

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Spokojenost uživatelů se sociálními službami v Brně

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PhDr. Jaroslav Paulovič

Autor:

Eliška Těšinová

2009

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Katedra sociálních věd
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eliska TĚŠINOVÁ**

Studijní program: **B6703 Sociologie**

Studijní obor: **Sociologie**

Název tématu: **Spokojenost uživatelů se sociálními službami v Břeclavi**

Zásady pro vypracování:

Práce bude napsána jako kompilace odborných textů, která bude doplněna o vlastní výzkum. Bude zde vymezen pojem sociální služba se všemi jeho charakteristikami. Dále se bude zabývat dostupností sociálních služeb v Břeclavi a zjišťovat spokojenost uživatelů se službami. Představí pojem komunitní plánování. Jaký má tento pojem význam, jaká je historie komunitního plánování a jak je využito komunitní plánování v Břeclavi.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tisková/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. Králová, J; Rážová E.(2007): Sociální služby a příspěvek na péči; ANAG; Olomouc
2. Krebs, V. a kol. (2002): Sociální politika; ASPI; Praha
3. Matoušek, O. (2007): Základy sociální práce; Portál; Praha
4. Obce, města, regiony a sociální služby (1997); Socioklub; Praha
5. Průša, L. (1997): Sociální politika v sídlech a regionech : vybrané otázky; Vysoká škola ekonomická; Praha
6. Topolovský, M. (2004): Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb; Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky; Praha
7. Vasková V. (1995): Komunitní plánování - věc veřejná : Jak zjistit, co lidé opravu chtějí? : jak zlepšit život v obcích; Ministerstvo práce a sociálních věcí ve vydavatelství Jan; Praha

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Jaroslav Paulovič
Katedra sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce:

30. dubna 2008

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2009



prof. PhDr. Petr Vorel, CSc.
děkan

L.S.



PhDr. Lívia Šavelková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 19. 3. 2009

Eliška Těšinová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce PhDr. Jaroslavu Paulovičovi za cenné rady a připomínky, za jeho čas, trpělivost a ochotu při řešení problémů vzniklých při zpracovávání této práce, zaměstnancům ÚSP Brno-Chrlice, že mi poskytli řadu informací a pomáhali mi při mém výzkumu.

Anotace

Práce se zabývá zrakově postiženými uživateli sociálních služeb a jejich spokojeností s těmito službami. Je zaměřená především na město Brno a uživatele tamějšího Ústavu sociální péče pro zrakově postižené v Brně-Chrlicích. Vymezuje základní pojmy související se zrakem a zrakovým handicapem. Zabývá se také postiženým člověkem ve společnosti a jeho bariérami v socializaci.

Klíčová slova

sociální, služby, zrak, postižení, tyflopédie

Title

Satisfaction of users with social services in Brno

Annotation

The work deals with visually handicapped users of social services and their satisfaction with these services. It is specialized mostly to city of Brno and users of asylum in Brno-Chrlice. The work defines basic terms related with eyesight and eyesight handicap. It deals also with handicapped ones in the society and their barriers in socialization.

Keywords

social, services, eyesight, handicap, ophthalmopedia

Obsah

Úvod	9
1 Kdo je zrakově postižený	11
1.1 Definice zrakového postižení	12
1.2 Statistické údaje	13
2 Zrakově handicapovaný člověk ve společnosti	16
2.1 Životní potřeby	16
2.2 Seberealizace	17
2.3 Sociální učení	17
2.4 Socializace	18
2.4.1 Stupně socializace	19
2.4.2 Kompenzace, kompenzační faktory	21
2.5 Resocializace	22
2.6 Bariéry	23
3 Sociální služby	25
3.1 Sociální služby poskytované Českou republikou	26
3.2 Evropský sociální fond	27
3.3 Státní sociální podpora	28
3.4 Dávky pro zrakově postižené	30
4 Služby pro zrakově postižené	33
4.1 Historie služeb pro nevidomé	33
4.2 Organizace pro zrakově postižené na území České republiky	34
4.2.1 SONS	35
4.2.2 Další organizace	37
4.2.3 Organizace pro zrakově postižené v Brně	38
4.3 Komunitní plánování	40
4.3.1 Komunitní plánování města Brna	41
5 Speciální pedagogika	42
5.1 Tyflopédie	42
5.2 Speciální pomůcky pro zrakově postižené	44
6 Spokojenost zrakově postižených se sociálními službami	46
6.1 Cíl výzkumu	46
6.2 Metody výzkumu	46
6.3 Výzkumné úkoly	47

6.4	Rozhovory	47
6.5	Výsledky výzkumu, diskuse	50
6.5.1	Vzdělání a pracovní pozice	50
6.5.2	Informovanost, spokojenost a služby	51
6.5.3	Zrakově postižení a ÚSP Chrlice	52
6.5.4	Pomoc a pomůcky	53
	Závěr	55
	Použitá literatura	57
	Seznam příloh	60

Úvod

Lidská společnost je velice rozmanitá. Tak, jak mezi námi žijí různí lidé lišící se svým chováním, svými kulturními zvyky, náboženským vyznáním a mnohými dalšími aspekty, žijí mezi námi lidé nejen zdraví, ale také zdravotně postižení. Zdravotních postižení je klasifikováno několik druhů. Já jsem si pro svůj výzkum vybrala osoby se zrakovým postižením.

Zrak je pro člověka a jeho včlenění do společnosti důležitý už od prvního dětského poznávání věcí, pojmenovávání, učení, seznamování se s okolím a novými lidmi, až po kulturní a studijní využití v pozdějším věku. Zrakově postižení lidé ale nemohou úplně, anebo vůbec, využít svůj zrak, proto jsou pro ně vytvářeny sociální služby, které jsou koncipovány tak, aby jim usnadnily život a zjednodušily jejich socializaci a tím pomohly snížit rozdíly mezi zdravým a zrakově postiženým člověkem.

Pro svoji práci jsem si vybrala téma Spokojenost uživatelů se sociálními službami, které jsem po pozdější úvaze vymezila právě na zmíněné zrakově postižené uživatele sociálních služeb. Oproti původnímu zadání bakalářské práce, jsem byla nucena změnit město, ve kterém výzkum probíhal, neboť zařízení sociálních služeb v Břeclavi nejevila zájem o můj výzkum. Útočištěm se mi tak stal Ústav sociální péče pro zrakově postižené v Brně-Chrlicích (dále jen ÚSP Chrlice), kde mi byla nabídnuta dvoutýdenní praxe. V tomto ústavu probíhal můj kvalitativní výzkum pomocí polostandardizovaných rozhovorů s klienty ústavu. Mnoho poznatků mi přinesly také rozhovory se zaměstnanci ústavu.

Cílem práce je deskripce problematiky zrakově postižených lidí na území České republiky a následná analýza rozhovorů se zrakově znevýhodněnými uživateli sociálních služeb o jejich spokojenosti s nabízenými službami.

Základní metody použité v bakalářské práci spočívaly v kompilaci vybrané oborové literatury a sjednocení poznatků z vlastního pozorování situace zrakově postižených uživatelů v ústavu a analýze rozhovorů s klienty.

Při zpracování bakalářské práce jsem čerpala z literatury která se zabývá problematikou zrakově postižených, sociálních služeb, z webových stránek ministerstva práce a sociálních věcí (dále také MPSV ČR) a organizací zabývajících se službami pro zrakově postižené, z absolvované praxe v ÚSP Chrlice, z rozhovorů se zaměstnanci a z provedeného výzkumu s klienty ústavu.

Bakalářská práce je rozdělena do šesti kapitol. První kapitola charakterizuje zrakově postiženého člověka, zabývá se samotnou definicí zdravotního postižení a uvádí některé statistické údaje. V kapitole druhé je zkoumám zrakově postižený člověk ve společnosti. Třetí kapitola objasňuje pojmy sociální služby, státní sociální podpora, zabývá se evropským sociálním fondem a vymezuje dávky poskytované zrakově postiženým. Následující kapitola se zabývá sociálními službami pro zrakově postižené jak na území České republiky (dále také ČR), tak i v Brně. Problematikou speciální pedagogiky se zabývá kapitola pátá a konečně samotným výzkumem spokojenosti uživatelů kapitola šestá.

1 Kdo je zrakově postižený

Když se řekne „zrakově postižený člověk“, většina lidí si představí člověka, který má tmavé brýle, bílou hůl a vodícího psa. Tato domněnka je ovšem mylná, neboť zrakově postižený může být i člověk s viditelně silnými brýlemi. Potkáváte se denně v dopravním prostředku a na první pohled na něm není nic odlišného, kromě právě těchto brýlí.

Pojem zrakově postižený ve své knize objasňují Renotierová a Ludíková [2005: 192]: „...zrakové postižení lze definovat jako absenci nebo nedostatečnost kvality zrakového vnímání.“ A za zrakově postiženého jedince je chápána ta osoba, která „...po optimální korekci (např. medikamentózní, chirurgické, optické) své zrakové vady či poruchy má dále problémy při zrakovém vnímání a zpracovávání zrakem vnímaného v běžném životě.“ Takto postižení lidé se denně setkávají s nejrůznějšími omezeními nejen v osobním životě, ale také v pracovním nebo ve společnosti.

„Každé zrakové postižení má své specifické znaky a ty mohou ovlivnit vývoj jedince i jeho další život a promítnout se do psychického vývoje.“
[tamtéž: 93]

„V současné době podle stupně postižení rozlišujeme čtyři základní skupiny zrakově postižených :

1. osoby nevidomé
2. osoby se zbytky zraku
3. osoby slabozraké
4. osoby s poruchami binokulárního vidění (tupozraké a šilhavé)“

[Ludíková 1988: 14]

Dalším kritériem pro diferenciaci zrakově postižených je doba vzniku defektu¹. Z tohoto hlediska se jedná o defekty zraku:

- vrozené
- získané [l.d.]

1.1 Definice zrakového postižení

Náš právní řád neuvádí obecnou definici osoby se zdravotním postižením, vymezuje pouze některé termíny. Tyto termíny jsou definovány zejména pro účely uplatnění v soustavném zaměstnání (invalidní občan, částečně invalidní občan, občan se sníženou pracovní schopností a občan se sníženou pracovní schopností s těžším zdravotním postižením, částečně, převážně, nebo úplně bezmocný občan). Světová zdravotnická organizace (WHO) uvádí ve své Mezinárodní klasifikaci vad, postižení a znevýhodnění (1980) následující definice:

„Vada (Impairment): Jakákoliv ztráta nebo abnormálnost psychologické, fyziologické nebo anatomické struktury nebo funkce.“

„Postižení (Disability): Jakékoliv omezení nebo ztráta (vyplývající z vady) schopnosti jednat a provádět činnosti způsobem nebo v mezích, které se pro lidskou bytost považují za normální.“

„Znevýhodnění (Handicap): Nevýhoda, vyplývající pro daného jedince z jeho vady nebo postižení, která omezuje nebo znemožňuje, aby naplnil roli, která je pro tohoto jedince (s přihlédnutím k věku, pohlaví a sociálním a kulturním činitelům) normální.“ [Bubeníčková 2008: online]

Podle § 67 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů jsou definovány osoby se zdravotním postižením, kterým je poskytována zvýšená ochrana na trhu práce.

¹ Z lat. defectus - vada, nedostatek

„Osobami se zdravotním postižením jsou fyzické osoby, které jsou

- orgánem sociálního zabezpečení uznány plně invalidními (dále jen, osoby s těžším zdravotním postižením‘),*
- orgánem sociálního zabezpečení uznány částečně invalidními,*
- rozhodnutím úřadu práce uznány zdravotně znevýhodněnými (dále jen, osoby zdravotně znevýhodněné‘).“*

*„Za **zdravotně znevýhodněnou** osobu se považuje fyzická osoba, jenž má takovou funkční poruchu zdravotního stavu, při které má zachovány schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, ale její schopnosti být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat dosavadní povolání nebo využít dosavadní kvalifikaci nebo kvalifikaci získat jsou podstatně omezeny z důvodu jejího dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu.*

*Za **dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav** se pro účely tohoto zákona považuje nepříznivý stav, který podle poznatků lékařské vědy má trvat déle než jeden rok a podstatně omezuje psychické, fyzické nebo smyslové schopnosti a tím i možnost pracovního uplatnění.“*

[Odbor 41 MPSV ČR 2007a: online, tučně v originále]

Skutečnost, že je osobou plně nebo částečně invalidní, dokládá fyzická osoba potvrzením nebo rozhodnutím orgánu sociálního zabezpečení. Skutečnost, že je osobou zdravotně znevýhodněnou, dokládá fyzická osoba rozhodnutím úřadu práce. [tamtéž]

1.2 Statistické údaje

Bubeníčková [Bubeníčková 2008: online] uvádí ve svém článku, že „...počet zdravotně postižených se odhaduje na 5 až 19 % celkové populace.“

Podle odhadů ČSÚ [ČSÚ 2008: online] z Šetření VŠPO 07 vyplývá:

- Na území ČR žije 1 015 548 osob se zdravotním postižením, kteří tvoří 9,87 % celé populace. Jejich věková struktura se vyznačuje vysokým podílem žen nad 75 let. Z pohledu rodinného stavu jsou v této skupině až tři čtvrtiny ovdovělých žen.
- Úroveň vzdělání osob se zdravotním postižením je v porovnání s celkovou populací ČR nižší. Ve skupině zdravotně postižených starších 15 let výrazně převládá počet osob se základním vzděláním.
- Mezi nejčastější typy zdravotního postižení patří choroby vnitřních orgánů, následovány nemocemi pohybového ústrojí. Oba uvedené typy handicapu se vyskytují u nadpoloviční většiny osob se zdravotním postižením.
- Kompenzační pomůcky potřebují zejména lidé se zrakovým, sluchovým a tělesným postižením.
- Počet zdravotně postižených osob bez zajištěné péče se postupně zvyšuje až do věku 59 let, kdy dosahuje téměř jedné pětiny z celkového počtu. Až 87 % zdravotně postižených v ČR žije ve standardním bytě nebo domě. V zařízeních sociální péče pobývá až pětina osob s mentálním postižením.
- Nadpoloviční většina (57 %) všech zdravotně postižených, kteří žijí v ústavech sociální péče, pobývá v léčebnách, jejichž zřizovatelem je krajský úřad. Více než polovina z tohoto počtu bydlí v zařízeních s kapacitou 101-200 lůžek.
- Ekonomicky nejaktivnější skupinou osob se zdravotním postižením jsou lidé v rozmezí 45-59 let.
- Ve skupině ekonomicky aktivních zdravotně postižených osob jsou čtyři pětiny v zaměstnaneckém poměru a jedna pětina patří k osobám samostatně výdělečně činným.
- Nárok na plný invalidní důchod má 30 % a na částečný invalidní důchod 11 % osob se zdravotním postižením.

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále také SONS) na svých webových stránkách udává, že podle odhadů žije na území České republiky přibližně 1-1,5 % obyvatel se zrakovým postižením. Což v dnešní době je zhruba z celkového počtu 10 446 157 lidí (zdroj: ČSÚ k 30. 9. 08) 104 tisíc - 157 tisíc zrakově postižených obyvatel. [SONS 2008: online]

Národní plán vyrovnávání příležitostí uvádí cca 1 200 000 zdravotně postižených občanů v ČR. Výše uvedená čísla však nejsou v rozporu s odhadem celkového počtu občanů se zdravotním postižením, protože velké množství zdravotních postižení se vyskytuje v kombinaci s nějakým jiným postižením. [NRZP ČR 2007: online]

Jak je patrné, přesné údaje o počtu zrakově postižených na území ČR neexistují. Tuto skutečnost podotýkají i Koláčková a Kodymová [2005: 89] ve své knize. Podle autorů je tento fakt dán několika skutečnostmi: neexistuje systém předávání všech informací mezi zdravotnictvím a sociálními službami, ve statistikách nejsou evidovány všechny druhy postižení a povinná evidence zdravotního postižení je pouze u některých onemocnění. Jako podklady pro odhady počtu obecně postižených i zrakově postižených slouží údaje institucí, které poskytují handicapovaným sociální pomoc.

2 Zrakově handicapovaný člověk ve společnosti

Zrakově handicapovaný člověk je lidskou bytostí stejně jako každý jiný člověk, má stejná práva a povinnosti, a je samozřejmou součástí naší společnosti.

Lidský zrak je nejdůležitější smysl člověka. Až 80 % všech informací vnímáme zrakem. Umožňuje nám vnímat světlo, různé barvy, tvary a orientaci v prostoru. Zrak je důležitý nejen pro každodenní život, ale i pro socializaci člověka. Socializace je proces začleňování člověka do lidské společnosti. Podle definice Giddense je socializace „...procesem vývoje od stádia bezmocného novorozence, až po osobu, která si dobře uvědomuje sebe samu a orientuje se ve vlastní kultuře.“ [Giddens 1997 :39] Celý tento proces, který je přirozenou součástí lidského života má zrakově handicapovaný člověk ztížený. Proto závisí hlavně na společnosti, jak se k němu postaví a jakým způsobem se mu bude snažit v této situaci pomoci.

Na to, jak je společnost důležitá v životě člověka, poukazuje i Sovák [1986: 103] ve své knize: „Osobnost každého člověka je prostoupena osobnostmi jiných lidí. Vzájemné ovlivňování lidí je základní charakteristikou společenského života, je hlavním rysem lidského kolektivu na rozdíl od zvířecího stáda. Je možné říci, že člověk je nejenom tvor společenský ale i výtvor společenský.“

2.1 Životní potřeby

Životní potřeby člověka rozdělujeme do pěti skupin²:

- Fyziologické potřeby - potřeby našeho těla, pudy, instinkty (např. hlad, vylučování, sex, odpočinek, potřeba stimulace, ...).
- Potřeba bezpečí a jistoty - bezpečí sociální, existenční (finance, zázemí), existenciální (víra, orientace), fyziologické (zdraví).

² Hierarchie potřeb podle Abrahama Maslowa

- Sounáležitost a láska - potřeba někam patřit (ke skupině, rodině), milovat a být milován.
- Ocenění - potřeba ocenění, uznání, přijetí, pozitivního hodnocení nejen od ostatních, ale také od sebe samých.
- Sebeaktualizace - osobní růst, sebepřesah, nalézání smyslu, hlubší pochopení, potřeba sociálního srovnání, potřeba kladného sebepojetí.

„Realizace těchto potřeb v životě jedinců nějak znevýhodněných může být různým způsobem modifikována, může mít specifický charakter. Potřeby zdravého, intaktního člověka, i člověka zdravotně postiženého, by měly energetizovat, zaměřovat a udržovat jejich chování směrem k danému cíli. V obou případech se jedná o proces maximálního rozvoje osobnosti a začlenění do pracovního a společenského prostředí, o tzv. socializaci.“
[Renotierová a Ludíková 2005: 21]

2.2 Seberealizace

Pod pojmem seberealizace chápeme rozvíjení a soustavné využívání nadání a schopností ve svůj vlastní prospěch. Tedy uplatnění přirozených i budovaných dispozic jedince k určité činnosti, k určité práci či sociální aktivitě. [Koláčková a Kodymová 2005: 104]

Seberealizace a s ní související uplatnění na trhu práce je u lidí se zdravotním znevýhodněním daleko náročnější, neboť předpokladem její úspěšnosti je správné zhodnocení i rozvinutí těch schopností a dovedností handicapovaného člověka, které nezanikly kvůli defektu, nemoci, či úrazu.
[l.c]

2.3 Sociální učení

V procesu začleňování do společnosti, může své vlohy a schopnosti realizovat nejen člověk zdravý, ale i jakkoli postižený, znevýhodněný. Proměna člověka jako jednotlivce v jedince společenského je uskutečňována pomocí sociálního učení.

Sociální učení je „...psychologický mechanismus socializačního procesu“ [Řezáč 1998: 72]. V obecné podobě chápe Řezáč sociální učení jako „...vnitřní organizovaný proces, závislý na nervové soustavě v jehož důsledku dochází k dílčí (či celkové) restrukturalizaci psychických obsahů i způsobů jejich uspořádání (tj. ke změně jejich **množství, míry určitosti, stupně uspořádání**) a zároveň i ke změně **forem chování a jednání**.“ [tamtéž, tučně v originále] Základem učení je osvojování si komplexů chování, které člověk využije ve společnosti, ve které žije. Základními metodami osvojování jsou: sociální posilování, identifikace a imitace (nápodoba).

Sociální posilování probíhá na základě zkušeností s odměnami a tresty. Pokud po určitém chování přichází odměna, je pravděpodobné, že jedinec tuto situaci zopakuje. Imitace probíhá přejímáním chování jiného člověka, při kterém jedinec dosahuje podobných cílů. Při identifikaci člověk přebírá od svého vzoru veškeré jednání, chování a názory. [Řezáč 1998: 74]

Pro zrakově handicapovaného člověka, je v ranném dětství nejobtížnější sociální učení metodou nápodoby. Při nápodobě přebírá dítě chování, které zaznamená ve svém okolí. Důležitou složkou k této nápodobě je právě zrak. Proto není vhodné zanedbat výchovu takto handicapovaného dítěte a je důležité rozvíjet vhodnou kompenzaci zraku (podrobněji se kompenzacemi zraku zabývá podkapitola 2.4.2.).

2.4 Socializace

Podle Ludíkové [Ludíková 1989: 11] je socializace „...proces, při němž dochází k postupnému vzrůstání těžce zrakově postižených jedinců do společnosti, kdy probíhá přizpůsobování jedince prostředí, ale současně také naopak, tedy prostředí se přizpůsobuje zrakově postiženým lidem.“

Dále uvádí [l.c.], „...že cílem celého úsilí je optimální pracovní, společenské a osobní uplatnění těchto lidí. Jestliže se mohou zrakově postižení ve společnosti normálně vidících realizovat, pomáhá jim to hlavně

z psychického hlediska, neboť tato seberealizace dodává zrakově defektním pocit jistoty a vnitřního uspokojení, že jsou pro společnost užiteční, že jejich práce je pro okolní svět přínosem, že se podle zásluh oceňuje, všechno toto zvyšuje jejich sebevědomí a ubezpečuje je, že jsou rovnoprávními občany. Vedle pracovního je neméně významné i společenské začlenění zrakově postižených podle jejich možností a zájmů.“

Nejdůležitějším obdobím pro socializaci člověka, je jeho dětství, kdy se utváří jak jeho vlastní osobnost a psychika, tak i vztahy s vrstevníky, které se postupem času rozvíjejí na větší okruh lidí.

To platí také pro děti se zrakovým postižením, u kterých je podle Ludíkové [1989: 12] nejdůležitější začít se socializací ihned, kdy je vada zjištěna, neboť největší přizpůsobivost na vlivy společenského prostředí je, podle jejího názoru, právě u dětí útlého věku.

Rozlišuje čtyři období, ve kterých se vytváří sociální vztahy, První je tzv. elementární socializace, jenž probíhá od narození, do přibližně jednoho roku života, kdy je zrakově postižené dítě naprosto závislé na pomoci a péči dospělých lidí. Nejdříve je sociálně pasivní, po prvním půlroce se ale stává sociálně aktivním a snaží se navazovat kontakty s okolím. [l.c]

2.4.1 Stupně socializace

Každý zrakově postižený jedinec je schopen se do společenského a pracovního prostředí zapojit jinou mírou. Podle této míry zapojení rozlišujeme tyto stupně socializace:

„integrace (z lat. integer – začlenění) vyjadřuje úspěšné a de facto bezproblémové začlenění postižených jedinců do pracovního a společenského prostředí bez potřeby dalších zvláštních opatření (úlev, výhod, individuální pomoci aj.),

adaptace (z lat. Adaptatio – přizpůsobení) – jedná se o poměrně úspěšné začlenění postiženého člověka do společnosti intaktních, která však musí být jeho potřebám přizpůsobena,

utilita (z lat. utilis – potřebný, užitečný) – jde o tzv. sociální upotřebitelnost znevýhodněného jedince, která představuje jeho zařazení do společensky užitečné práce za předpokladu celoživotní společenské ochrany a pomoci,

inferiorita (z lat. inferior – nižší) vyjadřuje sociální nepoužitelnost, segregaci. Není možné začlenění postiženého jedince do běžného společenského prostředí a do pracovního procesu pro velmi těžké, většinou vícenásobné postižení. Sociální vztahy jsou vytvořeny, resp. zcela ztraceny.“
[Renotiérová a Ludíková 2005: 22]

Integrace, jak již bylo uvedeno, je nejúspěšnější zařazení znevýhodněného člověka do společnosti. Koláčková a Kodymová [2005: 97] ve svém příspěvku představují také novější pojem, kterým se stala inkluze. *„Termín inkluze znamená zahrnutí, náležitosti k celku. Inkluze znevýhodněných by měla být součástí hodnotového systému a osobním přesvědčením každého člověka. Inkluze znamená rovnoprávný vztah, ale především postoj, přístup, hodnotu, přesvědčení.“*

Inkluze a integrace jsou procesy, které se snaží o bezproblémový společný život jedinců zdravých a postižených. Nejdůležitějším kritériem pro určení různých stupňů integrace člověka je kvalita jeho společenských vztahů.

Podle Koláčkové a Kodymové [tamtéž: 97-98] mohou tyto vztahy vykazovat několik stupňů:

- Úplná sociální integrace – stav společenské a sociální pohody, přímá a výrazná účast na sociálních vztazích.
- Inhibovaná integrace – určité znevýhodnění v důsledku viditelné vady nebo poruchy (tréma, ostych, stud, malé sebevědomí).
- Omezená účast na sociálních vztazích – rezignace nebo úplná nemožnost realizovat činnosti a některé vztahy.

- Zmenšená účast v sociálních vztazích – omezení vztahů pouze na mikroprostředí jedince (rodina, přátelé, sousedé). Tato situace přináší ale možnost zlepšení, jak po fyzické, tak po psychické stránce.
- Ochuzené vztahy – rezignace na širší společenské vztahy bez perspektivy na zlepšení stavu.
- Redukované vztahy – jsou charakteristické pro osoby, které mají kontakt s výrazně omezeným počtem lidí (rodiče, lékař). Můžeme sem také zařadit osoby uzavřené do vlastního světa.
- Narušené vztahy – mají osoby neschopné udržovat sociální vztahy v důsledku své poruchy. Toto je vyrazuje i ze života v rodině.
- Společenská izolace – nachází se v ní lidé, u kterých je nezjistitelná schopnost společenských vztahů pro jejich izolovanost.

Kvůli společenské integraci a bohužel také izolaci je důležité zvážení případného umístění do specializovaného zařízení pro zdravotně znevýhodněné rodinou postiženého. Takové zařízení může na jedné straně umožňovat člověku kontakt se stejně handicapovanými lidmi, poskytovat mu ochranu a služby, ale na druhé straně je tento jedinec vystaven také tzv. „skleníkovému prostředí“, kdy, jak uvádí Koláčková a Kodymová [2005: 98], může dojít ke snížení běžných sociálních dovedností uživatelů. Uživatelům chybí možnost srovnávání se se zdravými, může docházet k většímu pocitu odlišnosti, či vzniku pocitu, že jim bude poskytnuta pomoc bez jakéhokoli vlastního úsilí.

2.4.2 Kompenzace, kompenzační faktory

„Kompenzace je souhrn speciálně pedagogických postupů, jimiž se zlepšuje a zdokonaluje výkonnost jiných funkcí než funkce postižené. Kompenzační metody se tedy zaměřují nikoli jenom na poruchu té činnosti, která je příčinou efektivity, ale na náhradní výkonnost funkcí jiných.“
[Sovák 1986: 32]

Kompenzační faktory, které zrakově postižení používají v procesu socializace, jim pomáhají nahrazovat zrakový deficit. Mezi základní

kompenzační faktory patří sluch a hmat, mezi vyšší pak paměť, myšlení a vůle. [Ludíková 1988: 16]

Je velmi důležité, aby smyslové informace přicházely do mozku současně a tím se vzájemně doplňovaly a utvářely tak komplexní obraz okolí. Například propojení zraku s hmatem nám dává určité vjemové impulsy o předmětech. Zrakové vnímání je v případě zrakově postižených zastoupeno lepším hmatovým smyslem. [Květoňová 2007: 102]

Kompenzačním faktorem se stává také sluch. Při aktivizaci sluchu se v důsledku zrakové vady stává sluchové vnímání citlivější a diferencovanější. [Květoňová 2007: 103]

Je třeba rozvíjet také pozornost, paměť a myšlení zejména prostřednictvím řeči. Paměť sehrává velmi důležitou roli v praktickém životě zrakově postiženého. Ve chvíli kdy vidícímu člověku stačí otevřít oči, aby rozpoznal rozmístění nábytku v místnosti, je zrakově postižený člověk odkázán na svou paměť. Prostřednictvím paměti jsou nevidomí, respektive zrakově postižení, odkázáni na uchování různých informací. [l.c.]

2.5 Resocializace

U zrakově postižených osob, které své společenské vztahy a vazby měly již vytvořeny, ale tím, že došlo k určitému handicapu, tyto vztahy byly narušeny, mluvíme o nutnosti resocializace, čili potřebě zrakově postiženého člověka se znovu začlenit do společnosti.

„Resocializací zrakově postižených osob se rozumí psychický proces směřující k obnovení přerušených vztahů ke společnosti nebo k jejich novému vývoji tak, aby se zrakově postižený člověk plně společensky realizoval. Jedná se tedy o opětovné zapojení zrakově postižených do pracovního a společenského prostředí.“ [Ludíková 1989: 16]

S největšími problémy v oblasti znovuzačleňování se potýká člověk, který patří mezi později osleplé osoby. Cílem této resocializace je vybavení

později osleplého člověka poznatky a dovednostmi pro život bez používání zraku.

„Později osleplá osoba se dostává do situace, kdy se musí přizpůsobit jak vidícím, tak i nevidomým osobám. Z těchto důvodů je potřeba proces resocializace později osleplých vidět ze dvou stránek. Jednak jako proces, kdy dochází k zařazování později osleplého do světa nevidomých a na druhé straně jde o návrat do světa vidících, ale za jiných změněných podmínek, kdy se učí existovat bez zrakové kontroly. Oba tyto procesy, které v rámci resocializace probíhají, vzájemně zasahují do sebe a prolínají se.“
[tamtéž: 16 - 17]

V první fázi tohoto procesu, jde o racionální a emocionální vyrovnání se se stávajícím stavem, protože u všech později osleplých osob, dochází po oslepnutí k velkému šoku, krizi a stresové situaci, neboť v tuto chvíli je pro ně prakticky nepředstavitelný život, ve kterém nebudou moci využívat svůj zrak. V této fázi je důležité vést později osleplé jedince k účasti na aktivním znovuzakotvení do společnosti a postupně u nich vytvořit kladný vztah k ostatním postiženým i normálně vidícím a pomoci jim formovat společenské vztahy. Vyvrcholením těchto snah je úspěšné pracovní a společenské zařazení později osleplých osob.

2.6 Bariéry

Bariéry se kterými se setkávají zrakově postižení mohou být fyzické, psychické nebo sociální. K jejich odstraňování přispívají značnou mírou sociální služby. [Dočkal 2008: 144]

Sociální služby mohou podpořit překonání zejména bariér fyzických. Bariéry sociální nebo psychické tak mohou být pro postiženého větší hrozbou než fyzické překážky. Psychické a sociální bariéry se týkají nejen člověka postiženého, ale i společnosti, neboť někteří zdraví lidé mohou mít vůči postiženému člověku jisté zábrany. To bývá v některých případech horší než jakákoli fyzická bariéra. [Koláčková a Kodymová 2005: 102]

Jednou z nejvýznamnějších nadací v ČR, která se zabývá pomocí postiženým a „*doplňuje stát tam, kde není jeho pomoc dostatečná*“ je Nadace Charty 77. Jejím stěžejním projektem je Konto BARIÉRY. [Nadace Charty 77 2009a: online]

Konto Bariéry si klade za hlavní cíl zlepšení života handicapovaných spoluobčanů a jejich plnohodnotné zapojení do společnosti. Pracuje na několika projektech, které vychází z aktuálních potřeb handicapovaných. Mezi tyto projekty se řadí například: Počítače proti bariérám, Sport bez bariér nebo Burza práce. [Nadace Charty 77 2009b: online]

Své bezbariérové projekty má i většina měst v ČR. Ani město Brno není výjimkou. Vytvořilo svůj komunitní projekt systémového řešení architektonických bariér statutárního města Brna. „*Cílem projektu je systematicky a trvale vytvářet podmínky pro nezávislý pohyb občanů s omezenou schopností pohybu a orientace v ulicích, objektech a městské hromadné dopravě v Brně, což je základním předpokladem pro možnost skutečné integrace a nezbytná podmínka pro vyrovnání příležitostí pro tyto občany.*“ [Brno bez bariér 2003: online]

3 Sociální služby

Sociální služby jsou vykonávané ve prospěch sociálně znevýhodněného člověka. Cílem těchto služeb je znovu zapojit občana do každodenního života společnosti umožněním přístupu k zaměstnání, vzdělání, kulturnímu a společenskému životu. Mezi skupinu příjemců sociálních služeb patří zejména lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, senioři a lidé žijící z různých důvodů na okraji společnosti. Sociální služby jsou poskytované občanům soukromými nebo veřejnými institucemi. Tyto služby jsou poskytované bezplatně nebo za určitý poplatek a jsou dotované především státem.

„Sociální služby se částečně překrývají s kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem[...] Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v nejvyšší možné míře do života začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tyto lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ [Matoušek 2007: 9]

Mezi nejvýznamnější služby patří:

- domovy důchodců,
- penziony pro důchodce,
- ústavy sociální péče pro dospělé,
- ústavy sociální péče pro mládež,
- pečovatelské služby. [Krebs, V, a kol, 2005: 267]

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytování informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho- a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.
[MPSV ČR 2007d: online]

3.1 Sociální služby poskytované Českou republikou

- Sociální poradenství,
- sociálně zdravotní služby,
- sociální rehabilitace,
- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- průvodcovská, předčitatelská a tlumočnická služba,
- služby rané péče,
- podporované bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- stacionáře denní a týdenní,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domy na půl cesty,
- azylové domy,
- chráněné bydlení,
- kontaktní centra,
- telefonická krizová intervence,
- krizová pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- služby následné péče a doléčovací,

- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- terapeutické komunity,
- terénní programy.

Sociální služby a příspěvek na péči jsou při splnění podmínek stanovených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s platností od 1. 1. 2007 poskytovány:

- osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu,
- osobě, které byl udělen azyl,
- občanu a rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie,
- cizinci, který získal povolení k dlouhodobému pobytu V ČR na dobu delší než 3 měsíce. [tamtéž]

Vybrané typy sociálních služeb (azylové domy, kontaktní centra, noclehárny, terénní programy) jsou poskytovány také osobám legálně pobývajícím na území České republiky.[tamtéž]

Na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení má nárok každá osoba. [tamtéž]

Sociální služby mohou poskytovat obce a kraje, neziskové, nestátní organizace a fyzické osoby nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí. [tamtéž]

3.2 Evropský sociální fond

Ke zvyšování kvality sociálních služeb přispívá Evropský sociální fond (ESF). Jeho hlavním cílem je rozvíjení zaměstnanosti, snižování nezaměstnanosti, podpora sociálního začleňování osob a rovných příležitostí se zaměřením na rozvoj trhu práce a lidských zdrojů. Objem finančních prostředků z ESF pro ČR na programovací období 2007-2013 činí 3,8 mld. EUR. [www.esfcr.cz 2008: online]

Pro toto časové období plánuje ESF také Operační program lidské zdroje a zaměstnanost, který je zaměřený na snižování nezaměstnanosti, zvyšování profesního vzdělávání, dále na začleňování sociálně vyloučených obyvatel zpět do společnosti, zvyšování kvality veřejné správy a mezinárodní spolupráci v uvedených oblastech. [tamtéž]

Z fondů EU je pro OP LZZ vyčleněno celkem 1,84 mld. EUR, což činí přibližně 6,80 % veškerých prostředků určených z fondů EU pro Českou republiku. Z českých veřejných zdrojů má být navíc financování programu navýšeno o dalších 0,32 mld. EUR. [tamtéž]

3.3 Státní sociální podpora

Sociální politika vymezuje charakter sociální pomoci. *„Nově koncipovaná sociální pomoc vychází důsledně ze základního předpokladu, že v podmínkách demokratické společnosti a svobodného trhu nese každý občan odpovědnost sám za sebe a za svou budoucnost. Jestliže se ocitne v sociálně neuspokojivé situaci, nastupuje sociální pomoc, jako projev lidské solidarity i dobročinnosti s cílem:*

- *navrátit takovému občanu co nejrychleji sociální suverenitu,*
- *pomoci mu překonat přechodně stádium sociálně-ekonomických obtíží,*
- *řešit jeho trvalé svízelné postavení.“* [Krebs, V, a kol, 2005: 267]

V případě potřeby jsou obyvatelé České republiky zabezpečeni třemi systémy sociálního zabezpečení. Řadíme mezi ně sociální pojištění, státní sociální podporu a sociální péči. [Hacaperková, D., Jelínková, B., 2003: 6]

Systém sociálního zabezpečení řeší sociální situace, které lze dopředu předpokládat a lze se na ně připravit ve smyslu odkladu části finančních prostředků. Patří sem pojištění v nezaměstnanosti, nemocenské, důchodové, zdravotní i úrazové. [l.c]

Prostřednictvím státní sociální podpory stát přispívá především rodinám s nezaopatřenými dětmi. Zahrnuje příspěvky na dítě, dopravu a bydlení. U těchto příspěvků se posuzují nároky na dávky zkoumáním příjmu rodiny. U rodičovského příspěvku, dávek pěstounské péče, porodného a pohřebného, které sem také patří se příjem nezjišťuje. [l.c]

Sociální péči zajišťuje stát občanům, kteří díky svému zdravotnímu stavu, věku nebo nedostatečným příjmům z pracovní činnosti nemohou sami překonat nepříznivou životní situaci. [l.c]

Sociální péče zahrnuje zejména péči o:

- rodinu a děti,
- občany těžce zdravotně postižené,
- staré občany,
- občany, kteří potřebují zvláštní pomoc,
- občany společensky nepřizpůsobivé.

V rámci sociální péče se poskytují především:

- peněžité dávky,
- věcné dávky,
- výchovná a poradenská péče,
- pracovní rehabilitace,
- ústavní sociální péče,
- péče v ostatních zařízeních sociální péče,
- pečovatelská služba,
- stravování,
- kulturní a rekreační péče,
- mimořádné výhody pro některé skupiny občanů těžce zdravotně postižených,
- bezúročné půjčky. [tamtéž: 7]

Z uvedeného vyplývá, že dávky sociální péče můžeme rozdělit do několika skupin. Na dávky sociální péče z hlediska sociální potřebnosti,

tzv. dorovnání do životního minima, příspěvek na péči a dávky sociální péče o zdravotně postižené občany z hlediska zdravotního pojištění.

„Nárok na dávky má pouze fyzická osoba a s ní společně posuzované osoby, které jsou hlášeny k trvalému pobytu na území České republiky, a občané Evropské unie, krytí Nařízením Rady (EEC) 1408/71 a 1612/68. U cizince se za trvalý pobyt na území České republiky považuje pobyt po uplynutí 365 dní ode dne hlášení k pobytu. Do doby 365 dnů pobytu na území České republiky se nezapočítává doba, kdy je osoba žadatelem o udělení azylu ubytovaným v pobytovém středisku Ministerstva vnitra. Dávky státní sociální podpory náleží rovněž dalším, v zákoně o SSP uvedeným osobám, které nemají na území České republiky trvalý pobyt.“
[MPSV ČR 2007e: online]

Dávky sociální péče pro staré a těžce zdravotně postižené občany jsou poskytovány podle vyhlášky ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb. Podle této vyhlášky, jsou zřetelně postiženým občanům, které řadíme mezi těžce zdravotně postižené uživatele, poskytovány věcné dávky, peněžité dávky a bezúročné půjčky. [tamtéž]

3.4 Dávky pro zřetelně postižené

Jednorázový příspěvek na opatření zvláštních pomůcek

Příspěvek na opatření pomůcek je jednorázovou fakultativní dávkou, kterou handicapovaní využívají k opatření pomůcek pro odstranění nebo překonání následků svého postižení. Příspěvek se poskytuje ve výši, která umožňuje pořízení pomůcky v základním provedení. Dávku lze poskytnout pouze tehdy, potvrdí-li žadatel, že vrátí příspěvek v případě, kdy pomůcka, na jejíž opatření byl příspěvek poskytnut, přestane být před uplynutím 5 let ode dne příspěvku jeho majetkem, nebo pokud do šesti měsíců ode dne vyplacení příspěvek použije pouze z části anebo vůbec. Dávku poskytuje obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Příspěvek na úpravu bytu

Jednorázová dávka sociální péče, která se mimo jiné vyplácí i občanům úplně nebo prakticky nevidomým, a to na byt, který užívají k trvalému bydlení. Za úpravu bytu se pokládá úprava přístupu do domu, garáže, k výtahu včetně schodů, k oknům a na balkón, úprava povrchu podlahy, ovládacích prvků domovní a bytové elektroinstalace, kuchyňské linky, popř. dalšího nábytku, rozšíření a úprava dveří, odstranění prahů, přizpůsobení koupelny a záchodu, instalace potřebné zvukové nebo světelné signalizace, zavedení vhodného vytápění, vybudování telefonního vedení, stavební úpravy spojené s instalací výtahu. Výše příspěvku se stanoví se zřetelem na majetkové poměry občana a jeho rodiny, a to až do výše 70 % prokázaných výloh, nejvýše 50 000 Kč nebo 100 000 Kč u příspěvku na stavební úpravy spojené s instalací výtahu. Tento příspěvek je poskytnut jen za podmínky, že žadatel příspěvek vyúčtuje do 3 let od zahájení řízení. Příspěvek vrátí v případě, že byt vymění, prodá nebo dojde-li k jiné změně užívacího nebo vlastnického práva k bytu před uplynutím 10 let od jeho poskytnutí, nebo vrátí poměrnou část příspěvku v případě, že se plánované úpravy neuskuteční v rozsahu podle schválené dokumentace a vyplacený příspěvek přesáhl 70 % skutečně vynaložených nákladů. Příspěvek mohou postižení občané získat od obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Příspěvek na individuální dopravu

Je jednorázovou, nenárokovou dávkou sociální péče, na kterou má nárok i občan úplně nebo prakticky nevidomý za podmínky, že se pravidelně individuálně dopravuje a není vlastníkem ani provozovatelem motorového vozidla, není občanem, který je dopravován motorovým vozidlem, na jehož provoz je přiznán příspěvek. Další podmínkou je písemný závazek občana, že vrátí poměrnou část příspěvku v případě, že přestane plnit podmínky pro přiznání příspěvku na individuální dopravu (změní se mu zdravotní stav, stane se držitelem motorového vozidla apod.). Příspěvek se poskytuje na období kalendářního roku a činí 6 500 Kč.

Příspěvek na zvýšené životní náklady

Je opakující se, fakultativní dávkou sociální péče. Tuto dávku může žádat občan úplně nebo prakticky nevidomý, který je soustavně pracovně činný nebo se připravuje na pracovní uplatnění soustavným výcvikem nebo studiem, nebo který je poživitelem sirotčího důchodu. Výše dávky u těchto občanů činí 200 Kč měsíčně a vyplácením je pověřen obecní úřad.

Příspěvek na úhradu za užívání bezbariérového bytu

Je opakující se, obligatorní dávka, která se poskytuje občanům úplně nebo prakticky nevidomým, pokud tito občané užívají bezbariérový byt. Výše dávky činí 400 Kč měsíčně. Vyplácením je taktéž pověřen obecní úřad.

Příspěvek úplně nebo prakticky nevidomým občanům

Je opakující se, nenároková dávka, která náleží úplně nebo prakticky nevidomému vlastníku vodícího psa. Dávka je určena na krmivo pro tohoto psa a činí 800 Kč měsíčně. [Hacaperková, D., Jelínková, B. 2003: 16-26]

4 Služby pro zrakově postižené

Ve stále se rozvíjející péči o zrakově postižené osoby zaujímá důležité místo sociální péče. Zahrnuje celou soustavu služeb, od těch, které v současnosti lidé považují za naprosto samozřejmé, jako například: zvukové signály na přechodech pro chodce, či jejich reliéfní označení, přes služby, které poskytují specializované ústavy a centra, až po služby, které odborníci stále vyvíjejí.

4.1 Historie služeb pro nevidomé

Už od počátku vývoje lidstva existovali jedinci, kteří trpěli určitými nedostatky nebo vadami. Názory na jejich právo na život a životaschopnost se měnily v návaznosti na historické období. V některých zemích byli postižení odmítáni, jinde byli zneužíváni a někde o ně zase pečovali, či je dokonce vzdělávali. [Monatová 1996: 5]

Z odlišného pohledu na handicapované v historii plyne, že pomoc ze strany společnosti nebyla samozřejmostí. Ve staré Spartě byly jakkoli nezdravé nebo nově narozené postižené děti házeny ze skály a ve starém Římě bylo rozhodnutí o tom, zda si rodina ponechá postižené dítě, na otci, který musel brát v úvahu finanční situaci rodiny.

První známky o pomoci nevidomým jsou známy z r. 206 př. n. l., kdy vznikla v Číně nejstarší organizace nevidomých hudebníků, která se snažila vychovávat i dorost. Od roku 754 n. l. se v Japonsku začali zabývat přípravou nevidomých v oblasti masérství. Do Evropy se pak péče o zrakově postižené rozšířila společně s křesťanstvím. Vznikla celá řada charitativních ústavů, kde se nevidomým dostávala základní péče. K dalšímu rozvoji služeb docházelo také v renesanci a humanismu, který kladl důraz na člověka. V tomto období se také rozvíjela výuka nevidomých. [Renotierová a Ludíková 2005: 194]

V českých zemích byl první ústav pro nevidomé založen v roce 1807 v Praze na Hradčanech pod názvem „Hradčanský ústav pro slepce a na oči choré“. Dalším významným ústavem byl „Klárův ústav“, který byl založen v roce 1832. Toto byly počátky péče o nevidomé. Péče o slabozraké začala ještě o několik století později než tomu bylo u péče o nevidomé. [Ludíková 1988: 29]

Významnými osobnostmi, které se podílely na výrazném pokroku v oblasti vzdělávání, výchovy a služeb pro nevidomé jsou bezesporu Johann Wilhelm Klein³ a Louis Braille⁴. [Renotierová a Ludíková 2005: 194]

Johann Wilhelm Klein je autorem hladké a později propichované reliéfní latinky, zakladatelem prvního slepeckého muzea a také zakladatel prvního výchovně-vzdělávacího ústavu pro nevidomé ve Vídni. [tamtéž: 195]

Louis Braille je autorem tzv. braillova písma⁵. Příčinou vytvoření tohoto písma byl mimo jiné fakt, že se Louis Braille v dětství stal nevidomým po nehodě, při které si zranil oko. Tato soustava je skutečnou abecedou pro nevidomé rozměrem i obsahem. Je plně ortografická⁶, je proto rovnocenná kterémukoliv kulturnímu písmu. Později svoji soustavu zdokonalil také o symboly z matematiky a z hudby. [tamtéž: 196]

4.2 Organizace pro zrakově postižené na území České republiky

Sametová revoluce roku 1989 odstartovala v České republice velkou společenskou a ekonomickou změnu, která podstatně ovlivnila i péči o zrakově postižené občany, do té doby poskytované svazem invalidů, který

³ 1765-1848 světoznámý rakouský tyflopod

⁴ 1809-1852 francouzský učitel, hudebník

⁵ Toto písmo sestává z šesti reliéfních (hmatatelných) bodů, vertikálně seřazených do dvou sloupců po třech bodech. Louis Braille je vytvořil v r. 1825. K užívání ve školách pro nevidomé žáky bylo však doporučeno až v r. 1879 III. kongresem učitelů působících v ústavech pro nevidomé děti a mládež. Braillov systém je natolik konvertibilní, že je při vzdělávání nevidomých dětí i dospělých používán na celém světě.

⁶ Ortografie-pravopis

vznikl ještě v prostředí tzv. normalizace. V roce 1989 se podařilo uskutečnit úmysl organizace nevidomých odtrhnout se od svazu invalidů. Vznikla Česká unie nevidomých a slabozrakých, která byla plně nezávislá. Dvěma hlavními cíli unie bylo připravovat nevidomé a slabozraké pro plnohodnotný život a práci ve společnosti zdravých lidí a připravovat zdravou společnost přípravým osvětovým působením na to, aby přijímala zrakově postižené lidi zcela přirozeně. [Smykal 2000: online]

Slepecké muzeum vzniklo v r. 1992 v Brně. Jeho zakladatelem je Josef Smýkal, autor této statě. Základní fond muzea byl vytvořen pomocí jeho osobních sbírek. V období 1993/94 vznikl v Brně projekt Architektonických bariér. Jednalo se o odstraňování konkrétních překážek v pohybu nevidomých na ulici, v budovách i domácnostech. [tamtéž]

Ve stejné době jako unie byly založeny i Společnost pro nevidomé a slabozraké (SNS) a Asociace nevidomých a slabozrakých (ANS). Mezi hlavní cíle SNS, která vznikla transformací z původního Svazu invalidů a z Rady zrakově postižených, bylo vytváření podmínek pro všestranný rozvoj osobnosti zrakově postižených, schopných plně realizovat svá občanská práva, podílet se na tvorbě společenských hodnot, žít plným občanským i kulturním životem. Oproti tomu ANS sloužila hlavně pro zahraniční styky a pro reprezentaci v Evropské unii nevidomých. [tamtéž]

Až do roku 1995 probíhaly mezi Českou unií pro nevidomé a slabozraké a Společností pro nevidomé a slabozraké vleklé spory. Řešením konfliktů bylo sjednocení obou společností do nové společnosti, kterou se stala Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých v ČR (SONS). [tamtéž]

4.2.1 SONS

Organizace SONS má své pobočky v převážné většině regionů v České republice a sdružuje více než 10 000 členů. Jak uvádí organizace na svých internetových stránkách, posláním SONS „...je *jednak sdružovat a hájit zájmy nevidomých a jinak těžce zrakově postižených občanů, jednak*

poskytovat konkrétní služby vedoucí k integraci takto postižených občanů do společnosti.“ [SONS 2008: online]

Služby poskytuje SONS svým členům i nečlenům v těchto oblastech:

- *„sociální práce mezi těžce zrakově postiženými občany včetně jejich vyhledávání a prvního kontaktu s nimi*
- *základní poradenství o možnostech kompenzace handicapu zrakového postižení i poskytovatelích služeb takto postiženým lidem*
- *speciální sociálně právní, pracovní právní poradenství*
- *technické poradenství při výběru pomůcek pro zpracování informací včetně nácviku obsluhy takových zařízení*
- *vydávání informačních časopisů v braillově písmu, zvukové podobě, zvětšeném černotisku a digitálním textu*
- *provozování informačního systému a digitální knihovny přístupné na internetu*
- *rozvoj a docvičování dovedností získaných v programech základní rehabilitace (vaření, práce v domácnosti, čtení atd.)*
- *výcvik vodících psů a další služby jejich držitelům*
- *služby osobní asistence (přívodcovská a předčitatelská služba)*
- *odstraňování architektonických bariér*
- *a další“ [tamtéž]*

Organizace SONS poskytuje zrakově postiženým také možnosti rekvalifikace. Rekvalifikace zrakově postižených probíhá v Pobytovém rehabilitačním a rekvalifikačním, středisku pro nevidomé Dědina o. p. s., kde se zrakově postižený může zúčastnit mnoha kurzů.

Jsou to například:

- *Výcvik prostorové orientace a samostatného pohybu s bílou holí.*
- *Výcvik čtení a psaní Braillova bodového písma.*
- *Reedukační a kompenzační výcvik (procvičování zbytků zraku a aktivní využívání ostatních smyslů).*

- Rozvíjení fyzických dovedností.
- Psychosociální a komunikační výcvik (výcvik schopností sociálního kontaktu).
- Závčik psaní na kancelářském psacím stroji.
- Závčik práce s elektronickými kompenzačními pomůckami.
- Výcvik hmatu v ergoterapeutických⁷ dílnách. [SONS 2008: online]

V rámci své činnosti nabízí SONS širokou paletu služeb a je zakladatelem obecně prospěšných společností - Tyflocenter a Tyflospolečností. Služeb těchto organizací využívají především zrakově postižení občané středního věku a občané, kteří jsou schopni se sami o sebe postarat nebo ti, jenž mají stabilní rodinné zázemí a členové jejich rodin jsou schopni poskytnout potřebnou péči. Rodiče, věnující se zrakově postiženým dětem, mohou využít občanské sdružení Ranná péče či Speciální pedagogická centra. [tamtéž]

4.2.2 Další organizace

V České republice je vybudováno také několik ústavů sociální péče, které se o své klienty starají celodenně. V těchto ústavech jsou většinou umístěni starší zrakově postižení lidé a není výjimkou, že trpí i jiným handicapem. V současné době fungují **dva specializované ústavy sociální péče pro zrakově postižené**, a to v Praze a v Brně. V pražské Ústavu sociální péče je zřizovatelem Hlavní město Praha, v brněnském pak Ministerstvo práce a sociálních věcí. [tamtéž]

Mezi pobytová centra denních služeb patří také **Dům sv. Cyrila a Metoděje** pro zrakově postižené v Ostravě, který je nestátní a neziskovou katolickou organizací a jeho zřizovatelem je Charita Ostrava. Dům nespadá pod ústavní zařízení. Je první a stále ještě jedinou "vlastovkou" na poli sociálních služeb pro zrakově postižené v České republice, vyhýbající se ústavnímu typu života, poskytující své přístřeší domova v duchu

⁷ Z řeckého ergon (práce) a therapia (léčení). Je to terapie motoricko - intelektuálních funkcí a sociálních schopností s cílem dosažení samostatnosti v osobním, sociálním a pracovním životě.

samostatnosti a individuality každého obyvatele.
[Charita Opava 2007: online]

Odstraňování informačních bariér zajišťuje **Tiskárna a knihovna pro nevidomé K. E. Macana**. Knihovna zpřístupňuje nevidomým a těžce zrakově postiženým občanům informace i umělecké hodnoty, a to prostřednictvím Braillova slepeckého písma, zvukových záznamů, reliéfní grafiky a digitálních textů. Veškeré půjčování navíc provádí zdarma. V roce 1993 vznikla knihovna digitálních knih BrailNet, kterou řídí SONS. Prostřednictvím redakce SONS je také vydáváno 23 časopisů a je provozován internetový server BrailNet. [SONS 2008: online]

Taktéž zrakově postižení studenti vysokých škol mohou využít center v Praze, Brně a Hradci Králové. Jejich úlohou je zajišťovat, aby obory vyučované na příslušných vysokých školách byly přístupné i studentům se smyslovým nebo jiným handicapem. [tamtéž]

4.2.3 Organizace pro zrakově postižené v Brně

V městě Brně, které je druhým největším městem České republiky a největší moravskou metropolí, žije v současné době podle odhadů ČSÚ z roku 2007 přibližně 360 000 obyvatel.

Jak je již uvedeno ve druhé kapitole, neexistují přesné statistiky o zrakově postižených, proto musíme odhadovat i počet zrakově postižených v Brně. Odhaduje se, že v Brně bydlí cca 50 000 zdravotně postižených osob, z toho 4 000 osob se zrakovým postižením. [Magistrát města Brna 2000: online]

Je zde předpokládána větší koncentrace zdravotně postižených vzhledem k jiným městům, která je přisuzována množství ústavů a zařízení, lepším možnostem pracovního uplatnění, společenského vyžití, setkávání atp. [Navrátilová 2000: online]

Péče o zdravotně postižené občany v Brně je zabezpečována odborem sociální péče Magistrátu města Brna, sociálními odbory 24 úřadů

městských částí, Centrem sociálních služeb a nestátními organizacemi, jimž město přispívá na jejich činnost. Právě nestátní neziskové organizace doplňují významným způsobem nabídku služeb pro zdravotně postižené občany. Kromě poskytování poradenských služeb provozují i zařízení sociální péče pro handicapované občany. Hlavním problémem organizací je jejich financování, zejména krátkodobost poskytovaných finančních dotací, jejich nedostatečnost a nahodilý charakter, které nestátní neziskové organizace ponechávají v existenční nejistotě. Nestátní organizace rovněž trpí nedostatkem kvalifikovaných pracovníků, což do značné míry souvisí s nedostatkem finančních zdrojů. [Magistrát města Brna 2000: online]

Pro zrakově postižené děti a mládež slouží **Speciální střední škola a odborné učiliště**, se sídlem v Brně. Škola byla založena v roce 1992 a je rozdělena na mateřskou, základní a střední školu. Přijímá děti od 3 do 19 let s vadami zraku popř. přidruženým postižením. Střední škola nabízí uchazečům studium ukončené maturitní zkouškou nebo výučním listem. Studenti si mohou vybrat mezi šesti studijními obory. Vedle přípravy na povolání musí studenti zvládnout i předměty spojené s výukou sebeobsluhy, prostorové orientace, samostatného pohybu, používání kompenzačních pomůcek, Braillova písma a jiné dovednosti potřebné k dalšímu samostatnému životu. [Střední škola, základní škola a mateřská škola pro zrakově postižené Brno, Kamenomlýnská 2 2007: online]

Lidé, u kterých došlo k poškození zraku v pozdějším věku, mají možnost naučit se těmto dovednostem ve specializovaných zařízeních sloužících dospělým osobám. Těmito zařízeními jsou Tyflocentrum a Tyfloservis. Obě sdružení mají své sídlo v Centru pro zrakově postižené v Brně a jejich zakladatelem byla společnost SONS. Hlavní rozdíl mezi těmito organizacemi je ten, že **Tyflocentrum Brno, o. p. s.** je určeno převážně pro osoby využívající sociálních služeb v místě sídla společnosti, tzn. společnost poskytuje především ambulantní služby. **Tyfloservis, o. p. s. Brno** poskytuje především terénní služby svým klientům v místě jejich přirozeného prostředí, tzn. v jejich domovech, na místech nejčastěji užívaných a v místě jejich pracoviště. [MPSV ČR 2007c: online]

Pro uživatele sociálních služeb, kteří dávají přednost ústavní péči, byl v Brně zřízen rozhodnutím ministra práce a sociálních věcí 11. prosince 1990 jako rozpočtová organizace **Ústav sociální péče pro zrakově postižené Brno-Chrlice**. Ústav obývají klienti se zrakovým postižením, přidruženým postižením a klienti jen se sluchovým postižením, kteří ukončili školní docházku a nemohou se pro své zdravotní postižení připravovat na budoucí povolání. Ústav poskytuje klientům celoroční, týdenní, denní a přechodný pobyt, při kterém je poskytnuta komplexní péče. V případě potřeby zajišťuje ústav respitní péči. Mimo tuto činnost umožňuje ústav občanům rehabilitační a rekvalifikační pobyty, jejichž cílem je opětovné začlenění postižených občanů do společnosti.

4.3 Komunitní plánování

Komunitní plánování sociálních služeb je takový způsob plánování sociálních služeb, který na úrovni obcí nebo krajů zohledňuje místní specifika i potřeby. V dané obci, mikroregionu a kraji se zjišťují mezi stávajícími uživateli služeb ale i veřejností jejich potřeby a problémy, které se v obci v sociální oblasti vyskytují. Neboť jedině od nich se můžeme přímo dozvědět, co je trápí, s čím by potřebovali pomoci a tedy jaká služba může řešit jejich situaci. Nejdůležitějším aspektem tohoto plánování je právě fakt, že narozdíl od plánování „od stolu“ dává nahlédnout na skutečné potřeby reálných uživatelů nebo jiné veřejnosti. [MPSV ČR 2007b: online]

Každý z nás se může snadno dostat do situace, kdy bude sociální službu potřebovat a začne zjišťovat, kde se v jeho okolí potřebná služba, která by mu pomohla řešit jeho situaci, nachází a jak může službu využívat. Také lidé, kteří již nějakou sociální službu užívají, mají zájem na tom, aby služba byla dostupná jednotlivým občanům. [tamtéž]

4.3.1 Komunitní plánování města Brna

Město Brno představilo nový komunitní plán, který přináší několik priorit i pro smyslově postižené:

- Komplexní informování veřejnosti o oblasti problematiky osob se smyslovým postižením.
 - Vytvoření centra tlumočnických služeb pro sluchově postižené.
 - Vytvoření rané péče pro rodiny s dětmi se zrakovým, sluchovým nebo kombinovaným postižením.
 - Podpora a aktivizace osob se smyslovým postižením v zaměstnanosti.
 - Podpora života těžce zrakově postižených občanů v přirozeném prostředí, zpřístupňování přirozeného prostředí pro ně.
- [Magistrát města Brna 2008: online]

5 Speciální pedagogika

Je vědní disciplína, která se zabývá rozvojem výchovy, vzdělávání a přípravou pro společenské a pracovní uplatnění člověka se speciálními potřebami. Tento termín se v našich zemích začal objevovat v 60. a 70. letech 20. století.

„Cílem speciální pedagogiky v praxi je vychovávat, vyučovat a vzdělávat jedince se speciálními potřebami tak, aby se nejen vnitřně vyrovnali se svým postižením (poruchou, omezením, narušením, defektem, znevýhodněním), ale aby se přes všechna individuální omezení dokázali včlenit do pracovního procesu a do globální společnosti.“
[Renotírová, Ludíková 2005:14]

Samotným defektem se zabývá věda defektologie. Tato věda se zabývá příčinou a podstatou defektů, vlivem defektu na psychiku a společenské vztahy postiženého člověka a možnostmi odstraňování a nebo alespoň předcházení defektu. [Sovák 1986: 8]

Pouze některé skutečnosti mohou způsobit, že se postižený člověk stane člověkem defektním. Touto skutečností může být situace, kdy defekt přestává být záležitostí osobní a začíná být záležitostí společenskou. Tento jev označuje Sovák tak, že defekt zde získává „sociální dimenzi“. [tamtéž: 9]

V rámci společenských důsledků se tedy promítá defektologie i do sociologie.

5.1 Tyflopédie

Tyflopédie⁸ je označení pro jednu z disciplín speciální pedagogiky. Zabývá se výchovou, vzděláváním a rozvojem osob se zrakovým handicapem.

⁸ Z řeckého tyflos - slepý, paideia - výchova. Někdy se používá také pojem Ophthalmopedie

Jejím cílem je maximální rozvoj osobnosti zrakově postiženého jedince. V tomto rozvoji jde především o dosažení nejvyššího stupně socializace, přípravu na povolání a zejména o plnohodnotné uplatnění ve společenském životě.

Tuto speciálně pedagogickou disciplínu můžeme rozdělit několika způsoby. Prvním způsobem je dělení podle věku. Z tohoto hlediska se tyflogedie dělí na:

- tyflogedii předškolního věku,
- tyflogedii školního věku,
- tyfloandragogiku.

Další metodou, důležitou pro rozdělení a přizpůsobení tyflogedie různorodým handicapovaným osobám je členění na:

- pedagogiku nevidomých,
- pedagogiku slabozrakých,
- pedagogiku osob se zbytky zraku,
- pedagogiku osob s poruchami binokulárního vidění.

Tyflogedie úzce spolupracuje jak se společenskými, tak i přírodovědnými obory. Patří mezi ně zejména pedagogika, filosofie, psychologie a sociologie. [Renotierová, Ludíková 2005: 192]

Ludíková, se ve své knize zabývá konkrétním vlivem těchto oborů na tyflogedii. Jak ve své publikaci uvádí, sociologie pomáhá tyflogedii při zjišťování vlivu sociálního prostředí na vznik defektivity. Sociologie řeší také otázky vztahu zrakově postižených jedinců ke společnosti a opačně.

Z psychologických disciplín má tyflogedie nejbližší k patopsychologii a to hlavně k části, která byla dříve nazývána tyflopsychologií. Dnes se užívá označení patopsychologie zrakově postižených.

Pedagogika má k tyflogedii velice úzký vztah, neboť z ní tyflogedie přebírá koncepci vzdělávání a přizpůsobuje ji zrakově postiženým.

Filosofie je pro tyflopeditu důležitá, protože jí umožňuje vidět všechny tyflopeditické jevy a procesy ve vzájemných souvislostech. [Ludíková 1988: 11-13]

5.2 Speciální pomůcky pro zrakově postižené

Speciální pomůcky pro zrakově postižené jedince mají v jejich životě významné místo, neboť jim pomáhají vyrovnávat jejich zrakový deficit a dokonce mohou zlepšit kvalitu jejich vnímání.

Díky pomůckám se stává zrakově postižený člověk samostatnějším a situace, které úspěšně zvládne posilují jeho sebevědomí. [Hamadová, Pavlovská a Remsová 2007: 314]

Můžeme je rozdělit pomocí několika různých způsobů. Podle Renotierové [2005: 205] je nejčastějším dělení na klasické a moderní pomůcky, dále pak na pomůcky pro prostorovou orientaci a samostatný pohyb, pomůcky pro sebeobslužné činnosti a domácí práce, pomůcky výukové a pro volný čas. Posledním měřítkem může pak podle Renotierové být třídění podle smyslů. V tomto třídění jsou pomůcky děleny na optické, akustické, haptické a podobně.

Pomůcky pro nevidomé:

- Pro výuku: figurový šestibod, kostkový reliéfní bod, kolíčková písanka (I. a II. velikosti), tzv. Pražská písanka, slepecký psací stroj pro psaní bodového písma (Pitchův stroj),
- pro prostorovou orientaci: bílá hůl (pevná, skládací), ozvučení křižovatek, dopravy, budov, Braillovské popisky a reliéfní plánky,
- pro denní činnosti: zvukový indikátor světla, zvukový signalizátor varu kapalin, speciální kuchyňské váhy, odměrky pro nevidomé, délková měřidla s bodovým popisem, speciálně upravené hodinky, budíky, minutníky, teploměry,
- na hraní: ozvučené míče, rehabilitační gumové míče, dvojkola,

- elektronické pomůcky: počítač s příslušným programovým vybavením pro nevidomé uživatele (hlasový nebo hmatový výstup, tiskárna pro reliéfní tisk, černotisk), elektronický hlasový záznamník s hlasovým či hmatovým výstupem, čtecí zařízení aj.

Pomůcky pro slabozraké a pro osoby se zbytky zraku:

- Pro zvětšování tisku: brýle, lupy, turmony, kamerové zvětšovací televizní lupy (stolní i přenosné), digitální televizní lupy (stolní nebo přenosné), zvětšovací software.

Pomůcky pro osoby s poruchami binokulárního vidění:

- Stereoskop, troboskop, cheiroskop, systém CAM⁹, okluzor¹⁰, čtecí okénko, čtecí mřížka apod.

⁹ Optické přístroje

¹⁰ Klapka na oči používaná při léčbě šilhavosti

6 Spokojenost zrakově postižených se sociálními službami

6.1 Cíl výzkumu

Zjišťování spokojenosti uživatelů se sociálními službami by se mělo stát důležitou složkou informací nejen pro poskytovatele těchto služeb a pro jejich komunitní plánování, ale také pro širokou veřejnost. Neboť touto veřejností jsou nejen lidé zrakově postižení, ale i jejich rodinní příslušníci a lidé, kteří se s lidmi zrakově postiženými setkávají. Z tohoto důvodu by mělo být obecným zájmem rozvíjet tyto služby.

Tento výzkum byl proveden za účelem informování širší veřejnosti o výše zmíněné problematice.

Jeho cílem bylo zjištění spokojenosti zrakově postižených uživatelů se sociálními službami. Výzkum byl zaměřen na zrakově handicapované uživatele sociálních služeb ve městě Brno, které je v rámci sociálních služeb také jedním z nejrozvinutějších.

6.2 Metody výzkumu

Na průzkumu, který proběhl v lednu 2009, se podíleli uživatelé Ústavu pro zrakově postižené v Brně - Chrlicích. Vzorek respondentů tvořily osoby označené terapeuty ústavu za schopné komunikace a jedinými kritérii výběru byl souhlas klienta s účastí na rozhovoru a jeho přítomnost v ústavu v den dotazování. Ze dvou desítek oslovených vyjádřilo svůj souhlas deset osob. S těmito respondenty byl následně proveden polostandardizovaný rozhovor. Všechny informace poskytnuté respondenty byly následně zpracovány.

Samotnému dotazování předcházela dvoutýdenní praxe v ÚSP Chrlice, během níž došlo také k zúčastněnému pozorování všech klientů ústavu. Pozorování probíhalo při několika návštěvách bytů klientů spolu

s pověřeným terapeutem, při muzikoterapii, kuželkách a pěvecké soutěži Chrlický slavík.

6.3 Výzkumné úkoly

- Zjištění míry spokojenosti a informovanosti zrakově postižených uživatelů týkající se sociálních služeb, které jsou jim nabízeny v rámci města Brna a ÚSP Chrlice.
- Vymezení této spokojenosti vzhledem k osobní složce každého klienta, která se týká vzdělání, věku a jeho osobních zkušeností.
- Pochopení potřeb zrakově postiženého jedince ve společnosti, jeho náhled na problematiku služeb a vzájemnou pomoc lidí.
- Zjištění spokojenosti ve vztahu klient – terapeut a názoru dotazovaného na působení mužů v sociálních službách.

6.4 Rozhovory

Pro ilustraci proběhlých rozhovorů jsou níže uvedeny dva z nich. Zbývající rozhovory jsou v příloze.

Dotazovaný č. 1 - muž

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“

D1: „Ano, paní sekretářka mi říkala že dojdete. Můžete si tady rozsvítit, ať na to vidíte a posad'te se ke stolu.“

E.T.: „Děkuji, tak tedy začneme. Mohu se Vás zeptat na Vás věk?“

D1: „Narodil sem se v roce 1921, tak si to můžete vypočítat.“

E.T.: „Takže osmdesát osm let?“

D1: „Ano, tolik, uteklo to jak voda.“

E.T.: „Další otázka: Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“

D1: „Tak to je odborná průmyslovka.“

E.T.: „Jste takto handicapovaný od narození?“

D1: „Ne, to mám až po operaci očí. To mi bylo asi tak sedmdesát.“

E.T.: „Když jste zrakově handicapovaný teprve několik let, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si chodit s holí a podobně?“

D1: „No, to víte že bylo. To je najednou všechno úplně jinak. Člověk si těžko zvyká. Ale tady v ústavu jsem spokojený, Tady se o nás moc pěkně starají.“

E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informován, o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“

D1: „Myslím si, že jsem informovaný dobře.“

E.T.: „A kdo Vám tyto informace poskytuje, kde je získáváte?“

D1: „No, většinou od doktora“

E.T.: „Takže od očního lékaře?“

D1: „Ano.“

E.T.: „Moje další otázka je :“Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“

D1: „Ústav je číslo jedna. Je nejlepší co jsem slyšel. Jinak i s tím ostatním, jsem spokojen. Ale to spíš jen z doslechu vím.“

E.T.: „Jsou nějaké služby pro zrakově postižené občany, které Vám v Brně chybí?“

D1: „Nechybí mi tu nic, jsem se vším spokojený. Poskytují mi tu koupel, jídlo, prostě všechno.“

E.T.: „Poskytuje Vám sociální služby jen ústav nebo i rodina, přátelé či někdo jiný?“

D1: „Jenom ústav. Včetně dopravy do nemocnice. V ústavu je tu jen vizuální lékařská služba, jen se na mě mrknou.“

E.T.: „Využil jste někdy služeb i jiných brněnských organizací než ÚSP Chrlice?“

D1: „Využívám jen ústav v Chrlicích, jsem s ním nejvíce spokojen.“

E.T.: „Jak dlouho jste klientem ústavu?“

D1: „Jsem tu už více než 5 let.“

E.T.: „Jak moc jste spokojen se službami ÚSP Chrlice?“

D1: „Jak jsem říkal, ústav je číslo jedna. Terapeuti se tady o všechny poctivě starají.“

E.T.: „Takže dalo by se říct že jste zcela spokojen?“

D1: „Ano.“

E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? Uveďte prosím důvod.“

D1: „Muži jsou tu potřeba jen pro určité úkony, jestli mi rozumíte. Měl by ale za to být daleko lépe ohodnocen, než ženská.“

E.T.: „Ano, vím co myslíte. Moje další otázka je: Jste spokojen se službami svého terapeuta?“

D1: „Mám vzácnou terapeutku, ale je uzavřená ve svých věcech. Vždycky poslouchá, když mluvím já, přijde na návštěvu se zeptat jak se mi daří. Jsem s ní velice spokojený, jen mi chybí, že mi nepoví nic ze svého života. Proto jsem rád, že jste se tady zastavila vy. Třeba si stihneme i pěkně popovídat.“

E.T.: „Určitě stihneme. Budu tady v ústavu celý den. Jak často se vídáte se svojí terapeutkou?“

D1: „Většinou jen na ty návštěvy, vystačím si sám.“

E.T.: „Jaké bylo Vaše zaměstnání?“

D1: „Jsem vyučený puškař. Tam na stěně mám živnostenský list, můžete se jít podívat.“

E.T.: „Co si myslíte o vzájemných vztazích mezi uživateli tady v ústavu? Jsou dobré? Jsou přátelské?“

D1: „Mezilidské vztahy jsou tady dobré akorát u oběda. Když se někdo dozví že někdo má něco víc, je tady zášť. Ale myslím si, že je to chorobou. Všichni jsou si blízcí, jsou si rovni, ale nejsou to, víte, přátelé na život a na smrt.“

E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“

D1: „Ano, jezdím k doktorovi, do nemocnice a tak.“

E.T.: „A jak jste s těmito službami spokojený? Myslíte si, že jsou dobře přizpůsobeny pro zdravotně znevýhodněné občany?“

D1: „Tak mě to vyhovuje, když jedu všude zadarmo. Mám průkaz ZTP. Je to dobře přizpůsobené, akorát jsem nespokojený, když někdo vidí, že já za jízdy stát nemůžu a nepustí mě sednout. Když je se mnou ale moje terapeutka, tak ho ale vždycky donutí.“

E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkal jste se někdy s nějakým takovým případem?“

D1: „No, tak řeknu to asi tak: na brněnském nádraží se nikdy žádné pomoci od lidí nedočkáte. Tam každý si hledí svého. A je tam strašně moc lidí. Ale jinak, si myslím, že lidi aj pomůžou“

E.T.: „Jaké jsou Vaše nejoblíbenější činnosti tady v ústavu? Nebo jsou nějaké akce, pořádané ústavem, které máte rád?“

D1: „Nejraději mám asi zpívanky a mládež když se sem přijede podívat. A taky jsem předseda Výboru obyvatel, to dělám taky rád. To si tam poznamenejte ke mně taky.“

E.T.: „A jak dlouho jste předsedou? A jak jste byl zvolen?“

D1: „Jsem předsedou od prvního roku, co jsem tady. A zvolili si mě tady obyvatelé ústavu.“

E.T.: „Moje poslední otázka je: Jaké používáte speciální pomůcky?“

- D1: „Používám hůl, lupu na čtení, televizi, rádio, CD, DVD a kazety. Můžete se podívat kolik toho tady mám. Taky mám mluvící hodinky. Ty mají budíka, a když to tady zmáčknou, tak to řekne kolik je hodin. Ale mluví to jen německy. Ještě mi nabízeli vodícího psa. Ale toho já nechci. Jsem už starý a s tím psem se taky musí chodit ven, na procházky. Jsou na to sice cvičení, aby pomáhali, ale já v tom vidím jen utrpení pro toho psa. Kdybych byl mladší tak možná.“
- E.T.: „Tak to byly všechny moje otázky. Děkuji Vám za Váš čas. Mějte se hezky, nashledanou.“
- D1: „Nashledanou a zase se někdy stavte.“

Dotazovaný č. 9 – muž

- E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová. Jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
- D9: „Ano, ano, posaďte se tady u mě prosím.“
- E.T.: „Děkuji, tak můžu začít? Kolik je Vám let?“
- D9: „Šedesát sedm let.“
- E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
- D9: „No, základní škola, a jsem vyučený košíkář.“
- E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaný?“
- D9: „Od narození.“
- E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaný o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D9: „Ano..“
- E.T.: „A kdo Vám tyto informace poskytuje?“
- D9: „Sociální pracovnice a lékař.“
- E.T.: „Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D9: „Já se po Brně moc nepohybuju, tak nevím. Pro mě je důležité dění spíš tady kolem ústavu.“
- E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“
- D9: „Služby ani tak ne jako spíš bych chtěl mít možnost nějakého přivýdělnku. A možnost pracovat. Protože je toho tady pro nás hrozně málo.“
- E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“
- D9: „Jen ústav. Žiju tady s manželkou, ale ta je teď na jiném oddělení a musí ležet.“
- E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
- D9: „Jsem tu už třináct let.“
- E.T.: „Využil jste někdy služeb jiných organizací tady v Brně?“
- D9: „Ano, ale ne tady v Brně.“
- E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“
- D9: „Velmi spokojen. Jsme tady informovaní o všem důležitém. Jak je co drahé a podobě. Hlavně si tady cením té kvality.“
- E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
- D9: „Mělo by jich pracovat víc. Hlavně by to mělo být aspoň rovnoměrně.. Muži mají na něco jiné schopnosti. Měli by se tak s ženami doplňovat.“
- E.T.: „Jste spokojen s prací Vašeho terapeuta?“
- D9: „Nemůžu si stěžovat. Měl jsem vždy dobré zkušenosti se všema terapeutkami, co jsem kdy měl. Nevyžadují nic co je nemožné.“
- E.T.: „Vykonával jste někdy nějaké povolání?“
- D9: „Byl jsem 35 let dělníkem v dílnách pro nevidící. Mám výhody, mám rozhled o ledasčem.“
- E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojen?“
- D9: „Ve společném zařízení jsou vztahy dobré nebo nedobré. Všude je to dobrý, všude je něco negativního. Tomu se nedá vyhnout.“
- E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
- D9: „Sám nikam nejezdím. Vždycky jede někdo se mnou.“
- E.T.: „A jste spokojený s těmito dopravními službami? Vyhovují Vám?“

- D9: „Celkem jsem i spokojený, ale uvítal bych zlepšení úpravy sedadel. Jezdíváme pravidelně do Tuřan do kostela. Trvá mi delší dobu, než se v autobuse dostanu na čtyřsedadlo. A mezitím vždycky řidič se rozjede a mě se už několikrát stalo, že jsem se neudržel na nohou.“
- E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Někaké společné akce pořádané ústavem?“
- H.V.: „V dílnách košíky.“
- E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Máte s tím nějakou zkušenost?“
- D9: „Lidi jsou většinou ochotní.“
- E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
- D9: „Slepeckou hůl, mluvicí hodinky, hladinky na nalévání vody. Člověk musí mít zájem. Pak všechno jde. Já si sám vařím, všechno. Taky vyrábím tady ty drátěné košile. Chcete se podívat?“
- E.T.: „Ráda. A děkuji Vám za Váš čas na rozhovor.“

6.5 Výsledky výzkumu, diskuse

Polostandardizované rozhovory byly uskutečněny se třemi muži a sedmi ženami. Sedm respondentů bylo již v důchodovém věku a věkový průměr dotazovaných činil 70,2 let.

Každému účastníkovi bylo položeno přibližně 21 otázek, které byly následně tématicky rozděleny.

6.5.1 Vzdělání a pracovní pozice

Z deseti dotazovaných uvedli pouze tři respondenti, že jejich nejvyšším dosaženým vzděláním byla základní škola, výuční list vlastnili také tři respondenti, maturitní zkoušku složili tři respondenti a vysokou školu vystudoval pouze jeden.

Zrakové postižení dotazovaných neovlivnilo jejich možnost se vzdělávat dále po základní škole. Výzkumu se účastnili dva respondenti zrakově postižení od narození a oba měli výuční list. Všichni respondenti se základní školou získali své postižení později.

Práci vykonával každý dotazovaný respondent. Ze dvou respondentů zrakově postižených od narození pracoval jeden pouze v dílnách pro zrakově postižené a druhý na otevřeném trhu práce.

6.5.2 Informovanost, spokojenost a služby

Na otázku, zda má respondent pocit, že je dobře informován o službách pro zrakově postižené v Brně, bylo nejčastěji odpovězeno „ano“ a to šesti respondenty. Odpověď „ne“ použil jen jeden respondent a u ostatních se objevovaly výrazy jako: „myslím, že nevím“, „...to mě nezajímá“.

Na otázku o spokojenosti se sociálními službami v Brně reagovali respondenti většinou slovy o spokojenosti s ústavem. Výhradní spokojenost se službami v městě Brně vyjádřili pouze dva respondenti, tři respondenti uváděli, že Brno neznají, nezajímá je, co se tam děje. Jeden tázaný na otázku vůbec neodpověděl.

U otázky o spokojenosti se sociálními službami nebyla u této skupiny respondentů prokázána odlišnost odpovědí mezi klienty zrakově handicapovanými od narození a klienty, kteří přišli o zrak později, i když se s touto odlišností počítalo.

Na otázku „*Je v Brně nějaká služba, která Vám chybí?*“ odpovědělo záporně 9 dotazovaných z deseti. Mezi nejčastější odpovědi patří: „...zajímá mě pouze ústav...“ nebo „...město Brno neznám, nezajímám se...“.

Pouze jeden účastník uvedl, že mu chybí spíše rehabilitační pracovní služby. D9: „*Služby ani tak ne jako spíš bych chtěl mít možnost nějakého přivýdělků. A možnost pracovat. Protože je toho tady pro nás hrozně málo.*“

Sociální služby poskytuje dotazovaným na prvním místě ústav v Chrlících. Pro šest z nich je ústav také jediný poskytovatel sociálních služeb. Ostatní využívají navíc služeb rodiny nebo přátel. Jediný respondent zmínil služby jiné brněnské organizace, které využíval a to konkrétně Tyfloservisu.

Na otázku: „*Využíváte dopravních služeb města Brna?*“ odpovědělo kladně osm dotazovaných. Všichni projevili relativní spokojenost. Dva dotazovaní zmínili nutnost vylepšení služeb. Nejčastějším prvkem, který by

chtěli změnit je ochota řidičů vůči zrakově postiženým. Dalším je vylepšení bezbariérovosti autobusů a větší přizpůsobení interiéru.

Zrakově postižení uživatelé uváděli, že se cítí být dobře informováni o sociálních službách. Přesto se na otázku o jejich spokojenosti se službami v Brně, převážná většina ve své odpovědi zmiňovala pouze o ústavu a jejich spokojenosti s ním. Otázkou tedy zůstává, zda jejich informovanost o sociálních službách je opravdu tak dobrá, jak tvrdí, anebo pouze vychází ze služeb poskytovaných ústavem. Ke stejným závěrům můžeme dojít i po zhodnocení otázky o sociální službě, kterou by případně uvítali, která jim chybí. Zde je hodně patrný hlavně nezájem o služby a o město Brno.

Tento nezájem a upínání k ústavu však můžeme z části vysvětlit vyšším věkem dotazovaných, neboť převážná většina z nich již dosáhla důchodového věku.

6.5.3 Zrakově postižení a ÚSP Chrlice

Respondenti byli v době dotazování v ÚSP Chrlice ubytováni v průměru pět let.

Všech deset lidí vyjádřilo svou spokojenost se službami ÚSP Chrlice. Pouze jediný respondent svou spokojenost zpochybnil slovy „...*mohlo by to být lepší...*“.

Na otázku o jejich spokojenosti s osobním terapeutem reagovali všichni také shodně kladně. Nejčastější byly výroky typu: „*Nemůžu si stěžovat...*“, „*jsm naprosto spokojen...*“, „*Vykonává svoji práci tak jak má...*“.

Rozdílně zodpovězená byla otázka o respondentově názoru na potřebnosti více mužů v sociálních službách.

Ženy byly spíše toho názoru, že mužů není v sociálních službách potřeba. Ze sedmi žen by chtěly více mužů pouze tři. Dva ze tří mužů se také vyjádřili kladně k tomu to návrhu. Důvody, proč by podle respondentů mělo

pracovat v sociálních službách více mužů byly: „...muži mají na něco jiné schopnosti. Měli by se tak s ženami doplňovat.“, „Muži jsou tu potřeba jen pro určité úkony, jestli mi rozumíte. Měl by ale za to být daleko lépe ohodnocen, než ženská.“ „Myslím, že by tu mělo pracovat víc mužů. Bylo by to dobré. Aspoň by tady byla větší zábava. Dyt' ty ženské si taky potřebujů odpočinůt.“

Oblíbené společné akce a činnosti v ústavu má devět z deseti dotazovaných. Nejčastěji se objevovalo: dělání košíků, kuželky, koncerty.

Spokojenost uživatelů s ústavem není třeba komentovat. Už při přímém pozorování života v ústavu bylo zřejmé, že duši ústavu jsou trpěliví sociální pracovníci, kteří svoji práci vykonávají více než pečlivě a někdy i ve svém volném čase. Všude na světě jsou důležité mezilidské vztahy a ani ÚSP Chrlice není výjimkou, spíše naopak. V ústavech sociální péče jsou dobré mezilidské vztahy ještě důležitější než kdekoliv jinde. To ostatně vystihl v rozhovoru i jeden z dotázaných respondentů: „...také ale záleží na vztazích mezi zaměstnanci, odráží se to na vztazích klient-terapeut.“

Už při první návštěvě ÚSP Chrlice bylo patrné, že terapeutickou práci zde vykonávají převážně ženy. Muži jsou zde nedostatkovým zbožím a v zájmu ústavu pro příští roky je jejich řady výrazně rozšířit. Hlavním důvodem zájmu o mužskou posilu je mnohdy větší respekt klientů k mužskému terapeutovi. Na rozdíl od zaměstnanců však pouze polovina klientů jevila zájem o více mužů jako svých terapeutů.

6.5.4 Pomoc a pomůcky

Na otázku „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci, nebo naopak? Setkal/a jste se někdy s nějakým takovým případem?“ odpovědělo devět z deseti respondentů. Nejčastěji se objevovaly výroky udávající většinovou ochotu lidí a snahu pomoci postiženému.

Speciální pomůcky používá také devět z deseti respondentů. Nejčastěji uvedenými pomůckami jsou slepecká hůl, slepecké hodinky, lupá.

Pouze u jednoho respondenta byl uveden vlastní počítač speciálně upravený pro zrakově postižené uživatele.

Mezi dotazovanými bylo osm respondentů, u kterých došlo k poškození zraku později. Byla jim položena otázka týkající se jejich osobní zkušenosti s přivykáním si na nový způsob života, zvykání si na nový život. Odpovědi byly téměř shodné, neboť každý z osmi dotázaných označil proces „zvykání si“ na novou situaci za těžký a na začátku téměř nepřekonatelný.

Pomoc zrakově postiženému v případě potřeby by měla být v naší společnosti naprostou samozřejmostí. Zrakově postižení se k tomuto problému postavili tak, že pomoc neočekávají, ale potěší je. Myslí si také, že většina lidí by jim byla ochotna pomoci. Jedním z důvodů, proč ne každý člověk je ochoten pomoci, mohou být psychické a sociální bariéry zdravých lidí vůči postiženému člověku, jak již bylo zmíněno ve druhé kapitole.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala velmi specifickým tématem spokojenosti. Samotná spokojenost je individuální záležitostí, která se odvíjí od věku, vzdělání, náhledu do problematiky i od samotné povahy hodnotícího. Je těžké objektivně ohodnotit spokojenost zdravého člověka. Natož pak člověka, který je nějakým způsobem znevýhodněný, neboť tento člověk prochází ve svém životě mnohými útrapami a musí překonat značné množství fyzických, psychických a společenských bariér.

Spokojenost uživatelů s využívanými službami je velice důležitá pro ohodnocení stávajících sociálních služeb. Měla by být stěžejní informací jak pro poskytovatele služeb, tak pro stát, který vytváří směrnice služeb a financuje služby a dávky.

V ČR žije přibližně jeden milion zdravotně postižených osob, z toho je asi deset procent osob se zrakovým postižením. Aby byl těmto občanům umožněn zcela rovnoprávný život, možnost vzdělání a lepší začlenění do společnosti, je nutný vznik určitých právních předpisů, které by více řešili problematiku sociální péče, finančních prostředků a které by uchránili tyto jedince před chudobou a samotou.

Ideální je propojení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů služeb v komunitním plánování. Neměli bychom ale zapomenout na významnou roli státu při vytváření právních norem. V tomto smyslu bychom si mohli představit systém sociálních služeb jako pomyslný kruh, který by propojoval všechny účastníky.

Jednou z hlavních neziskových organizací zabývajících se oblastí zrakově postižených v ČR je SONS. Tato organizace je také zakladatelem obou významných brněnských organizací pro zrakově postižené Tyflocentra Brno, o. p. s. a Tyfloservis o. p. s. Brno.

Všechny výše zmíněné organizace informují veřejnost o zrakovém postižení a zrakově postižených uživatelích.

Cílem bakalářské práce byla deskripce problematiky zrakově postižených lidí na území České republiky a následná analýza rozhovorů se zrakově znevýhodněnými uživateli sociálních služeb o jejich spokojenosti s nabízenými službami. Domnívám se, že se mi cíl bakalářské práce podařilo splnit. Přínos práce spatřuji v náhledu do problematiky zrakově postižených v oblasti sociálních služeb a jejich informovanosti o těchto službách.

Byla zjištěna převážná spokojenost se sociálními službami a také dobrá informovanost. Tato informovanost ale může být lehce zpochybnitelná, neboť to co si lidé myslí a co je pravda nebývá vždy totéž. U dotazovaných klientů to platí dvojnásob, protože možná právě ústav se jim stal kamenem úrazu na poli informovanosti. Důvodem může být to, že klienti znají pouze ústav a ostatní služby jim bývají utajeny.

I když se Česká republika úspěšně zapojila do procesu komunitního plánování, není pochyb, že je neustále co vyvíjet, navrhovat a tvořit. Tato bakalářská práce je jen náhledem do této problematiky. Pro obsáhlejší výzkum by bylo zapotřebí více kvalifikovanějších odborníků, více prostoru a hlavně více příležitostí.

Použitá literatura

Knihy:

- DOČKAL , Jan. *Člověk v současném světě : Než začneme studovat sociální práci*. 1. vyd. Středokluky : Zdeněk Susa, 2008. 159 s. ISBN 978-80-86057-53-8.
- GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. 1. dopl. vyd. Praha : Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- HACAPERKOVÁ, Dana, JELÍNKOVÁ, Blanka. *Dávky sociální péče : Informační brožura o jednotlivých dávkách sociální péče a řízení o jejich přiznání*. 1. vyd. Praha : MPSV ČR, 2003. 36 s. ISBN 80-86552-53-5
- HAMADOVÁ, Petra, PAVLOVSKÁ, Marie, REMSOVÁ, Lenka. *Adaptace studentů se zrakovým postižením pomocí dramatické výchovy v období přechodu na střední školu*. In VÍTKOVÁ, Marie, et al. *Vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami I.*. Brno : Paido, 2007. Přechod škola - povolání. s. 287-336. ISBN 978-80-7315-163-8.
- KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými*. In MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi : Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. s. 89-108. ISBN 80-7367-002-X.
- KREBS, Vojtěch, et al. *Sociální politika*. 3. přeprac. vyd. Praha : ASPI, 2005. 504 s. ISBN 80-7357-050-5.
- KVĚTOŇOVÁ, Lea. *Speciálněpedagogická intervence u slabozrakých a nevidomých dětí raného a předškolního věku*. In VÍTKOVÁ, Marie, et al. *Vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami I.*. Brno : Paido, 2007. Edukace jedinců se smyslovým postižením. s. 125-172. ISBN 978-80-7315-163-8.
- LUDÍKOVÁ, Libuše. *Tyflopedie I*. 1. vyd. Olomouc : Rektorát Univerzity Palackého v Olomouci, 1988. 70 s.
- LUDÍKOVÁ, Libuše, et al. *Tyflopedie II.* 1. vyd. Olomouc : Rektorát Univerzity Palackého v Olomouci, 1989. 70 s
- MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha : Portál, 1997. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

- MONATOVÁ, Lili. *Pojetí speciální pedagogiky z vývojového hlediska*. 1. vyd. Brno : Paido, 1996. 79 s. ISBN 80-85931-20-6.
- RENOTIÉROVÁ, Marie, LUDÍKOVÁ, Libuše. *Speciální pedagogika*. 3. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. 313 s. Učebnice. ISBN 80-244-1073-7.
- ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno : Paido, 1998. 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
- SOVÁK, Miloš. *Nárys speciální pedagogiky*. 6. vyd. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1986. 232 s. Učebnice pro vysoké školy.

Elektronické zdroje:

- BUBENÍČKOVÁ, Hana. E-bariéry osob se zdravotním postižením [online]. SONS ČR [2002 - 2008], [cit. 2009-02-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.sons.cz/docs/e-bariery/>>
- Český statistický úřad. Zpráva o stavu VŠPO 2007 [online]. 2008 [cit. 2009-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://notes2.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3309-08>>.
- Evropský sociální fond v ČR [online]. [2008] [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.esfcr.cz/07-13/oplzz>>.
- Charita Opava. Dům sv. Cyrila a Metoděje pro zrakově postižené ve Vlastovičkách u Opavy [online]. c2005-2009 [cit. 2009-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.charitaopava.cz/strediska.php?stredisko=vlastovicky>>.
- Liga za práva vozíčkářů. Brno Bez Bariér : Komunitní Projekt Systémového Řešení Architektonických Bariér Statutárního Města Brna [online]. [2003] [cit. 2009-03-18]. Dostupný z WWW: <<http://brno.bezbarier.cz/oprojekt.html>>
- Magistrát města Brna. Komunitní plán města Brna [online]. c2008 [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.kpss.brno.cz/download/osp/1237548885.pdf>>.
- Magistrát města Brna. Koncepce rozvoje sociální pomoci v městě Brně pro období 2001 -2004 : (Komunitní plán) [online]. [2001] [cit. 2009-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.brno.cz/download/osp/1200303498.doc>>
- MPSV ČR. Definice osob se zrakovým postižením [online]. [2007a] [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/zamestnaniosob/definiceozp>>.

- MPSV ČR. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [2007b] , 2.5.2007 [cit. 2009-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/3798>>.
- MPSV ČR. Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [2007c] [cit. 2009-01-15]. Dostupný z WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_poskytovatele.do;jsessionid=F74EDC80D63F59C5AF9808F942F05AA1.node1?706f=fccf6cc0b38b6be2&SUBSESSION_ID=1237976089351_1>.
- MPSV ČR. Sociální služby [online]. 2007d [cit. 2009-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9#zkss>>.
- MPSV ČR. Státní sociální podpora [online]. [2007e] [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/2#nd>>.
- Nadace Charty 77. Konto Bariéry 77 [online]. c2004-2009a [cit. 2009-03-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.bariery.cz/Projekty/Konto-Bariery.aspx>>.
- Nadace Charty 77. Projekty [online]. c2004-2009b [cit. 2009-03-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.bariery.cz/Projekty.aspx>>.
- NAVRÁTILOVÁ, Jitka. Zdravotně postižení a řešení jejich problémů v Brně [online]. 2000 , 2000 [cit. 2009-02-20]. Dostupný z WWW: <http://www.brno.cz/download/osp/socialni_pomoc_fss/zdravotne_postizeni/>.
- Národní rada osob se zrakovým postižením. Národní plán vyrovnávání příležitostí [online]. c2007 [cit. 2009-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.nrzp.cz/narodni-plan-vyrovnavani-prilezitosti/>>.
- SMÝKAL, Josef. Pohled do dějin slepeckých spolků [online]. 2000 [cit. 2009-02-18]. Dostupný z WWW: <<http://smykal.ecn.cz/publikace/kniha14.htm>>.
- SONS. Knihovna a tiskárna pro nevidomé K.E. Macana [online]. 2008 [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.ktn.cz/index>>. [Http://www.sons.cz/odkazy.php](http://www.sons.cz/odkazy.php).
- Střední škola, základní škola a mateřská škola pro zrakově postižené Brno, Kamenomlýnská 2 [online]. c2007 [cit. 2009-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.sssou.cz/index.php?s=ss&subshow=12&kat=9&subkat=12&spn=Charakteristika%20obor%F9>>.
- Zákon o zaměstnanosti č.435/2004 Sb. Oddíl 3: Zaměstnání osob se zdravotním postižením. §67. Dostupný z WWW: <http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/prav_predpisy/akt_zneni/z_435_2004>

Seznam příloh

Dotazovaný č. 1 - muž	I
Dotazovaný č. 2 - žena.....	II
Dotazovaný č. 3 – žena.....	III
Dotazovaný č. 4 - žena.....	IV
Dotazovaný č. 5 – žena.....	V
Dotazovaný č. 6 - žena.....	VI
Dotazovaný č. 7 - žena.....	VII
Dotazovaný č. 8 - žena.....	VIII
Dotazovaný č. 9 – muž.....	IX
Dotazovaný č. 10 - muž	X

Dotazovaný č. 1 - muž

- E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
- D1: „Ano, paní sekretářka mi říkala že dojdete . Můžete si tady rozsvítit, ať na to vidíte a posadte se ke stolu.“
- E.T.: „Děkuji, tak tedy začneme. Mohu se Vás zeptat na Vás věk?“
- D1: „Narodil sem se v roce 1921, tak si to můžete vypočítat.“
- E.T.: „Takže osmdesát osm let?“
- D1: „Ano, tolik, uteklo to jak voda.“
- E.T.: „Další otázka: Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
- D1: „Tak to je odborná průmyslovka.“
- E.T.: „Jste takto handicapovaný od narození?“
- D1: „Ne, to mám až po operaci očí. To mi bylo asi tak sedmdesát.“
- E.T.: „Když jste zrakově handicapovaný teprve několik let, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si chodit s holí a podobně?“
- D1: „No, to víte že bylo. To je najednou všechno úplně jinak. Člověk si těžko zvyká. Ale tady v ústavu jsem spokojený, Tady se o nás moc pěkně starají.“
- E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informován, o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D1: „Myslím si, že jsem informovaný dobře.“
- E.T.: „A kdo Vám tyto informace poskytuje, kde je získáváte?“
- D1: „No, většinou od doktora“
- E.T.: „Takže od očního lékaře?“
- D1: „Ano.“
- E.T.: „Moje další otázka je :“Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D1: „Ústav je číslo jedna. Je nejlepší co jsem slyšel. Jinak i s tím ostatním, jsem spokojen. Ale to spíš jen z doslechu vím.“
- E.T.: „Jsou nějaké služby pro zrakově postižené občany, které Vám v Brně chybí?“
- D1: „Nechybí mi tu nic, jsem se vším spokojený. Poskytují mi tu koupel, jídlo, prostě všechno.“
- E.T.: „Poskytuje Vám sociální služby jen ústav nebo i rodina, přátelé či někdo jiný?“
- D1: „Jenom ústav. Včetně dopravy do nemocnice. V ústavu je tu jen vizuální lékařská služba, jen se na mě mrknou.“
- E.T.: „Využil jste někdy služeb i jiných brněnských organizací než ÚSP Chrlice?“
- D1: „Využívám jen ústav v Chrlících, jsem s ním nejvíce spokojen.“
- E.T.: „Jak dlouho jste klientem ústavu?“
- D1: „Jsem tu už více než 5 let.“
- E.T.: „Jak moc jste spokojen se službami ÚSP Chrlice?“
- D1: „Jak jsem říkal, ústav je číslo jedna. Terapeuti se tady o všechny poctivě starají.“
- E.T.: „Takže dalo by se říct že jste zcela spokojen?“
- D1: „Ano.“
- E.T.: „ Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? Uvedte prosím důvod.“
- D1: „Muži jsou tu potřeba jen pro určité úkony, jestli mi rozumíte. Měl by ale za to být daleko lépe ohodnocen, než ženská.“
- E.T.: „Ano, vím co myslíte. Moje další otázka je: Jste spokojen se službami svého terapeuta?“
- D1: „Mám vzácnou terapeutku, ale je uzavřená ve svých věcech. Vždycky poslouchá, když mluvím já, přijde na návštěvu se zeptat jak se mi daří. Jsem s ní velice spokojený, jen mi chybí, že mi nepoví nic ze svého života. Proto jsem rád, že jste se tady zastavila vy. Třeba si stihneme i pěkně popovídat.“
- E.T.: „ Určitě stihneme. Budu tady v ústavu celý den. Jak často se vídáte se svojí terapeutkou?“
- D1: „Většinou jen na ty návštěvy, vystačím si sám.“
- E.T.: „Jaké bylo Vaše zaměstnání?“
- D1: „Jsem vyučený puškař. Tam na stěně mám živnostenský list, můžete se jít podívat.“
- E.T.: „Co si myslíte o vzájemných vztazích mezi uživateli tady v ústavu? Jsou dobré? Jsou přátelské?“

- D1: „Mezilidské vztahy jsou tady dobré akorát u oběda. Když se někdo dozví že někdo má něco víc, je tady zášť. Ale myslím si, že je to chorobou. Všichni jsou si blízcí, jsou si rovni, ale nejsou to, víte, přátelé na život a na smrt.“
- E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
- D1: „Ano, jezdím k doktorovi, do nemocnice a tak.“
- E.T.: „A jak jste s těmito službami spokojený? Myslíte si, že jsou dobře přizpůsobeny pro zdravotně znevýhodněné občany?“
- D1: „Tak mě to vyhovuje, když jedu všude zadarmo. Mám průkaz ZTP. Je to dobře přizpůsobené, akorát jsem nespokojený, když někdo vidí, že já za jízdy stát nemůžu a nepustí mě sednout. Když je se mnou ale moje terapeutka, tak ho ale vždycky donutí.“
- E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkal jste se někdy s nějakým takovým případem?“
- D1: „No, tak řeknu to asi tak: na brněnském nádraží se nikdy žádné pomoci od lidí nedočkáte. Tam každý si hledí svého. A je tam strašně moc lidí. Ale jinak, si myslím, že lidi aj pomůžou“
- E.T.: „Jaké jsou Vaše nejoblíbenější činnosti tady v ústavu? Nebo jsou nějaké akce, pořádané ústavem, které máte rád?“
- D1: „Nejraději mám asi zpívanky a mládež když se sem přijede podívat. A taky jsem předseda Výboru obyvatel, to dělám taky rád. To si tam poznamenejte ke mně taky.“
- E.T.: „A jak dlouho jste předsedou? A jak jste byl zvolen?“
- D1: „Jsem předsedou od prvního roku, co jsem tady. A zvolili si mě tady obyvatelé ústavu.“
- E.T.: „Moje poslední otázka je: Jaké používáte speciální pomůcky?“
- D1: „Používám hůl, lupu na čtení, televizi, rádio, CD, DVD a kazety. Můžete se podívat kolik toho tady mám. Taky mám mluvící hodinky. Ty mají budíka, a když to tady zmáčknu, tak to řekne kolik je hodin. Ale mluví to jen německy. Ještě mi nabízeli vodičího psa. Ale toho já nechci. Jsem už starý a s tím psem se taky musí chodit ven, na procházky. Jsou na to sice cvičení, aby pomáhali, ale já v tom vidím jen utrpení pro toho psa. Kdybych byl mladší tak možná.“
- E.T.: „Tak to byly všechny moje otázky. Děkuji Vám za Váš čas. Mějte se hezky, nashledanou.“
- D1: „Nashledanou a zase se někdy stavte.“

Dotazovaný č. 2 - žena

- E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
- D2: „Dobrý den, já jsem D2 Posadte se tady na židličku.“
- E.T.: „Děkuji, tak tedy začneme, můžu se Vás zeptat, kolik je Vám let?“
- D2: „Bylo mi osmdesát čtyři.“
- E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
- D2: „Obchodní škola.“
- E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
- D2: „Od čtyřiceti pěti slabě vidím.“
- E.T.: „Když jste zrakově handicapovaná až od dospělosti, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si na jiný styl života?“
- D2: „Ze začátku ano, ale postaral se o mě syn a stará se o mě až do teď.“
- E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaná o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D2: „Ano. Informuje mě syn.“
- E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D2: Na tuto otázku dotazovaná nedopověděla (pozn.autorky)
- E.T.: „Jsou v Brně nějaké služby, které Vám chybí?“
- D2: „Ne.“
- E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“
- D2: „Syn.“
- E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“

D2: „Ne.“
 E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
 D2: „Tři roky jsem tady a rok jsem byla v Židenicích.“
 E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“
 D2: „Nejvíce spokojená. Nemůžu si na nic stěžovat.“
 E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
 D2: „Ani ne, ženy tu všechno zvládnou.“
 E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
 A.P.: „Ano, velice. Je moc ochotná, dělají tu až nemožné.“
 E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
 D2: „Byla jsem mzdová účetní.“
 E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
 D2: „Neslyšela jsem o ničem špatném, velice dobře se všemi vycházím.“
 E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
 D2: „Všude mě vozí syn. Nikdy jsem ještě nejela tramvají.“
 E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Některé společné akce pořádané ústavem?“
 D2: „Je tu čtení každý den. Dopoledne nám předčítají z novin, co se děje. Odpoledne se čte kniha. Ted' zrovna čteme Broučky.“
 E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
 D2: „Všude mě vozí syn. Žádnou jinou pomoc nepotřebuju.“
 E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
 D2: „Hůl.“
 E.T.: „Tak to byly všechny mé otázky. Moc Vám děkuji za Váš čas. Mějte se hezky a nashledanou.“
 D2: „Nashledanou.“

Dotazovaný č. 3 – žena

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami. Mohu Vám je položit?“
 D3: „Ano, ano. Tak můžete začít.“
 E.T.: „Kolik je Vám let?“
 D3: „Sedmdesát devět.“
 E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?“
 D3: „Konzervatoř.“
 E.T.: „Jste takto handicapována od narození?“
 D3: „Ne, nevidím od svých 60tí let.“
 E.T.: „Dělalo Vám velký problém se přizpůsobit najednou vzniklé situaci, když jste přestala vidět? Byla Vám nabídnuta pomoc od nějaké organizace?“
 D3: „Nejdřív mi pomáhali hlavně v rodině. Pak pracovníci z Tyfloservisu. Pak jsem dostala místo tady v ústavu a tady mi asi pomáhají úplně nejvíc. Jsou tu moc hodné terapeutky a sestřičky.“
 E.T.: „Myslíte si, že máte nebo že se Vám dostává dostatek informací o sociálních službách pro zrakově postižené v Brně?“
 D3: „Ano.“
 E.T.: „A kdo Vás o těchto službách informuje?“
 D3: „Chodím do nemocnice. Víím to od doktorů.“
 E.T.: „Takže Vás informuje Váš oční lékař?“
 D3: „Ano.“
 E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně? Myslíte si, že je jich tu například dostatek?“
 D3: „Nevím. Nemám o tom přehled.“
 E.T.: „Je nějaká služba, která Vám v Brně chybí?“
 D3: „Ne.“

E.T.: „Kdo všechno Vám poskytuje sociální služby? Je to jen ústav? Nebo i rodina, přátelé?“
D3: „Jenom ústav. A Taky moje děti.“
E.T.: „Využívala jste někdy kromě ÚSP Chrlice i služeb jiných organizací?“
D3: „Ano, jak sem říkala, chodívala sem do Tyfloservisu.“
E.T.: „Jak dlouho jste klientkou tohoto ústavu?“
D3: „Deset let.“
E.T.: „Jste spokojena se sociálními službami, které Vám ústav poskytuje?“
D3: „Jsem moc spokojena..“
E.T.: „Myslíte si, že by mělo pracovat v sociálních službách více mužů? Uveďte mi prosím důvod Vašeho rozhodnutí.“
D3: „Myslím, že by tu mělo pracovat víc mužů. Bylo by to dobré. Aspoň by tady byla větší zábava. Dyt' ty ženské si taky potřebujů odpočinůt.“
E.T.: „Jste spokojena se službami svého terapeuta?“
D3: „Jsem.“
E.T.: „Mohu se zeptat, jaké jste vykonávala zaměstnání?“
D3: „Dělala jsem v kanceláři. Ve školství.“
E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli ústavu? Jsou přátelské, nebo naopak?“
D3: „Chodím jen na jedno oddělení, je to tam celkem dobré.“
E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
D3: „Ano, využívám.“
E.T.: „Jste s nimi spokojena? Vyhovují Vám, nebo by jste něco chtěla vylepšit?“
D3: „Vyhovuje mi to, jsem spokojena. Lidi jsou hodní. Pustí sednout. Akorát někdy spíš ten řidič se chová jak hulvát. A někdy ani nezastaví.“
E.T.: „Máte nějakou oblíbenou činnost tady v ústavu? Nebo vaši oblíbenou akci, pořádanou ústavem?“
D3: „Já mám největší radost když přijede z hudební fakulty návštěva.“
E.T.: „Co si myslíte o pomoci lidí na ulici? Poskytnou lidé na ulici pomoc nevidomému? Máte s tím nějakou zkušenost?“
D3: „Lidi spíš dělají že nás taky nevidí. Ale sem-tam se někdo najde, kdo pomůže.“
E.T.: „Používáte nějaké speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
D3: „Ano. Mluvící hodinky a hůl.“
E.T.: „Tak to je všechno. Moc Vám děkuji a nashledanou.“
D3: „Nashledanou“

Dotazovaný č. 4 - žena

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
D4: „Dobrý den.“
E.T.: „Tak tedy začneme, můžu se Vás zeptat, kolik je Vám let?“
D4: „Osmdesát čtyři.“
E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
D4: „Základní škola.“
E.T.: „Jak dlouho jste zrakově postižená?“
D4: „Asi třicet let.“
E.T.: „Když jste zrakově handicapovaná až od dospělosti, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, jako nevidoucí, zvyknout si na jiný styl života?“
D4: „Tak co jiného mi zbývalo. Zvykla jsem si.“
E.T.: „Myslíte si, že jste dostatečně informovaná o sociálních službách v Brně?“
D4: „V Brně, to mě nezajímá. Dcera mě o všem informuje.“
E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
D4: „To mě vůbec nezajímá, já to nepotřebuju.“
E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé..?“
D4: „Rodina a ústav.“
E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“
D4: „Ne.“

E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“
D4: „Ne.“
E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
D4: „Dva roky.“
E.T.: „Jak by jste na žebříčku známkování jako ve škole ohodnotila Vaši spokojenost se službami ÚSP Chrlice? Jakou byste jim dala známku?“
D4: „Tak to bych jim dala jedničku. Jsem velmi spokojená.“
E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
D4: „Ani ne, myslím. Já nevím.“
E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
D4: „Velmi spokojená, dělají tu všechno co nám na očích vidí.“
E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
D4: „Ve skladě jsem dělala.“
E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
D4: „Ani se nezajímám, jsem spokojena.“
E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
D4: „Nikde nejezdím. Všude nás odvezou.“
E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Některé společné akce pořádané ústavem?“
D4: „Všechno se mi tu líbí. Teď se nejvíc těším na koncert Evy a Vaška.“
E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
D4: Na tuto otázku dotazovaná neodpověděla.
E.T.: „Jaké speciální pomůcky pro zrakově postižené používáte?“
D4: „Hůl, lupu a hodinky co mluví.“
E.T.: „Tak to byly všechny mé otázky. Moc Vám děkuji za Váš čas. Mějte se hezky a nashledanou.“
D4: „Nashledanou. Nashledanou“

Dotazovaný č. 5 – žena

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami. Mohu se Vás tedy zeptat?“
D5: „Ano.“
E.T.: „Děkuji, tak tedy začneme, můžu se Vás zeptat, kolik je Vám let?“
D5: „Sedmdesát“
E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
D5: „Chodila jsem na základní školu.“
E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
D5: „Asi tak 2 roky.“
E.T.: „Bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si na jiný styl života po tom, co jste začala mít problémy se zrakem?“
D5: „Ano.“
E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaná o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
D5: „Myslím, že ani ne.“
E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
D5: „Já jsem hlavně spokojená tady s ústavem. Tady je to moc hezké.“
E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“
D5: „Já si vystačím tady s ústavem. Nic jiného mě nezajímá.“
E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...?“
D5: „Já už nikoho nemám, takže jen ústav.“
E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“
D5: „Ne, nic jiného jsem nikdy nevyužila.“
E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“

D5: „Asi tak půl roku.“
 E.T.: „Do jaké míry jste spokojena se službami ÚSP Chrlice? Kdybyste je měla oznámkovat jako ve škole od jedničky do pětky, jako známku byste ústavu dala?“
 D5: „Asi jedničku. Ještě nevím.“
 E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
 D5: „Myslím, že by měli. Víc by se toho tady zvládlo.“
 E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
 D5: „Ano, jsem moc spokojená. Stará se o mě jak nejlépe může.“
 E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
 D5: „Dělala sem v obchodě.“
 E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
 D5: „Ano. Jezdím k doktorovi.“
 E.T.: „A jak jste s těmito službami spokojená? Myslíte si, že jsou dobře přizpůsobeny pro zdravotně znevýhodněné občany?“
 D5: „Tak aj ano, ale mohli by ještě něco zlepšit. To by jim neuškodilo.“
 E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Nějaké společné akce pořádané ústavem?“
 D5: „Nejraději mám asi kuželky. A taky kostel. Tam chodím každý týden.“
 E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
 D5: „Myslím si, že lidi se snaží hodně pomáhat.“
 E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
 D5: „Hůl a takové mluvící hodinky.“
 E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
 D5: „Kolektiv je tady dobrý, nemůžu si nijak stěžovat.“
 E.T.: „Tak, to byla poslední otázka. Moc Vám děkuji za Váš čas. Mějte se hezky a nashledanou.“
 D5: „Nashledanou.“

Dotazovaný č. 6 - žena

E.T.: „Dobrý den, chtěla bych se Vás zeptat na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami. Můžu začít?“
 D6: „Ano.“
 E.T.: „Kolik je Vám let?“
 D6: „Čtyřicet pět let.“
 E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
 D6: „Základní škola.“
 E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
 D6: „Od 33 let.“
 E.T.: „Když jste zrakově handicapovaná až od dospělosti, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si na jiný styl života?“
 D6: „No, bylo to těžší než jsem si nejdříve myslela.“
 E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaná o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
 D6: „Ano, myslím, že ano.“
 E.T.: „A kdo Vás o nabídce či možnostech služeb informoval?“
 D6: „Městský úřad.“
 E.T.: „A jste tedy spokojena s touto nabídkou sociálních služeb?“
 D6: „Ano, jsem moc spokojená.“
 E.T.: „Nenajdou se přesto nějaké služby, které Vám v Brně chybí? O kterých jste třeba slyšela?“
 D6: „Ne-ne, nic takového.“
 E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...?“
 D6: „Jenom ústav.“
 E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“

D6: „Ano, ale ne v Brně, v Hradci.“
 E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
 D6: „Bude to rok.“
 E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“
 D6: „Jsem hodně spokojená. Je to tady daleko lepší než v Hradci.“
 E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
 D6: „Je mi to jedno. Hlavně že se o nás někdo postará.“
 E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
 D6: „Jsem spokojená, vykonává práci tak jak má.“
 E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
 D6: „Dělala sem v ZaZ plastech součástky.“
 E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
 D6: „Je to dobrý, někdy se hádají, ale je to dobrý.“
 E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
 D6: „Ano, využívám.“
 E.T.: „Jste s nimi spokojena? Vyhovují Vám, nebo by jste něco chtěla vylepšit?“
 D6: „Je to tam dobrý.“
 E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Některé společné akce pořádané ústavem?“
 D6: „Ráda dělám košíky a pak taky vaření. Zrovna dneska připravujeme občerstvení na jednu soutěž.“
 E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
 D6: „Myslím, že lidi pomáhají. Ale spíš jak kdo. Někdo jo a někdo ne. Já tak tu pomoc nepotřebuju tak nevím.“
 E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
 D6: „Hůlku. Jinak nic.“
 E.T.: „Tak Vám děkuji, to je vše. Mějte se hezky a nashledanou.“
 D6: „Nashledanou.“

Dotazovaný č. 7 - žena

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
 D7: „Ano, tak se ptejte.“
 E.T.: „První otázka: Kolik je Vám let?“
 D7: „Čtyřicet dva.“
 E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
 D7: „Mám výuční list.“
 E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
 D7: „Od narození.“
 E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaná o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
 D7: „Tak středně informovaná. Moc toho ale nevím.“
 E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
 D7: „Brno moc neznám. Tak nevím.“
 E.T.: „Jsou nějaké služby, o kterých jste slyšela a chtěla byste je využívat a v Brně nejsou dostupné?“
 D7: „Nejsou.“
 E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“
 D7: „Ještě přátelé. Ti mi taky pomáhají.“
 E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“
 D7: „Ne.“
 E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
 D7: „No...Počkejte... Už to bude myslím dva roky. Jó, dva roky.“
 E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“

- D7: „Jsem velice spokojená. Máte tady všechno: Mše, koncerty, sportovní aktivity- je o nás postaráno.“
- E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
- D7: „Myslím, že to není potřeba.“
- E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
- D7: „Jsem velice spokojena. Dělá svoji práci dobře a ráda si se mnou povídá. Takže jsem spokojená.“
- E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
- D7: „Dělala jsem v Ovocnářské středisku a taky uklízečku.“
- E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
- D7: „Je to dobrý, vztahy jsou dobré.“
- E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
- D7: „Ano, využívám. Docela často.“
- E.T.: „Jste s nimi spokojena? Vyhovují Vám, nebo by jste něco chtěla vylepšit?“
- D7: „Mohli by se zlepšit.“
- E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Někaké společné akce pořádané ústavem?“
- D7: „Jak už jsem říkala. Máme tu všechno. Koncerty, kuželky, zpěv, mše, dělání košíků, dílny.“
- E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
- D7: „Myslím se si, že přístup ke zrakově postiženým je dobrý, ale přístup k neslyšícím je horší.“
- E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
- D7: „Pomůcky nevyužívám, zlepšilo se mi zde vidění.“
- E.T.: „Tak to byly všechny mé otázky. Moc Vám děkuji za Váš čas. Mějte se hezky a nashledanou.“
- D7: „Nashledanou.“

Dotazovaný č. 8 - žena

- E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
- D8.: „Ano, říkali mi, že přijdete. Posad'te se prosím.“
- E.T.: „Děkuji, tak tedy začneme, můžu se Vás zeptat, kolik je Vám let?“
- D8.: „Je mi osmdesát čtyři.“
- E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
- D8.: „Vystudovala jsem filozofickou fakultu.“
- E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
- D8.: „Asi dvacet pět let.“
- E.T.: „Když jste zrakově handicapovaná až od dospělosti, bylo pro Vás těžké se přizpůsobit prostředí, zvyknout si na jiný styl života?“
- D8.: „Jistěže ano, bylo to najednou něco úplně nového.“
- E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaná o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D8.: „Ano, myslím, že jsem dostatečně informovaná.“
- E.T.: „A kdo Vás o těchto službách informuje? Jakým způsobem tyto informace získáváte?“
- D8.: „Jak vidíte mám tady počítač. Takže přes internet a také od lékaře.“
- E.T.: „Jste spokojena s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
- D8.: „Jsem spokojená.“
- E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“
- D8.: „Mně osobně nic nechybí.“
- E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“
- D8.: „Služby mi poskytuje pouze ústav.“
- E.T.: „Využila jste někdy služeb jiných organizací?“
- D8.: „Ne.“

E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
D8.: „Čtyři roky.“
E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“
D8.: „Jsem spokojená. Mohlo by to ale být lepší.“
E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
D8.: „Ne, muže tu nepostrádám. Nemyslím si, že by byli nějak důležití pro chod ústavu.“
E.T.: „Jste spokojena s prací Vašeho terapeuta?“
D8.: „Ano, pečlivě se věnují, mají zájem o klienta.“
E.T.: „Jaké jste vykonávala povolání?“
D8.: „Ředitelka gymnázia.“
E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojena?“
D8.: „Vztahy jsou velmi složité kvůli tomu, že jsou tu lidé narušení.“
E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
D8.: „Ano, využívám.“
E.T.: „Jak jste spokojena s jejich kvalitou? Je něco, co Vám nevyhovuje?“
D8.: „Víte, mám problémy se dostat do některých vlaků, autobusů. Hlavně ty vlaky jsou velký problém. Takže bych uvítala více bezbariérových autobusů, vlaků. A taky větší ochotu řidičů.“
E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Někaké společné akce pořádané ústavem?“
D8.: „Ne nemám. Já se toho moc neúčastním.“
E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“
D8.: „Myslím, že se najdou lidé, kteří dokážou pomoci, ale většina na ulici dělá že nic nevidí. A teď se nejedná jen o postižené, ale i třeba když chlap mlátí chlap svoji manželku tak většina lidí dělá že nic nevidí. To je totiž snadnější způsob.“
E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
D8.: „Používám hůl, hodinky a mám speciální počítač. Můžete si ho pak prohlédnout.“
E.T.: „Děkuji, to budu jenom ráda.“
D8.: „Můžete si tam udělat ještě nějakou poznámku, jestli chcete. Myslím si, že sestry jsou velmi obětavé. Také ale záleží na vztazích mezi zaměstnanci, odráží se to na vztazích klient-terapeut.“
E.T.: „Děkuji Vám za rozhovor i za Vaše osobní poznatky. Moc mě těšilo. Mějte se hezky, nashledanou.“
D8.: „Nashledanou.“

Dotazovaný č. 9 – muž

E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
D9: „Ano, ano, posaďte se tady u mě prosím.“
E.T.: „Děkuji, tak můžu začít? Kolik je Vám let?“
D9: „Šedesát sedm let.“
E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
D9: „No, základní škola, a jsem vyučený košíkář.“
E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaný?“
D9: „Od narození.“
E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaný o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
D9: „Ano..“
E.T.: „A kdo Vám tyto informace poskytuje?“
D9: „Sociální pracovnice a lékař.“
E.T.: „Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“
D9: „Já se po Brně moc nepohybuju, tak nevím. Pro mě je důležité dění spíš tady kolem ústavu.“
E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“

- D9: „Služby ani tak ne jako spíš bych chtěl mít možnost nějakého přivýdělnku. A možnost pracovat. Protože je toho tady pro nás hrozně málo.“
- E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“
- D9: „Jen ústav. Žiju tady s manželkou, ale ta je teď na jiném oddělení a musí ležet.“
- E.T.: „Jak dlouho jste klientkou ÚSP Chrlice?“
- D9: „Jsem tu už třináct let.“
- E.T.: „Využil jste někdy služeb jiných organizací tady v Brně?“
- D9: „Ano, ale ne tady v Brně.“
- E.T.: „Do jaké míry jste spokojená se službami ÚSP Chrlice?“
- D9: „Velmi spokojen. Jsme tady informovaní o všem důležitém. Jak je co drahé a podobě. Hlavně si tady cením té kvality,“
- E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“
- D9: „Mělo by jich pracovat víc. Hlavně by to mělo být aspoň rovnoměrně.. Muži mají na něco jiné schopnosti. Měli by se tak s ženami doplňovat.“
- E.T.: „Jste spokojen s prací Vašeho terapeuta?“
- D9: „Nemůžu si stěžovat. Měl jsem vždy dobré zkušenosti se všema terapeutkami, co jsem kdy měl. Nevyžadují nic co je nemožné.“
- E.T.: „Vykonal jste někdy nějaké povolání?“
- D9: „Byl jsem 35 let dělníkem v dílnách pro nevidící. Mám výhody, mám rozhled o ledasčem.“
- E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojen?“
- D9: „Ve společném zařízení jsou vztahy dobré nebo nedobré. Všude je to dobrý, všude je něco negativního. Tomu se nedá vyhnout.“
- E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“
- D9: „Sám nikam nejezdím. Vždycky jede někdo se mnou.“
- E.T.: „A jste spokojený s těmito dopravními službami? Vyhovují Vám?“
- D9: „Celkem jsem i spokojený, ale uvítal bych zlepšení úpravy sedadel. Jezdíváme pravidelně do Tuřan do kostela. Trvá mi delší dobu, než se v autobuse dostanu na čtyřsedadlo. A mezitím vždycky řidič se rozjede a mě se už několikrát stalo, že jsem se neudržel na nohou.“
- E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Někjaké společné akce pořádané ústavem?“
- H.V.: „V dílnách košíky.“
- E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Máte s tím nějakou zkušenost?“
- D9: „Lidi jsou většinou ochotní.“
- E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“
- D9: „Slepečkou hůl, mluvicí hodinky, hladinky na nalévání vody. Člověk musí mít zájem. Pak všechno jde. Já si sám vařím, všechno. Taky vyrábím tady ty drátěné košile. Chcete se podívat?“
- E.T.: „Ráda. A děkuji Vám za Váš čas na rozhovor.“

Dotazovaný č. 10 - muž

- E.T.: „Dobrý den, jmenuji se Eliška Těšinová a jsem studentka Sociologie. Chtěla bych se Vás zeptat, na několik otázek o Vaší spokojenosti se sociálními službami.“
- D10: „Tak se ptejte. Můžete na cokoli. Já Vám řeknu aj to co nevím.“
- E.T.: „Děkuji, tak moje první otázka je, kolik je Vám let?“
- D10: „Padesát devět.“
- E.T.: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“
- D10: „Vyučil jsem se a pak jsem dělal dva roky konzervatoř- to si zapište.“
- E.T.: „Jak dlouho jste zrakově handicapovaná?“
- D10: „Jsem slepý od 30ti let, z toho pět let jsem byl slepý úplně. Teď se to zlepšilo.“
- E.T.: „Jste zrakově postižený několik let. Bylo pro Vás těžké přizpůsobovat se svému zrakovému postižení, zvykat si?“
- D10: „Ano, bylo a hodně. Ale překonal jsem to a teď se to navíc zlepšilo, takže jsem rád.“

E.T.: „Myslíte si, že jste dobře informovaný o možnostech sociálních služeb pro zrakově postižené v Brně?“

D10: „Ne.“

E.T.: „Jsou nějaké služby, které Vám chybí v Brně?“

D10: „Nevím.“

E.T.: „Je někdo další kdo Vám poskytuje sociální služby kromě ústavu? Například rodina, přátelé...“

D10: „Ústav Chrlice. Moc sociálních služeb nevyužívám.“

E.T.: „Využil jste někdy služeb jiných organizací?“

D10: „Ne.“

E.T.: „Jak dlouho jste klientem ÚSP Chrlice?“

D10: „Devět let.“

E.T.: „Do jaké míry jste spokojen se službami ÚSP Chrlice?“

D10: „Podívejte, co bych komu nahlával. Já můžu zcela upřímně říct, že jsem naprosto a spokojený.“

E.T.: „Myslíte si, že by mělo v sociálních službách pracovat více mužů? A můžete mi své rozhodnutí zdůvodnit?“

D10: „Nezáleží na tom. Nejsou stejně dobře pracovním ohodnocení, jsou spíše podhodnocení.“

E.T.: „Jste spokojen s prací Vašeho terapeuta?“

D10: „Jsem spokojen. Zajdem spíš na pivo. Já si udělám si vše sám.“

E.T.: „Jaké jste vykonával povolání?“

D10: „Nástrojář.“

E.T.: „Jaké jsou podle Vás vzájemné vztahy mezi uživateli? Jsou přátelské? Jste s nimi spokojený?“

D10: „Postižení se prostě nějak chovají. Je těžké žít mezi postiženýma.“

E.T.: „Využíváte dopravních služeb města Brna?“

D10: „Jo, využívám.“

E.T.: „A co si o těchto službách myslíte? Jste s nimi spokojený? Vadí Vám něco?“

D10: „Nepotřebuju nic zvláštního. Je to otázka řidičů. Někteří jsou hulváti.“

E.T.: „Máte nějaké oblíbené činnosti tady v ústavu? Některé společné akce pořádané ústavem?“

D10: „Kučelky, zaměstnání. Byl jsem masér, ale zakázali mi to, jako zrakově postiženému.“

E.T.: „Co si myslíte o pomoci zrakově postiženým lidem na ulici? Jsou lidé ochotní pomoci nebo naopak? Setkala jste se někdy s nějakým takovým případem?“

D10: „Řekl bych to asi tak: devadesát devět procent ochoty.“

E.T.: „Jaké používáte speciální pomůcky pro zrakově postižené?“

D10: „Moje pomůcky? Tak to je: počítač, hůl. A Pavel(terapeut-pozn.autorky)“

E.T.: „Tak to byly všechny mé otázky. Moc Vám děkuji za Váš čas. Mějte se hezky a nashledanou.“

D10: „To bylo všechno? Takové krátké. Tak se mějte. Nashledanou.“