetli, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem.

V Českých Budějovicích dne:

……. ….....…….……

Podpis uživatele, zákonného zástupce, Podpis poskytovatele služby

opatrovníka, pěstouna

**Příloha č. 14 – Místní a časová dostupnost služby**

# *ČESKÁ MALTÉZSKÁ POMOC*

**SUVERÉNNÍHO ŘÁDU MALTÉZSKÝCH RYTÍŘŮ, POD PATRONÁTEM VELKOPŘEVORSTVÍ ČESKÉHO, STŘEDISKO ČESKÉ BUDĚJOVICE, OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST**

Kancelář: Čechova 52, 370 01 České Budějovice, tel.: 602 469 466, fax: 387 981 411, IČO: 25154541

e-mail: cmpcb@cmpcb.cz, www. cmpcb.cz, č.ú.: 12074533/0300 ČSOB Č. Budějovice

## *Místní a časová dostupnost*

Česká maltézská pomoc (dále jen ČMP) má určené místo a dobu poskytování sociální služby, které odpovídají cílům, charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů. Poskytované služby jsou dostupné pro všechny uživatele služeb bez jakékoliv diskriminace (druh postižení, náboženské vyznání, barva pleti, pohlaví...).

Něco z historie

ČMP poskytuje průvodcovské a předčitatelské služby v terénu.

Pracovníci v sociálních službách doprovází uživatele, kterým je služba poskytována na základě ústní dohody, podle jejich přání, a to na území města České Budějovice a přilehlého okolí. Tuto službu poskytuje ČMP v dohodnutou dobu v pracovních dnech, od pondělí do pátku od 6,00 do 16,00 hodin. Je nutné si ji předem objednat, a to nejpozději jeden den předem.

Pracovníci v sociálních službách doprovází uživatele, kterým je služba poskytována na základě písemné smlouvy na těchto trasách:

1. trasa A – Týn nad Vltavou, Nákří, Olešník, Zliv, Hluboká nad Vltavou, České Budějovice

2. trasa B – Trhové Sviny, Borovany, Ledenice, Srubec, České Budějovice

3. trasa C – Český Krumlov, České Budějovice

4. trasa D – Kaplice, Kaplice-nádraží, Velešín, České Budějovice.

Tuto službu poskytuje ČMP v pracovních dnech, od pondělí do pátku od 6,00 do 16,00 hodin dle dohodnutého časového harmonogramu, který je uveden ve Smlouvě.

Pro doprovázení uživatelů využívají pracovníci v sociálních službách 6 vozů. Jejichž vnitřní zařízení je zcela bezbariérové, vybavení a pomůcky jsou přizpůsobeny potřebám uživatelů.

Kancelář se sídlem v ulici Čechova 52, 370 01 České Budějovice je otevřena pro uživatele pravidelně v pracovní den ve čtvrtek od 8.00 do 16.30 hod. V kanceláři je k dispozici asistentka ředitele, která je schopná představit služby ČMP a domluvit schůzku s dalšími odbornými zaměstnanci.

V kanceláři je také 1x týdně přítomný sociální pracovník, a to vždy v pracovní den ve čtvrtek od 16.00 hod. do 17.00 hodin.

Kancelář se nachází je dostupná také výtahem. Vnitřní zařízení kanceláře je zcela bezbariérové.

**V ……., dne ……**

**Bc. Jan Rada**

**ředitel ČMP**

**Příloha č. 15 – Ceník služby**

Ceník služeb od 1. 9. 2017

**1. Sociální služba:** ***Průvodcovské a předčitatelské služby***
**Základní činnosti:** doprovázení dětí a mládeže do speciálních škol a školských zařízení.

Pro tyto činnosti provozujeme v současné době na devíti svozových trasách:

- trasa A – Týn nad Vltavou, Zahájí, Dříteň, Olešník, Zliv, Hluboká nad Vltavou, České Budějovice;

- trasa B – Trhové Sviny, Borovany, Strážkovice, České Budějovice;

- trasa C1 – Český Krumlov, České Budějovice;

- trasa C2 – Český Krumlov, České Budějovice;

- trasa D1 – Velešín, České Budějovice;

- trasa D2 – Kaplice, Kaplice – nádraží, Mojné, České Budějovice

- trasa E – město České Budějovice a obce ve správním území obce s rozšířenou působností;

- trasa F – Ledenice, Srubec, České Budějovice.

- trasa G – Třeboň, Lišov, České Budějovice. Přesná místa a časy na jednotlivých svozových trasách jsou k nahlédnutí v kanceláři České maltézské pomoci (dále jen ČMP).

**Úhrada za poskytování základních činností:** doprovázení dětí a mládeže do speciálních škol a školských zařízení.

**Maximální výše úhrady** za poskytování průvodcovských a předčitatelských služeb činí

**130 Kč za hodinu**, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Přesné ceny z konkrétních míst na jednotlivých svozových trasách jsou k nahlédnutí v kanceláři ČMP, nebo Vám je sdělíme na telefonu 602 469 466.

## 2. Sociální služba: *Průvodcovské a předčitatelské služby* – *Alternativní doprava*

**Základní činnosti:** jedná se o individuální doprovázení osob mimo stanovené svozové trasy a časy.

**Úhrada za poskytování základních činností:** jedná se o individuální doprovázení osob mimo stanovené svozové trasy a časy.

**Maximální výše úhrady** za poskytování průvodcovských a předčitatelských služeb činí **130 Kč za hodinu**, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

- za jednu hodinu **130 Kč.** Počítá se po čtvrt hodinách, tj. **32 Kč** za každých započatých 15 minut. Sazba za ujeté kilometry při použití vozidla ČMP:

- **10 Kč / 1 km.**

**Příloha č. 16 – Seznam kódů**

- Využívá průvodcovskou službu
- Nevyužívá průvodcovskou službu
- Dostupnost v místě bydliště
- Nedostupnost v místě bydliště
- Zjevná potřeba průvodcovské služby
- Negativní zkušenost s organizací v ČB
- Flexibilita
- Kvalifikace průvodce – praktické kompetence k průvodcování
- Pozornost průvodce
- Bezpečnost
- Oboustranný respekt
- Finanční dostupnost/ nedostupnost služby
- Zdravotní způsobilost průvodce
- Komunikace
- Důvěra
- Empatie

**Příloha č. 17 – Desatero komunikace s pacientem se zrakovým postižením**

1. Při kontaktu s pacientem je nutné s ním jednat tak, aby se necítil ponížen. Není možné spoléhat na nějaký jiný, zvlášť rozvinutý způsob vnímání zrakově postiženého, například dobrý hmat či sluch.

2. S nevidomým je nutno jednat přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho průvodce. Ten nevidomého pouze doprovází. Věty typu: „Paní, chce si pán sednout?", jsou nevhodné.

3. Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první. Pozdrav s vlastním představením je důležité spojit s oslovením typu: "Dobrý den pane Nováku, jsem pan Novotný", aby nevidomý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost.

4. Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit "podávám Vám ruku". Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.

5. Při vyšetření je nezbytné pacientům vysvětlit, co se bude dít, při instrumentálním vyšetření je třeba stručně popsat jak použité přístroje, tak vlastní činnost. Pro nevidomého pacienta jsou informace typu "teď to píchne, teď to bude tlačit, teď vás to bude trochu pálit" nezbytné.

6. Dveře do místností by měly zůstávat buď zcela otevřené nebo zcela zavřené.

7. Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě. S věcmi nevidomého je dobré nemanipulovat bez jeho vědomí.

8. Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slov: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.

9. Nevidomý člověk s vodícím psem má přístup do zdravotnických zařízení. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdat, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.

10. Při jednání by měl být nevidomý objednán na určitou hodinu. Tu je vhodné dodržet, aby se předešlo jeho nervozitě v neznámém prostředí. Je vstřícné nevidomému pacientovi v čekárně sdělit, že o něm víme.

**Příloha č. 18 – Desatero komunikace při doprovodu pacientů**

1. Zdravotnický pracovník se s nevidomým vždy předem stručně dohodne o způsobu doprovázení. Obvyklý způsob spočívá v tom, že průvodce nabídne nevidomému rámě a ten se ho při chůzi lehce za loket přidržuje. Průvodce jde vpředu, nikdy nevidomého nepostrkuje, nepopotahuje ani jinak se s ním nesnaží manipulovat.

2. Při vstupu do místnosti (např. ordinace) průvodce dveře otevírá a nevidomý dveře zavírá. Proto je výhodné, aby doprovázený byl na straně závěsů (pantů) dveří; není-li tomu tak, před dveřmi si vymění místa tak, že nevidomý za průvodcem přejde na druhou stranu. Průvodce nevidomého neprotlačuje dveřmi ani jej neobchází.

3. Před vstupem na schodiště průvodce zpomalí nebo úplně zastaví a upozorní nevidomého na směr schodiště: "schody nahoru" apod. Dále mu řekne o prvním a posledním schodu každého schodišťového ramene.

4. O nástupu do auta (sanitky) se průvodce a doprovázený předem stručně dohodnou. Praktické je, aby průvodce položil ruku nevidomého na horní hranu otevřených dveří automobilu, případně upozornil na výši schůdků. Vlastní nástup pak nechá na nevidomém. Je rovněž vhodné předem se dohodnout, kdo zavře.

5. Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Průvodce naznačí pohybem paže, za niž se nevidomý drží, aby se zařadil za něj a šel za ním v zákrytu.

6. Chce-li si nevidomý sednout, položí průvodce ruku nevidomého na opěradlo. Nevidomému stačí sdělit: "zde je židle, toto je opěradlo" a on sám si zjistí její polohu a posadí se.

7. Průvodce nevidomému stručně popíše místnost, kde se budou zdržovat. To platí i o toaletě. Zde by měl průvodce nevidomému sdělit, o jaký druh toalety se jedná. Zkontroluje čistotu a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení apod.

8. Při delším pobytu musí být pacient seznámen s orientační situací místnosti, aby byl následně samostatný – jak vypadá pokoj, kde se nachází jeho lůžko a noční stolek, kde je umyvadlo, jak najde WC a umývárnu, kde se nachází ambulance, „sesterna", jak se obsluhuje zařízení na přivolání zdravotní sestry v případě nouze.

9. Průvodce upozorní nevidomého na netradiční zábranu na chodníku. Při pohybu venku pomůže nevidomému včasné a nedramatické slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor nebo neobvykle zaparkované auto.

10. Průvodce své průvodcovství nevidomému nabízí, nikoli vnucuje.

# 10 Seznam použitých zkratek

**WHO –** World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

**PO SP –** Prostorová orientace a samostatný pohyb

**SŘMR –** Suverénní řád Maltézských rytířů

**SONS –** Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých