

**Univerzita Karlova v Praze**

Fakulta humanitních studií



Bakalářská práce

**Komparace sociální pomoci nestátní neziskové organizace a státu  
a jejich rolí při poskytování této pomoci**

Kristýna Ortová

**Vedoucí práce:** Mgr. Magdaléna Šťovíčková Jantulová

Praha 2016

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité zdroje a literaturu. Tato práce ani její podstatná část nebyla využita k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze dne 5. 5. 2016

.....

podpis

**Poděkování:**

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Magdaléně Šťovíčkové Jantulové, že se vedení mé práce ujala, dále za její vstřícnost a trpělivost při vedení práce, za cenné připomínky a za čas, který mi věnovala. Dále chci poděkovat všem informátorům za to, že mi věnovali svůj čas, za jejich ochotu a za poskytnutí informací, bez nichž by práce nemohla vzniknout. Velké poděkování patří i mým rodičům a mému bratrovi za jejich obrovskou podporu.

# OBSAH

ÚVOD.....	1
TEORETICKÁ ČÁST.....	3
1.Vymezení základních pojmů.....	3
2.Role státu a limity jeho rolí v moderní demokratické společnosti.....	4
3.Role nestátních neziskových organizací a limity jejich rolí v moderní demokratické společnosti.....	7
4.Typy NNO podle činnosti, typu a funkce.....	8
4.I.Nadace a nadační fondy.....	11
4.II.Financování nadací formou fundraisingu.....	13
5.Funkce nestátních neziskových organizací .....	13
6.Role státu a nestátních neziskových organizací při poskytování sociální pomoci .....	15
6.I.Sociální správa a sociální služby.....	15
6.II.Fungování a role státní sociální správy a nestátních neziskových organizací jako subjektů sociální správy.....	16
PRAKTICKÁ ČÁST.....	20
7.Metodologie výzkumu.....	20
7.I.Výzkumný problém, výzkumné otázky.....	20
7.II.Výzkumná strategie.....	21
7.III.Techniky sběru dat.....	21
7.IV.Výběr vzorku.....	22
7.V.Analytické postupy .....	24
7.VI.Hodnocení kvality výzkumu.....	25
7.VII.Etické otázky společenskovedního výzkumu.....	25
8.Sociální pomoc poskytovaná nadací Dobrý anděl.....	26
8.I.O nadaci Dobrý anděl.....	26
8.II.Činnosti nadace Dobrý anděl a jejich charakteristiky.....	28
8.II.i.Individuální přístup při poskytování sociální pomoci.....	28
8.II.ii.Flexibilita poskytované pomoci .....	30
8.II.iii.Rychlost sociální pomoci.....	31
8.III.Role nadace Dobrý anděl při poskytování sociální pomoci .....	33
8.III.i.Role nadace z hlediska zástupců nadace.....	33
8.III.ii.Role nadace z hlediska zástupců státu.....	35
8.IV.Limity sociální pomoci nadace Dobrý anděl.....	35
8.IV.i. Závislost na donorech.....	36
8.IV.ii.Omezené finanční prostředky.....	38
8.IV.iii.Závislost na spolupráci se zaměstnanci nemocnic a dalších státních i nestátních institucí.....	38
8.IV.iv.Ryze finanční charakter pomoci nadace.....	39
9.Sociální pomoc poskytovaná státem.....	40
9.I.Činnosti státu a jejich charakteristiky.....	40
9.I.i.Typy pomoci poskytované státem.....	40
9.I.ii.Sociální poradenství.....	41
9.I.iii.Státní finanční podpora.....	42
9.I.iv.Rozhodnutí o přidělení dávky.....	43
9.II.Role státu .....	45
9.II.i.Informativní role státu .....	45
9.II.ii.Zajištění fungování nestátního neziskového sektoru .....	46
9.II.iii.Role poskytovatele finanční pomoci.....	47
9.III.Limity sociální pomoci státu.....	48
9.III.i.Dlouhý proces rozhodování o poskytnutí finanční pomoci .....	48

9.III.ii.Neodpovídající výše pomoci .....	49
9.III.iii.Další dílčí problémy s přiznáváním pomoci.....	51
9.III.iv. Odstranění limitů sociální pomoci.....	52
10.Formy spolupráce státu a nadace Dobrý anděl a vztahy mezi nimi.....	54
10.I.i.Spolupráce se sociálními pracovníky a lékaři.....	54
10.I.ii.Státní podpora nestátního neziskového sektoru.....	56
11.Komparace činností, rolí a limitů sociální pomoci státu a nadace Dobrý anděl.....	56
11.I.Individuální přístup.....	57
11.II.Přizpůsobivost potřebám pacientů a budování vztahu.....	58
11.III.Rychlost pomoci.....	59
11.IV.Typy poskytované pomoci .....	60
11.V.Role a jejich plnění.....	61
12.Závěr.....	62
13.Použité zdroje.....	67

## ÚVOD

K nadaci Dobrý anděl mě přivedla kniha Andreje Kisky Cesta manažéra z pekla alebo Ako robiť charitu úspešne a so srdcom (Kiska, 2011). Andrej Kiska založil nadaci Dobrý anjel na Slovensku a podle stejného konceptu a s jeho pomocí vznikla nadace Dobrý anděl i v České republice. Díky knize Andreje Kisky jsem se začala o nadaci zajímat. Když jsem přemýšlela o tématu své bakalářské práce, sešla jsem se s jednou ze zástupkyň nadace a mluvila s ní o náplni její práce. Tato schůzka mě přivedla k tématu mé práce, kterým je Komparace sociální pomoci nestátní neziskové organizace a státu a jejich rolí při poskytování této pomoci. Cílem práce je srovnání sociální pomoci poskytované státem a nestátní neziskovou organizací, jejich rolí při poskytování této pomoci a nalezení a porovnání limitů jejich pomoci.

Sociální problémy jsou často diskutovaným tématem. Příliš se ale nemluví o tom, že pokud se v rodině objeví vážné zdravotní komplikace, neřeší rodina pouze zdravotní stránku věci, ale dostává se často i do finančních problémů. Na tuto skutečnost upozorňuje nestátní nezisková organizace, na níž jsem se rozhodla problematiku zkoumat. Nadace Dobrý anděl nejenže na tento problém upozorňuje, ale také pomáhá s jeho řešením finančními příspěvky, které poskytuje rodinám s nezaopatřenými dětmi, jež vážná nemoc dítěte nebo onkologické onemocnění jednoho z rodičů přivedlo do finančních problémů. Nadace je specifická tím, že přerozděluje veškeré finanční prostředky vybrané od dárců na pomoc svým klientům a nefinancuje z nich svůj provoz. Filosofie nadace je mi velmi blízká, což je také důvod, proč jsem zvolila právě ji. Jak jsem zjistila od zástupců nadace Dobrý anděl, jejich nadaci v tomto kontextu nikdo nezkoumal, i proto jsem se rozhodla použít nadaci jako případ, na kterém zmapuji problematiku, která mě zajímá.

Téma jsem se rozhodla zkoumat z pohledu aktérů, kteří se podílejí na sociální pomoci, konkrétně z perspektivy nadace a státu. Konkrétní aktéry státu jsem v průběhu práce vybrala na základě jejich zkušeností s nadací Dobrý anděl.

V teoretické části své práce vymezím základní pojmy a shrnu role státu a nestátních neziskových organizací v moderní demokratické společnosti. V jedné z kapitol se budu zabývat typologií nestátních neziskových organizací, zaměřím se hlavně na nadace

a nadační fondy a jejich specifika. Dále se budu v teoretické části práce zabývat sociální pomocí státu a nestátních neziskových organizací.

V metodologické části své práce popíši výzkumný problém, výzkumnou strategii, kterou jsem zvolila, techniky sběru dat, vzorek informátorů, dále způsob analýzy, etiku výzkumu a hodnocení výzkumu.

Praktickou část budu koncipovat dle výzkumných otázek, které jsem si na začátku své práce stanovila a které chci na základě rozhovorů zodpovědět. Ve své práci popíši sociální pomoc, kterou poskytuje stát a nadace konkrétní skupině potřebných. Dále role, které při poskytování této pomoci stát a nadace plní a limity jejich pomoci. Také se chci zabývat formami spolupráce mezi státem a nadací a na závěr provést komparaci sociální pomoci obou aktérů, v níž vymezím veškeré zjištěné rozdíly v sociální pomoci, kterou stát a nadace poskytují. Na vše budu nahlížet z perspektivy zvolených aktérů. V závěru práce pak shrnu svá zjištění a případně navrhnou, na základě popsanych limitů, jak sociální pomoc zlepšit.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Vymezení základních pojmů

Na začátku této kapitoly bych ráda objasnila terminologii, kterou budu ve své práci používat. V literatuře se používá velké množství označení pro nestátní neziskové organizace (dále jen NNO), která bych ráda nastínila. Sama ve své práci budu používat právě označení NNO. Další často používané označení je organizace občanské společnosti, které používá ve svých textech například Marek Skovajska (Skovajska, 2010).

Dále se běžně užívají termíny občanské organizace, neziskové organizace (dále jen NO), nevládní organizace a nestátní organizace. Také se kromě termínu nestátní neziskový sektor (dále jen NNS) někdy používá pouze termín neziskový sektor, dále pak termíny třetí sektor, nevládní sektor, nezávislý sektor, dobrovolnický sektor a občanský sektor. „Všechny termíny označují v podstatě stejný sociální prostor, ale zdůrazňují jen jedno hledisko nebo se zaměřují pouze na jeho určitý výsek.“ (Skovajska, 2010: 31).

Já jsem si vybrala termíny NNS a NNO, kterými zdůrazňuji to, že organizace, o kterou se budu ve své práci zajímat, se vyskytuje mimo oblast státu a trhu a je zaměřena na jiné cíle než je dosahování zisku.

Dále je důležité zdůraznit, že se budu ve své práci zabývat státem demokratickým, tedy společností svobodnou, která má značný prostor pro svobodné lidské aktivity a ve které je velký prostor pro vznik a rozvoj NNS. Má práce tedy bude pojednávat o sociální pomoci státu a NNO v moderní demokratické společnosti.

Stát, NNS, ale také trh hrají nezastupitelnou roli v regulaci činností sociálních aktérů s tím, že každý z nich má své výhody a nevýhody, každý z nich má specifické domény svého efektivního uplatnění a efektivita každého z nich závisí mimo jiné na tom, jak jsou navzájem sladěny jejich regulační účinky (Potůček a kol., 2005: 113).

Zároveň je důležité si uvědomit, že NNS je něco jiného než soukromý neformální



sektor, do kterého patří rodina, sousedství, neformální skupiny a společenství. Do NNS naproti tomu spadají asociace, spolky, NO a obecně organizace nestátního neziskového sektoru. Tyto dva sektory ovšem v některých případech splývají do jednoho obecnějšího pojmu občanská společnost. Přitom toto členění je důležité, protože tyto sektory velmi významně odlišuje jejich rozdílná organizační struktura (Potůček a kol., 2005: 86).

V této kapitole jsem nastínila komplexní obraz toho, které sektory utvářejí naši společnost. Já se ve své práci budu zabývat veřejným a nestátním neziskovým sektorem, komerční sektor, tedy trh, ale také soukromý neformální sektor ve své práci zmiňuji pouze pro vytvoření celkového obrazu.

## **2. Role státu a limity jeho rolí v moderní demokratické společnosti**

Stát je důležitým nástrojem regulace lidských činností a politická moc je zdrojem této regulace (Potůček, 1997: 34). Politická moc je relativně jednoduše uplatnitelným nástrojem regulace a kontrola může být užita buď jako přímé donucení, nebo jako metoda ustanovení pravidla, kterým se musí ti, kteří pod danou politickou moc spadají, řídit. Druhý případ je typickým uplatňováním politické moci v moderních demokratických společnostech (Potůček, 1997: 95).

Politická moc může být a často bývá zneužita. Stát je ale na druhou stranu v některých věcech ve srovnání s trhem efektivnější, a to například tam, kde požadavek na rychlost rozhodnutí a jeho následnou realizaci má přednost před požadavkem na ekonomickou efektivnost, a také v zajišťování žádoucích služeb, které nezajišťuje trh (Potůček a kol., 2005: 96). Mezi státem a trhem ale stojí ještě NNS, který má uspokojovat lidské potřeby tam, kde nejsou adekvátně uspokojovány ani trhem, ani státem. NNS tedy tyto dva sektory doplňuje, NNS se ale budu více zabývat až v následující podkapitole (Potůček a kol., 2005: 103).

Stát je veřejnoprávním subjektem, který plní veřejné účely, jak z jeho funkce vyplývá (Skovajská a kol., 2010: 80). Stát realizuje rozhodnutí politického charakteru,

provádí administrativní regulaci, využívá zdroje, zabezpečuje kontinuitu a stabilitu služeb, provádí prevenci vykořisťování a diskriminace, zajišťuje bezpečnost a rovnost, zabezpečuje sociální soudržnost a smír (Potůček, 1997: 36). Plnění soukromých účelů státem je neslučitelné s jeho veřejným statutem, pokud k tomu dochází, jde o zneužití veřejné moci k osobnímu prospěchu (Skovajská, 2010: 80).

Skutečnost je ale taková, že stát nehledí pouze na veřejné zájmy. Stát proto nelze chápat jen jako prostředek k prosazování veřejných zájmů, i když by to tak být mělo, nebo naopak zájmů soukromých, stát ve skutečnosti nemaximalizuje veřejné blaho, ani uspokojení sobeckých zájmů, snaží se o kompromis. Míra, jakou se státu daří chránit veřejné zájmy před snahou uspokojovat dílčí zájmy skupinové a individuální, se pochopitelně liší případ od případu. Demokracie je v tomhle oproti totalitárním režimům v obrovské výhodě. Demokratický stát lépe odhaluje a poté i trestá problematické chování a zároveň má výhodu v tom, že se nemusí spoléhat pouze na formální mechanismy kontroly moci a správy, ale i na občanskou společnost, která si je vědoma svých práv a je připravena tato práva bránit v případě potřeby i proti státní moci (Potůček, 1997: 36).

Stát je tedy veřejnoprávní mocí. Stát vykonává státní správu a další úkoly. Přesněji řečeno vykonávají je organizační složky státu, které tvoří např. ministerstva nebo státní agentury. Tyto instituce stát představují a nejsou od něj politicky, finančně ani konceptuálně oddělitelné. Další formu státních organizací představují tzv. příspěvkové organizace jako jsou nemocnice, školy, divadla a další instituce. Ty jsou nástrojem státem řízeného poskytování určitých služeb pro veřejnost. Tyto organizace mají větší prostor pro vlastní řízení a iniciativu, ale také jsou v podstatných ohledech na státu závislé (Skovajská a kol., 2010: 81).

Stát ale nemusí spoléhat jen na své vlastní složky. Může pověřit výkonem veřejné moci nebo plněním veřejných úkolů subjekty, které jsou v určité míře na státu nezávislé, tedy subjekty, které tvoří součást NNS (Skovajská a kol., 2010: 81). NNO mohou také vykonávat veřejně prospěšné aktivity uznávané státem, který jim poskytuje daňová a jiná zvýhodnění (Skovajská a kol., 2010: 83).

Z tohoto hlediska je důležité zmínit, že existují vzájemně a veřejně prospěšné NNO, o nichž budu podrobněji psát v dalších kapitolách. Veřejně prospěšné NNO se zaměřují

na uspokojování potřeb, jejichž uspokojení je ve veřejném zájmu, tedy uspokojení těchto potřeb je pro veřejnost přínosem (Skovajska a kol., 2010: 83). Existují ale různé stupně a formy naplnění veřejné prospěšnosti, je proto nutné neustále řešit, jak co nejlépe alokovat nedostatkové prostředky. Stát tedy musí určovat míru veřejné prospěšnosti konkurujících si organizací nebo projektů a podle toho podporovat ty organizace a projekty, jejichž práce je pro veřejnost přínosnější než práce jiných. Toto není jednoduché posoudit. V českém právním řádu je navíc tato otázka řešena velmi neuspokojivě. Oblasti veřejné prospěšnosti jsou definovány v zákonech upravujících některé formy NNO jako například zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech. Místo definování činností zaměřených na dosahování obecně prospěšných cílů jako veřejně prospěšných jsou definovány typy právnických osob a činnosti, které tyto právnické osoby mohou vykonávat. Osvědčený model prisuzování statusu veřejné prospěšnosti nabízí Velká Británie, kde je status veřejné prospěšnosti přidělován konkrétním NNO nejrůznějších právních forem na základě individuálního posouzení jejich skutečné činnosti (Skovajska a kol., 2010: 84).

Stát na rozdíl od NNO zajišťuje pouze veřejné statky. Pokud stát tyto veřejné statky zabezpečuje a distribuuje nedostatečně, hovoří se o selhání státu. Poptávka po veřejných statcích je ale velmi různá a není tak možné uspokojit požadavky všech současně. Ať se stát chová jakkoli zodpovědně, vždycky se najdou občané, kteří budou nespokojeni s úrovní, kvalitou či způsobem poskytování veřejného statku (Skovajska a kol., 2010: 101). Selhání státu nebo veřejné správy se odehrává na několika úrovních. Například selhání vyšší úrovně státní správy může být vnímáno podobně NNO i nižší úrovní státní správy. Je nutné na to ale nahlížet tak, že stát je tu proto, aby uspokojoval požadavky většiny, požadavky těch, kteří nemají většinovou podporu má, pak uspokojovat NNS. NNS zároveň funkce státu nemůže nahradit, protože i u něho dochází k selhávání. V každé společnosti by se měly proto tyto sektory navzájem doplňovat (Skovajska a kol., 2010: 102).

### **3. Role nestátních neziskových organizací a limity jejich rolí v moderní demokratické společnosti**

Význam NNS se zvětšuje s tím, jak se stále větší oblasti moderního společenského života dostávají do závislosti na dvou systémech, státu a trhu. Stát a trh jsou z funkčního hlediska nepostradatelné, ale samy o sobě garantují svobodu nedostatečně a někdy ji mohou dokonce potlačovat. Stát představuje moc nezbytnou a legitimní. Mezi státem a trhem stojí ještě NNO, které mají funkci partnera tam, kde je to nezbytné, ale zároveň mají i funkci protivníka státu, která je nepostradatelná pro udržení demokracie a svobody (Skovajská a kol., 2010: 63).

NNS nejenže poskytuje prostor pro obhajobu individuálních a skupinových zájmů, ale také se podílí na kontrole politické moci, a je tak součástí veřejné sféry. Soukromé NNO se mnohdy podílejí na uskutečňování obecného blaha naplňováním veřejně prospěšných účelů (Skovajská a kol., 2010: 79).

Podle teorie veřejných statků poskytují NNO ty veřejné statky, které nedokáže efektivně zajistit stát, ani trh. Stát má pouze omezené zdroje, proto dochází k jeho selhání (politici jsou závislí na většinovém hlasu voličů a stát tak poskytuje veřejné statky především pro středové voliče, poptávka menšin pak zůstává neuspokojena) (Skovajská a kol., 2010: 45).

Dále je zajímavá teorie důvěry, která nám říká, že je poskytování řady služeb zatíženo informační asymetrií, tedy to, že spotřebitelé nebo klienti mnohdy neumí posoudit kvalitu služeb, proto volí organizaci, které nejvíce důvěřují. Zásada nerozdělování zisku, kterou NNO mají, zvyšuje jejich důvěryhodnost v očích potenciálních klientů, což zvyšuje zájem těchto klientů (Skovajská a kol., 2010: 45).

Důležité je ale říci, že NNO nevznikají jen tam, kde selhává stát, a tedy neexistují jen v důsledku selhání státu v poskytování veřejných statků, protože mezi NNO a státem může existovat vztah partnerství a vzájemné závislosti, v němž mohou vzájemně vyrovnávat své nedostatky. O tom hovoří teorie vzájemné závislosti (Skovajská a kol., 2010: 46).

Toto byly různé teorie vysvětlující existenci NNO v naší společnosti. V každé

z těchto teorií je něco, co dobře vystihuje, proč NNO jsou, proč je potřebujeme a jak NNO fungují, ale také to, jak funguje stát.

Kromě selhání státu, které bylo popsáno výše, dochází také k selhání NNS. Salamon (1987) uvádí čtyři základní důvody selhání NNS, mezi které patří filantropická nedostatečnost, což znamená, že NNS neřeší nedostatečnou nabídku kolektivních statků, tedy statků veřejných s nedělitelnou a nevylučitelnou spotřebou. Hlavním důvodem je strach dárců, že jejich donace nepovede k rozsáhlejšímu poskytování těchto statků. Další typ selhání NNS podle Salamona je filantropický partikularismus, tedy tendence NNS zaměřovat se na jednotlivé etnické, náboženské, geografické či ideologické skupiny, což vede k duplicitě v některých oblastech a mezerám v oblastech jiných. Třetím typem je filantropický paternalismus, což je sklon pracovníků NNS dívat se na problémy na základě vlastní percepce, nikoli na základě percepce svých klientů. A poslední typ je filantropický amatérismus, který hovoří o skutečnosti, že se NNO často opírají o nedostatečně vzdělané pracovníky v daném oboru (Skovajská a kol., 2010: 102). Takže nejen stát selhává, ale i NNS má své nedostatky.

Funkce NNS v politickém smyslu nespočívá jen v převzetí či doplňování služeb, které není schopen zajistit stát nebo trh. NNS je tu také proto, aby udržoval demokratické svobody. Sdružování je výrazem svobody, zdrojem vlivu a významu občanů. Alexis de Tocqueville mluvil o tom, že sdružování je důležité a sdružování kolem malých zájmů je základem k prosazení zájmů velkých (Skovajská a kol., 2010: 109).

Důležité je také říci, že ani dobrovolné sdružování nemusí být vždy pozitivního rázu. NNO mohou pěstovat i netoleranci a izolaci od společnosti, proto nelze říci, že NNO jsou vždy spojeny s občanskými ctnostmi. I NNO mají své nedostatky a mnohdy také nemusí prosazovat správné hodnoty (Skovajská a kol., 2010: 110).

## **4. Typy NNO podle činnosti, typu a funkce**

Základním dělením NO v České republice je členění na státní neziskové organizace (dále jen SNO) a NNO. SNO vznikají za účelem výkonu státní správy a poskytování

dalších veřejných služeb. Tyto organizace nemají možnost tvořit vlastní přístup k managementu, protože ten se odvíjí od jednotné právní úpravy, tedy SNO mohou vykonávat pouze to, co jednoznačně uvádí zákon. Jednotná právní úprava sice zjednodušuje řízení celé hierarchie státních organizací, ale také velmi omezuje aktivitu SNO. Naproti tomu NNO mohou ve svém managementu uplatnit samosprávu a volnost, kterou jim zákony země dávají. Jejich působnost zákony upravují stylem, co není zakázáno, je dovoleno, což je opačný přístup oproti SNO (Stejskal, Kuvíková, Maňátková, 2012: 50). SNO bývají většinou příspěvkové organizace. V České republice se poslední dobou objevují stále častější snahy transformovat některé příspěvkové organizace na komerční právní formy jako například společnosti s ručením omezeným nebo akciové společnosti. Cílem těchto transformací je ušetření financí, zajištění dynamiky a flexibility, kterou SNO nemají, případně využití různých úspor, které SNO využívat nemohou (Stejskal, Kuvíková, Maňátková, 2012: 51). SNO bývají většinou příspěvkové organizace. Kromě příspěvkových organizací ale do kategorie SNO patří také organizační složky státu (ministerstva, soudy a státní zastupitelství, Nejvyšší kontrolní úřad, Kancelář prezidenta republiky, Úřad vlády ČR a mnoho dalších (Stejskal, Kuvíková, Maňátková, 2012: 52).

Já se ve své práci zabývám NNO, konkrétně nadací Dobrý anděl, proto se po stručném shrnutí členění SNO zaměřím především na typologii NNO.

Existují různé formy NNO, s nimiž počítá současná právní úprava. Mezi tyto formy počítáme občanská sdružení neboli spolky včetně odborů a politických stran, církve a náboženské společnosti a jejich účelová zařízení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, profesní komory, zájmová sdružení právnických osob, která jsou zřízena k neziskovým účelům, družstva, která jsou zřízena k neziskovým účelům, dále se u nás setkáváme s rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi, a to především ve školství a ve zdravotnictví. Tyto rozpočtové a příspěvkové organizace sice splňují podmínku neziskovosti, ale jsou to organizace, které zřizuje stát. Tyto organizace se ale mohou transformovat do podoby NNO (Potůček, 1997: 52).

NNO se dají rozdělit podle různých kritérií, mezi která patří například dělení NNO z hlediska členství, rozdělení NNO z hlediska typu činnosti a také dělení z hlediska prospěšnosti. NNO se dělí z hlediska členství na členské a nečlenské organizace.

Členské organizace mají institut členství a členskou základnu, patří k nim občanská sdružení a družstva. Druhý typ jsou nečlenské organizace, které nemají členy, ale mají pracovníky a členy správních orgánů, to jsou například obecně prospěšné společnosti, ale také nadační fondy a nadace (Skovajská, 2010: 41).

Rozdělení NNO z hlediska typu činnosti je dělením podle praktického fungování NNO, tedy podle toho, co daná NNO nabízí. Prvím typem je servisní typ NNO, taková NNO poskytuje služby svým členům i nečlenům. Jde o organizace působící v sociální, zdravotní a vzdělávací oblasti nebo poskytující služby v mnoha jiných oblastech. Druhým typem jsou zájmové NNO, které svým členům a klientům nabízí možnost přímé realizace vlastních zájmů, sebevyjádření a trávení volného času. Jde například o zájmové kroužky, sportovní oddíly, umělecké spolky a podobně. Posledním typem podle tohoto členění jsou advokační NNO, které se věnují obhajobě zájmů vlastních členů organizace, sympatizantů nebo jiné skupiny obyvatelstva, nebo i zájmu obecného. Patří sem odbory, lobbistické skupiny nebo organizace zaměřené na ochranu životního prostředí, práva různých sociálních skupin nebo i práva zvířat a podobně (Skovajská a kol., 2010: 41).

Dále můžeme NNO rozdělit podle typu zájmu, který se snaží uspokojovat. Takto je dělíme na vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné organizace. Čistě vzájemně prospěšné jsou ty organizace, které se věnují výhradně uspokojování soukromých zájmů svých členů jako například golfové kluby a podobně. Veřejně prospěšné jsou naopak ty, které zaměřují své cíle na uspokojování takových potřeb nečlenů, které jsou ve veřejném zájmu. Hranice mezi vzájemně prospěšnými a veřejně prospěšnými organizacemi není vždy zcela zřetelná. Například svépomocné organizace tělesně a mentálně handicapovaných lidí jsou technicky vzato vzájemně prospěšné, ale veřejný zájem naplňují mnohem více než čistě zájmové spolky (Skovajská a kol., 2010: 83).

To, že je organizace veřejně prospěšná, ale neznamená, že ti, kteří se podílejí na její činnosti, tedy například zaměstnanci, z ní nemohou mít žádný soukromý prospěch. Například zaměstnanci pobírají mzdu odpovídající jejich nasazení a kvalifikaci (Skovajská a kol., 2010: 84).

Dobrý anděl, NNO, kterou se v této práci zabývám, je nadace, která je nečlenskou organizací. Dobrý anděl má totiž své pracovníky a členy správních orgánů, nikoli však

institut členství. Dobrý anděl je zároveň nadace servisního typu činnosti, protože působí v oblasti sociální péče, ve které nabízí své služby. Z hlediska prospěšnosti se nadace Dobrý anděl řadí do kategorie veřejně prospěšné NNO, protože se nestará o soukromé zájmy svých členů, ale poskytuje přímý prospěch veřejnosti, respektive té části veřejnosti, na kterou je její pomoc zaměřená.

Zároveň v České republice patří všechny nadace, nadační fondy, účelová zařízení církví a obecně prospěšné společnosti do kategorie veřejně prospěšných NNO už na základě právního vymezení (Skovajská, 2010: 42).

#### **4.1. Nadace a nadační fondy**

Existuje mnoho typů NNO, které jsou jmenovány již v předchozí kapitole. V této kapitole bych se ráda zaměřila pouze na nadace a nadační fondy. Dobrý anděl, NNO, kterou se zabývám v empirické části své práce, je v současné chvíli nadací, ale její původní právní forma byla nadační fond. Proto v této kapitole porovnám právě tyto dva typy NNO a zaměřím se především na současnou právní formu Dobrého anděla, tedy na nadaci.

Nadační fondy a nadace jsou podle zákona č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech účelová sdružení majetku (ostatní právní formy NNO jsou vždy sdružením osob) zřízená a vzniklá pro dosahování obecně prospěšných cílů (Bačuvčík, 2011: 53). Nadace i nadační fondy jsou právnickými osobami (Ronovská, 2012: 55). Nadační fondy a nadace se zřizují písemnou smlouvou mezi zřizovateli, nebo, pokud je zřizovatel jediný, zakládací listinou či závětí a zapisují se do nadačního rejstříku u příslušného soudu. Orgány nadací a nadačních fondů jsou správní a dozorní rada, případně revizor. Obsah výroční zprávy je přesně vymezen a je nezbytné uložit výroční zprávu u rejstříkového soudu (Bačuvčík, 2011: 53).

Vzhledem k tomu, že nadace Dobrý anděl se transformovala v nadaci z původně nadačního fondu teprve nedávno (v roce 2015), uvedu dále rozdíly mezi nadačním fondem a nadací. Nadace na rozdíl od nadačního fondu vytváří nadační jmění, jak bylo již výše popsáno. Výnosy z tohoto nadačního jmění nadace jsou osvobozeny od daně z příjmů, zatímco veškeré výnosy z ostatního majetku nadace, a tedy z veškerého



majetku nadačního fondu této dani podléhají. U nadace je povoleno úplatné nabytí majetkové účasti na akciové společnosti, účast nesmí přesáhnout 20 procent. U nadačního fondu je obchodní podíl na majetku akciové společnosti zakázán. Rozdíl je také v povinnosti ověřit účetní závěrku auditorem – nadace je povinna nechat závěrku ověřit, nadační fond pouze v případě, že úhrn celkových nákladů nebo výnosů za kalendářní rok převyšší 3 miliony korun (Skovajská a kol., 2010: 177).

Každá nadace má tři charakteristické znaky, kterými jsou účel, majetek a organizace. Právě neměnným účelem své existence a chybějící členskou základnou se nadace odlišuje od ostatních korporací, které jsou na svých členech závislé. Nadace se po vzniku od svého zakladatele oddělí a je v zásadě nesmrtelná (Ronovská, 2012: 55).

Účel nadace může být buď veřejně prospěšný spočívající v podpoře obecného blaha nebo dobročinný spočívající v podpoře určitého okruhu osob, možná je ale i kombinace obou účelů. Naopak zákon zakazuje založit nadaci pro výdělečné účely a stávající zákon také neumožňuje založit nadaci k podpoře politických stran a hnutí nebo jiné účasti na jejich činnostech (Ronovská, 2012: 56). Majetek je materiální základnou pro vznik nadace, protože bez alespoň minimálního hmotného základu není možné naplňování účelu nadace (Ronovská, 2012: 57). Majetek nadace tvoří nadační jmění a ostatní majetek nadace. Celková hodnota nadačního jmění nesmí být menší než 500 tisíc korun a po dobu trvání nadace se pod tuto hodnotu nesmí snížit (Bačuvčík, 2011: 53). Povinnost zachování této hodnoty nadačního majetku neboli nadačního jmění po celou dobu existence nadace je dána pouze v ČR, a to i do budoucna, tedy ani nový občanský zákoník tuto skutečnost nijak neupravuje (Ronovská, 2012: 138). Majetek nadačního fondu tvoří soubor veškerého majetku nadačního fondu (Bačuvčík, 2011: 53). Nadační jmění tak může být tvořeno peněžními prostředky, ale také movitými a nemovitými věcmi a jinými majetkovými právy a hodnotami, které splňují předpoklad trvalého výnosu. Co se týče organizace nadace je nový český občanský zákoník velmi stručný, ponechává poměrně velký prostor zakladateli, aby vnitřní poměry v nadaci upravil podle svých představ a podle potřeb dané nadace. Nadace musí mít statutární orgán, který může být kolektivní (správní rada) nebo individuální (prezident), ale v ČR musí být také stanoven obligatorní vnitřní kontrolní orgán nadace (Ronovská, 2012: 60).

## **4.II. Financování nadací formou fundraisingu**

V posledních letech je velkým trendem napříč Evropou to, že nadace nedisponují velkým majetkem, ale snaží se prostředky získávat formou fundraisingu od soukromých či firemních dárců nebo případně i z veřejných rozpočtů. Jde o moderní způsob zapojení občanů do veřejných věcí. Obliba tohoto způsobu získávání prostředků stále stoupá (Ronovská, 2012: 138). Existuje mnoho způsobů získávání příjmů NNO nezbytných pro jejich činnost. Jde například o vybírání poplatků za poskytování služeb, jiné NNO své služby nebo výrobky prodávají, mnohé NNO se snaží získat granty od ministerstev, územní samosprávy nebo fondů Evropské unie. Někdy také přímo žádají o dary od jednotlivců a to různými způsoby, některé pořádají benefiční akce, některé spolupracují se soukromými firmami s cílem zvětšit své příjmy a podobně. NNO tyto způsoby získávání prostředků také často kombinují. Všem těmto způsobům se souhrnně říká fundraising (Skovajská a kol., 2010: 240).

Nadace Dobrý anděl, kterou se ve své práci zabývám, využívá stejně jako jiné nadace a NNO možnosti získávání prostředků od soukromých či firemních dárců, kteří se dobrovolně rozhodnou své finanční prostředky darovat nadaci a tím podpořit její činnost.

## **5. Funkce nestátních neziskových organizací**

Podle Pospíšila a dalších plní NNO tři hlavní funkce ve třech základních systémech společnosti. Poskytují služby v ekonomickém systému, prosazují a obhajují zájmy lidí v politickém systému a budují komunity respektive pomáhají vytváření vztahů mezi jednotlivci nebo mezi jednotlivci a organizacemi (Pospíšil a kol., 2009: 4).

Problematika funkcí NNO je zpracována ve výzkumné zprávě s názvem Neziskové organizace a jejich funkce v demokratické společnosti z roku 2009 (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009). Zde je popsáno množství funkcí NNO, z nichž některým se budu věnovat v této kapitole. Pro NNO je typické plnit více funkcí

najednou. To jaké funkce NNO plní, není v literatuře přesně specifikované (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 4).

Kendall uvádí, že servisní funkce znamená zajišťování produkce ve sférách ekonomické aktivity, v nichž selhává trh i stát (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 5). Důležitým znakem je také fakt, že poskytování služby není podmíněno realizovanou změnou politiky, čímž se servisní funkce liší od funkce advokační, kterou definuje Jenkins jako každou činnost, která má za cíl změnu (veřejné) politiky nebo zajištění kolektivního statku (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 6).

Expresivní funkce na rozdíl od advokační nezahrnuje pouze aktivity směřující k politické změně, ale i ty, které nabízejí prostředky k vyjádření hodnot kulturních, profesních, duchovních nebo i politických (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 6).

Podle Wolperta, jednoho ze dvou autorů, který zmiňuje charitativní funkci NNO, přesunují charitativní organizace zdroje od šťastnějších jedinců k potřebným, míra přesunu se dá přitom odhadovat podle rozdílů v příjmech dárců a příjemců. Tato funkce tedy zahrnuje veškeré aktivity vedoucí k redistribuci zdrojů. Stejně tak filantropickou funkci zmiňuje pouze Wolpert a z něho vycházející Land. Filantropické aktivity mají podle nich za cíl zřízení a rozvoj institucí jako jsou nemocnice, univerzity, muzea a komunitní sociální kapitál. Zpravidla jsou uskutečňovány nadacemi. Obecně by se dalo říci, že všechny aktivity zaměřené na založení a provoz NNO jsou součástí filantropické funkce (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 7). Nadace Dobrý anděl plní filantropickou funkci, protože zřizuje a rozvíjí komunitní sociální kapitál. V teoretické rovině se hovoří o dvou druhích komunitního sociálního kapitálu a to o svazujícím sociálním kapitálu, k jehož budování dochází, když jednotlivci participují na činnosti NNO a integrují se v ní na základě vzájemné důvěry a sdílení hodnot. Naproti tomu přemost'ující sociální kapitál odkazuje na vztahy mezi lidmi, kteří jsou odlišní. Jedná se o slabá pouta (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 9).

## **6. Role státu a nestátních neziskových organizací při poskytování sociální pomoci**

### **6.1. Sociální správa a sociální služby**

Sociální správa je významným odvětvím správy, která se dělí na správu soukromoprávní a veřejnoprávní. Často při definování pojmu správa autoři hovoří o správě jen jako o veřejné správě, nikoli o správě v soukromých organizacích. Důležité ale je nevykloučovat správu soukromoprávních záležitostí soukromými komerčními firmami, občanskými sdruženími a jinými neziskovými soukromými asociacemi, organizacemi, nadacemi a fondy (Tomeš a kol., 2009: 19, 20).

Sociální správa je tedy odvětví správy, je to souhrn orgánů a organizací konajících v sociální sféře a realizující sociální politiku určitými nástroji, prostředky a technikami, které je možné souhrnně označit za dávky a služby sociální povahy (Tomeš a kol., 2009: 33).

Nástroji sociální správy jsou regulace, dávky a služby (Tomeš a kol., 2009: 55). Sociální služby tedy patří do sociální správy. Všechny veřejnoprávní i soukromoprávní služby sociální povahy se souhrnně označují jako sociální služby. Služby jsou činnosti, při kterých někdo pro někoho něco činí, tedy nikoli regulace a dávky. Každá evropská země má svou vlastní strukturu sociálních služeb a své pojetí (Tomeš a kol., 2009: 33).

Sociálními službami, které jsou v neziskovém sektoru velmi významnou oblastí, se zabývají NNO nejrůznějších právních forem. Sociální služby lze rozdělit na služby sociální péče a služby sociální intervence (Boukal, 2010: 191).

Služby sociální péče se poskytují osobám, které potřebují pomoc při zajištění běžných životních potřeb z důvodu fyzického nebo psychického handicapu, který může být kombinován s dalšími faktory. Typologie těchto služeb je velmi pestrá a jde o cílevědomou snahu posílit omezenou soběstačnost potřebných, kteří se díky tomuto posílení soběstačnosti mohou lépe začlenit mezi ostatní občany (Boukal, 2010: 191).

Smyslem služeb sociální intervence je sociální prevence patologických jevů

ve společnosti, reakce na tyto jevy a také sociálně právní ochrana (Boukal, 2010: 192).

Mezi subjekty poskytující sociální péči se řadí jednotlivci, rodina, zájmová občanská sdružení vzájemně prospěšného charakteru, dobročinná občanská sdružení veřejně prospěšného charakteru, mezinárodní humanitární organizace, obce a také stát (Boukal, 2010: 193).

Za existenci sociálních služeb zodpovídá v rámci své sociální politiky stát. Sociální služby může poskytovat stát sám, jeho hlavní úlohou je ale vytvoření právních, organizačních a ekonomických podmínek pro jejich poskytování. To, aby byly sociální služby poskytovány v dostatečné kvalitě a rozsahu, má zajišťovat zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který vstoupil v platnost 1. 1. 2007. Podle tohoto zákona by ty NO, které splňují požadované standardy kvality, měly dostávat certifikát a měly by také získat možnost zapojení do dlouhodobých programů financování neziskového sektoru z veřejných zdrojů (Boukal, 2010: 197).

## **6.II. Fungování a role státní sociální správy a nestátních neziskových organizací jako subjektů sociální správy**

Mezi subjekty sociální správy náleží role státu, který svým demokratickým fungováním vyjadřuje veřejné zájmy. Stát má zvláštní moc konat právě ve veřejném zájmu a v tomto zájmu má moc omezovat soukromé subjekty a donutit je k tomu, aby se chovaly určitým způsobem, k čemuž využívá různých mechanismů. Mezi tyto mechanismy státu patří mechanismy rozhodovací, realizační, donucovací a kontrolní (Tomeš, 2009: 80).

Cílem státu v sociální oblasti je hlavně vytváření podmínek pro stabilitu a regulace sociálního klimatu tak, aby se občané a jejich organizace mohli plně rozvíjet. Mezi výše jmenované mechanismy, které k tomu stát využívá patří rozhodovací mechanismus, kterým se většinové zájmy ve společnosti promítají do řídicích sfér. Rozhodovacími mechanismy jsou totiž volené orgány (parlament, regionální samospráva nebo obecní zastupitelstva). Další jsou mechanismy realizační, které zahrnují soustavu nástrojů

právní, institucionální a finanční povahy. Právo, instituce a finance jsou totiž nástroje, kterých stát používá vůči každému jinému sociálnímu subjektu. Prostřednictvím práva stát stanovuje pravidla stejná pro všechny, čímž vytváří podmínky fair play. Instituce stát vytváří k realizaci práva. Tyto instituce buď stát sám spravuje pomocí svého aparátu (byrokracie), nebo jejich správu svěřuje (deleguje) jiným subjektům. Výběrem daní získává stát prostředky ke správě svých institucí nebo institucí jiných subjektů z jeho rozhodnutí zřízených nebo provozovaných. Stát může sociální politiku realizovat také daněmi tak, že některým subjektům z určitých důvodů daně upraví, a to například uplatněním systému negativní daně, kterým může stát některé subjekty zvýhodnit (Tomeš, 2009: 81). Stát donucuje všechny jemu podřízené subjekty, aby respektovaly právo a instituce. Základní pravidla vzájemného chování státu a občanů jsou shrnuta v Ústavě a nezávislé soudy jsou páteří donucovacích mechanismů státu. Výkon práva stát zabezpečuje kontrolními mechanismy. Kontrolu stát provádí tím, že povoluje činnosti, kontroluje tyto povolené činnosti, dohlíží na subjekty sociální správy, provádí audit soukromých činností, které spolufinancuje a provádí inspekční činnost (Tomeš, 2009: 82).

Stát je hlavním aktérem při poskytování pomoci a sociálních služeb. V sociální sféře ale působí také nestátní organizace, přičemž podmínkou jejich působení je získání oprávnění k sociálním činnostem. Do kategorie nestátních subjektů patří právnické osoby, což jsou sdružení, hnutí, spolky, nadace nebo i licencovaní podnikatelé a fyzické osoby podnikatelského (akciové společnosti, společnosti s ručením omezeným, atp.) nebo nepodnikatelského (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace, dobrovolníci) charakteru (Tomeš, 2009: 86). Takto vzniká síť zařízení poskytujících pomoc a sociální služby podle možností a potřeb klienta a jeho rodiny. Stát přitom garantuje jen nezbytné minimum těm, kteří se o sebe nedokázali postarat, a chrání své občany tím, že činnost v sociální sféře povoluje na základě udělování licencí a povolení k provozu činnosti, ověřuje profesní způsobilost k sociálním činnostem formou udílení akreditací, spolufinancuje některé činnosti a kontroluje je inspekcí tam, kde jde o zákonem upravenou činnost (Tomeš, 2009: 87).

NO často napomáhají svou činností naplňovat veřejný zájem. Za předpokladu dobré spolupráce veřejné správy a NO, mohou orgánům místní správy NO pomáhat mapovat problémy v regionu, protože NO citlivěji reagují na individuální potřeby občanů

(Tomeš, 2009: 88). I toto je důvod, proč se NO těší podpoře státu daňovými úlevami, subvencemi či granty (Tomeš, 2009: 83).

Ve veřejné sociální správě působí více ústředních orgánů, jejichž spolupráce je koordinována vládou, která má své koordinační a poradní orgány, těch působí v sociální správě několik (Tomeš, 2009: 89). Ústředními orgány jsou ministerstva. Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) je ústředním orgánem státní správy pro pracovněprávní vztahy, bezpečnost práce, zaměstnanost a rekvalifikaci, dále pro kolektivní vyjednávání, mzdy a jiné odměny za práci, pro důchodové pojištění, úrazové pojištění, nemocenské pojištění, pro sociální péči, péči o rodinu a děti, péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc, a pro další otázky sociální politiky (Tomeš, 2009: 90).

Mezi úkoly MPSV patří mimo jiné metodické řízení úřadů práce, krajských a kompetentních obecních úřadů a orgánů činných v oblastech sociálních dávek, sociálních služeb a dávek v nezaměstnanosti. Dále rozhoduje ve správním řízení a plní funkci odvolacího orgánu na úseku státní sociální podpory a sociální péče, přezkoumává v mimoodvolacím řízení pravomocná rozhodnutí krajských úřadů a České správy sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) (Tomeš, 2009: 94). ČSSZ patří mezi instituce přímo řízené MPSV. Mezi instituce řízené MPSV ale dále patří specializované ústavy sociální péče a také Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Státní úřad inspekce práce (Tomeš, 2009: 102).

ČSSZ je organizační složka státu, která je financována ze státního rozpočtu, její postavení a úkoly jsou stanoveny zákonem č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. Podle tohoto zákona se řídí i Okresní správa sociálního zabezpečení (dále jen OSSZ) (Tomeš, 2009: 246), které jsou zřizovány pro územní obvody shodné s územními obvody okresů (Tomeš, 2009: 248) a stejně jako ČSSZ vykonává na základě tohoto zákona velké množství úkolů (Tomeš, 2009: 246). Zároveň se oba tyto úřady řídí pokyny MPSV a to je kontroluje.

Z výše zmíněného zákona vyplývá podřízenost ČSSZ a OSSZ ministerstvu, ale také součinnost se zdravotnickými zařízeními, která jsou povinna provádět za úplatu odborná zdravotní vyšetření požadovaná orgány těchto úřadů. Lékaři jsou dále povinni zpřístupnit těmto úřadům zdravotnickou dokumentaci, které od nich orgány ČSSZ

a OSSZ mohou bezplatně vyžadovat stejně jako mohou vyžadovat informace nezbytné pro provádění sociálního zabezpečení od všech orgánů státní správy a od zaměstnavatelů (Tomeš, 2009: 247). Orgány ČSSZ a OSSZ jsou naproti tomu vázány mlčenlivostí o těchto skutečnostech (Tomeš, 2009: 248).

OSSZ má velmi bohaté členění, zpravidla je totiž rozdělena na oddělení nemocenského pojištění, důchodového pojištění, lékařské posudkové služby a oddělení hospodářsko-správní. Toto členění je vždy dáno velikostí správy (Tomeš, 2009: 249).

Posudkoví lékaři OSSZ posuzují plnou a částečnou invaliditu, dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav dítěte, neschopnost vykonávat ze zdravotních důvodů výdělečnou činnost a tak dále. Zdravotní stav se posuzuje na žádost občana nebo na žádost jiného státního orgánu, přičemž OSSZ vychází z lékařských zpráv a posudků vypracovaných odbornými lékaři o zdravotním stavu posuzovaného. Dočasnou pracovní neschopnost osvědčí ošetřující lékař a vydá o tom doklad o vystavení dočasné pracovní neschopnosti, který odešle na OSSZ (Tomeš, 2009: 253).

Systém sociální pomoci se v České republice skládá z pomoci v hmotné nouzi, sociální péče a sociálních služeb. Jedinou peněžitou dávkou systému sociálních služeb, tedy třetího ze jmenovaných systémů sociální pomoci, je příspěvek na péči, který spravuje úřad obce s rozšířenou působností. Tento příspěvek je pro toho, kdo potřebuje péči, aby si mohl podle svého výběru „koupit“ službu, kterou potřebuje (Tomeš, 2009: 277). V podstatě jedinou podmínkou, pro poskytnutí příspěvku na péči, je zdravotní stav. Po doručení písemné žádosti o příspěvek na péči stanovuje pracovní úřad tzv. stupeň závislosti na péči. Stupně jsou čtyři a posuzuje se to podle počtu různě bodově ohodnocených úkonů péče o vlastní osobu, které je žadatel o příspěvek schopen zvládnout bez pomoci jiné osoby. Pokud je žadatel s rozhodnutím nespokojený, je proti tomuto rozhodnutí možné podat odvolání. Poté se případ postupuje ke krajskému úřadu a stupeň závislosti pak posuzuje MPSV. Kontrolu tohoto příspěvku provádí obecní úřad obce s rozšířenou působností. Pokud poskytuje péči rodinný příslušník, není možné zjistit, zda potřebná osoba skutečně péči dostává (Tomeš, 2009: 278).

Závěrem je také důležité zmínit Ministerstvo zdravotnictví ČR, které je ústředním orgánem pro zdravotní péči a ochranu zdraví. To v rámci své působnosti zajišťuje a garantuje zdravotní péči v celé populaci bez ohledu na sociální, etnická a jiná



hlediska. Má v kompetenci péči o nemocné a péči o zařízení pro ně určená, propojuje zdravotní a sociální péči (Tomeš, 2009: 104). Zdravotní péči pak poskytují zdravotnická zařízení státu, obcí, fyzických a právnických osob, jde tedy o státní nebo nestátní zdravotnická zařízení (Tomeš, 2009: 239).

## PRAKTICKÁ ČÁST

### **7. Metodologie výzkumu**

#### **7.1. Výzkumný problém, výzkumné otázky**

Ve své práci se zabývám podobou sociální pomoci státu a nadace Dobrý anděl a rolí státu a nadace při poskytování sociální pomoci potřebné skupině, konkrétně klientům nadace Dobrý anděl. Tyto jevy zkoumám z hlediska reprezentantů státu a nadace Dobrý anděl.

Hlavní výzkumné otázky a otázky, k jejichž odpovědím chci dojít výzkumem, který jsem v rámci své práce provedla, jsou: Jaké jsou činnosti státu a jaké jsou činnosti nadace Dobrý anděl v oblasti poskytování sociální pomoci z hlediska reprezentantů státu a nadace? Jak činnosti státu a nadace tyto reprezentanti charakterizují? Jaké jsou role nadace Dobrý anděl a jaké jsou role státu v oblasti poskytování sociální pomoci této skupině z hlediska aktérů nadace a státu? Jaké jsou limity pomoci poskytované státem a nadací Dobrý anděl z hlediska těchto aktérů? Jaké jsou formy spolupráce mezi státem a nadací Dobrý anděl při poskytování sociální pomoci klientům nadace z perspektivy těchto aktérů?

Na základě zodpovězení těchto otázek bych chtěla dojít ke komparaci činností v oblasti poskytování sociální pomoci, komparaci rolí státu a nadace Dobrý anděl při poskytování sociální pomoci a také k porovnání limitů pomoci těchto dvou aktérů.

## 7.II. Výzkumná strategie

Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, protože chci danou problematiku nahlédnout z perspektivy svých informátorů. K tomu potřebuji znát jejich osobní postoje k danému tématu a získat od nich rozsáhlé výpovědi.

Díky kvalitativní výzkumné strategii je možné nahlédnout, jak o poskytované sociální pomoci její aktéři přemýšlejí, jak o ní hovoří, jak hovoří o činnostech, na kterých se podílejí, jak hodnotí činnosti ostatních aktérů pomoci, jak rozumí svým rolím a jak hodnotí pomoc, která je poskytována. Prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie tedy získám emickou perspektivu problematiky, kterou se zabývám.

## 7.III. Techniky sběru dat

Vzhledem k tomu, že mým cílem je získat subjektivní výpověď informátora, a zjistit tak, jak vnímá sociální pomoc, jak vnímá svou roli v procesu poskytování sociální pomoci, rozhodla jsem se pro svůj výzkum zvolit verbální techniku dotazování (Vaňková, In: E-kurz).

Abych mohla nahlédnout vnímání sociální reality konkrétního informátora, abych zjistila, jak on sám danou problematiku chápe, potřebuji získat informace, které je možné získat pouze od živého informátora, tedy metodou rozhovoru. Pro svůj výzkum jsem se rozhodla pro polostrukturované rozhovory, ve kterých jsem si předem připravila pouze tematické okruhy a širší otázky, které jsem poté informátorům kladla. Informátor díky tomu má možnost volně reagovat a dostatečně obsáhle popsat své zkušenosti, postoje a názory, které mě jako výzkumníka zajímají (Vaňková, In: E-kurz).

Pořadí otázek není v polostrukturovaném rozhovoru neměnné, je ale důležité mít návod, který zajišťuje, aby výzkumník při rozhovoru nezapomněl na něco důležitého. To, jakým způsobem se bude rozhovor vyvíjet, velmi záleží na individuálním přístupu informátora, na tom, jaké informace bude informátor podávat, na co bude v průběhu rozhovoru narážet, o čem se rozpovídá. Každý informátor je jiný, klade důraz na něco jiného, proto je důležité informátora dobře vnímat, správně na něho reagovat a přistupovat k němu individuálně (Vaňková, In: E-kurz).

Předem jsem si připravila otázky, které jsem informátorům kladla při rozhovorech. Tyto otázky jsem připravovala tak, abych na základě odpovědí informátorů byla schopná zodpovědět své výzkumné otázky. Otázky pro rozhovor jsem přizpůsobovala tomu, s kým jsem daný rozhovor prováděla. Jiné otázky jsem pokládala pracovníkům nadace Dobrý anděl a jiné otázky státním zaměstnancům. V rámci rozhovorů se státními zaměstnanci jsem rovněž rozlišovala, jakou profesi daný státní zaměstnanec vykonává.

V kvalitativní výzkumné strategii je nutné provádět všechny operace výzkumu zároveň. Proto jsem sbírala data a ta již v průběhu jejich sběru zpracovávala a analyzovala. To proto, abych v průběhu zjistila, zda svůj výzkum provádím dobře, na co se mám ve výzkumu zaměřit více a co naopak mohu při další výzkumné práci opominout. Chenail (1998) říká, že někdy je třeba výzkum začít dělat, abychom mohli vidět, o co v něm jde.

Před začátkem rozhovoru jako takového se informátorovi představím, seznámím ho s tím, co je předmětem mého výzkumu, vysvětlím mu, co se s informacemi, které od něho získám, stane a jak zajistím případnou anonymitu, pokud si informátor bude přát být anonymním účastníkem výzkumu. Poté ho nechám, aby si v klidu přečetl informovaný souhlas, a zodpovím případné otázky a nejasnosti. Formulář informovaného souhlasu informátor vyplní a podepíše. Poté se informátora zeptám, zda mu nebude vadit, že budu rozhovor nahrávat na diktafon, tato otázka je rovněž součástí informovaného souhlasu (Vaňková, In: E-kurz). Díky nahrávání celého rozhovoru se žádné důležité informace neztratí a já se budu moci plně soustředit na to, co mi informátor sděluje, a budu schopna správně reagovat na jeho odpovědi dalšími dotazy. Pokud bude informátor s nahráváním souhlasit, mohu přistoupit ke kladení otázek.

Svůj výzkum jsem doplnila také o přednášku jednoho ze svých informátorů, která se týká problematiky, kterou se ve své práci zabývám. Tu jsem zpracovala v průběhu svého výzkumu obdobným způsobem jako rozhovory.

## **7.IV. Výběr vzorku**

Vzhledem k povaze výzkumu neprobíhal výběr vzorku náhodně. Vzorek je konstruován s ohledem na výzkumný problém, je účelový a cílený (Hendl, 2005).

Technika konstrukce vzorku, kterou jsem použila, je účelové vzorkování, protože jsem zvolila informačně bohaté případy pro hlubší studium (Novotná, In: E-kurz). Informátory jsem vybírala podle jejich zkušeností se sociální pomocí klientům nadace Dobrý anděl, tedy rodinám s nezaopatřenými dětmi, kde rodič nebo dítě trpí onkologickým onemocněním nebo dítě jinou vážnou nemocí.

Informátoři jsou z řad zástupců nadace Dobrý anděl a z řad zástupců státu, to bylo hlavní a prvotní kritérium mého výběru. Poté jsem se rozhodla pro další zúžení vzorku. Ze zástupců státu jsem se zaměřila na sociální pracovníky v nemocnicích a na lékaře, kteří mají zkušenosti s onkologickými pacienty. Sociální pracovníky a lékaře jsem vybrala z aktérů státu, kteří se na státní sociální pomoci podílejí, protože jde o aktéry, kteří mají vazby na nadaci, kterou se ve své práci zabývám. Aktéry z řad státních zaměstnanců, kterými se zabývám, jsou pouze ti, o kterých mluví zástupci nadace, se kterými nadace spolupracuje, a jejich práce je pro ni stěžejní a zároveň jsou to také ti, kteří díky spolupráci s nadací mají o nadaci dostatek informací důležitých pro mou práci.

Vzorek by samozřejmě bylo možné rozšířit o další aktéry jako například pracovníky OSSZ či ČSSZ, dále bych mohla provádět rozhovory s posudkovými lékaři. Pro účely své bakalářské práce jsem se ale rozhodla pro zúžení vzorku pouze na zástupce nadace, sociální pracovníky a lékaře, protože mezi nimi funguje spolupráce. Aktéři sociální pomoci, které jsem pro svůj výzkum zvolila, se navíc podílejí na budování tzv. přemostujícího sociálního kapitálu, který je vysvětlen v teoretické části mé práce. Přemostující sociální kapitál odkazuje na vztahy mezi lidmi, kteří jsou odlišní a existují mezi nimi pouze slabá pouta.

Velikost vzorku je šest informátorů. Z každého odvětví dva informátoři. Informátoři číslo jedna a dvě jsou zástupci nadace Dobrý anděl. Informátoři číslo tři a čtyři jsou sociální pracovníci z nemocnice, která velmi intenzivně spolupracuje s nadací Dobrý anděl. Informátoři číslo pět a šest jsou dětské lékaři, kteří mají zkušenosti s pacienty, kterým pomáhá nadace Dobrý anděl a kteří mají zkušenost s doporučováním nadace rodinám těchto pacientů. Do výzkumu jsem také zahrnula přednášku od jednoho ze svých informátorů, konkrétně od informátora číslo 3, tedy sociálního pracovníka nemocnice.

Velikost vzorku jsem shledala jako dostačující ve chvíli, kdy se ve druhém rozhovoru zpravidla opakovaly a potvrzovaly informace, které jsem získala v prvním

ze dvou rozhovorů se zástupcem dané profese. Zároveň se mi většinou informace potvrzovaly i mezioborově, protože všichni informátoři spolu komunikují, spolupracují, a tak je jejich pohled velmi často podobný.

## 7.V. Analytické postupy

Pokud děláme kvalitativní výzkum, je třeba, aby operace probíhaly paralelně (Šťovíčková Jantulová, In: E-kurz). Vzhledem k tomu, že pramenem, ze kterého vycházím, budou audionahrávky rozhovorů, budu po každém rozhovoru přepisovat nahrávku do písemné formy (transkriptu). Při přepisu použiji doslovnou transkripci. Pokud bude potřeba, použiji transkripci komentovanou. Díky průběžnému přepisování rozhovorů budu postupně zjišťovat, zda otázky kladu správně, tedy zda zodpovídají to, co jejich prostřednictvím zodpovědět chci.

Rozhovory průběžně okóduji prostřednictvím kódů, které jsem stanovila předem na základě svých výzkumných otázek, ale zároveň použiji i otevřené kódování. Některé kódy tedy vytvořím až při samotné analýze podle toho, čeho se budou jednotlivé pasáže týkat a jaká tematika se bude v rozhovorech objevovat. Každá tematická jednotka tak dostane své označení, čímž si usnadním orientaci v rozhovorech, jejich struktura bude do jisté míry individuální. Zároveň prostřednictvím kódování propojím jednotlivé rozhovory a začnou se mi tak generovat pravidelnosti a rozdíly (Heřmanský, In: E-kurz). Všechny úryvky, které se budou vázat k danému kódu, budu číst pospolu a hledat tak napříč rozhovory pravidelnosti nebo naopak tvrzení, která si odporují, a výroky porovnávat (Konopásek, 2005: 90).

Stejně jako rozhovory jsem kódovala i přeepsanou přednášku, ze které jsem pro svůj výzkum rovněž čerpala informace.

Pro kódování jsem se rozhodla použít program Atlas.ti, ve kterém si lze snadno vytvořit kódy a přiřazovat je k těm úsekům textu, které se jich týkají. Zároveň lze v programu tvořit poznámky a data v nich předběžně vysvětlovat. Díky poznámkování budu data průběžně interpretovat, což mi pomůže k jejich konečnému porozumění (Heřmanský, In E-kurz).

## **7.VI. Hodnocení kvality výzkumu**

O dané problematice budu hovořit s lidmi, kteří se v rámci své profese problematikou zabývají, mají ve svém oboru velké zkušenosti a kteří mi budou podávat podrobné informace.

Velikost vzorku výzkumu je přizpůsobena druhu práce, pro kterou výzkum dělám.

Rozhovory by neměly být ovlivněny příliš mnoha faktory. Problematika, kterou se budu ve výzkumu zabývat, není pro informátory citlivým tématem, protože sociální pomoc se netýká jich samotných, ale těch, kterým pomáhají. Snížit standardizaci výzkumu by mohl fakt, že informátoři nebudou chtít hodnotit práci ostatních negativním způsobem. Předpokládám, že pokud se informátor rozhodne být anonymní, nebude mít takový problém s otevřeností i v případě hodnocení sociální pomoci. Problém ale je v tom, že informátoři zastupující ve výzkumu nadaci Dobrý anděl nemohou být zcela anonymní. I když ve výzkumu neuvedu jejich jméno a pozici v nadaci, hovoří částečně za nadaci jako celek a mohli by pak mít ze zodpovídání některých otázek obavu.

Pro to, aby byl výzkum kvalitní, se musím držet po celou dobu rozhovoru stanovených výzkumných otázek a mít je neustále na paměti, abych se od nich při vedení rozhovorů neodkláněla (Chenail, 1998).

## **7.VII. Etické otázky společenského výzkumu**

Každému informátorovi jsem se představila a vysvětlila mu, jak bude výzkum probíhat (Ezzeddine, Heřmanský, Novotná, Seidlová, Šťovíčková, Vaňková, In: E-kurz). Dále jsem informátory předem seznámila se způsobem kladení otázek a s tím, že na otázky mohou volně reagovat a rozpovídat se.

Předem jsem se informátorů zeptala, zda souhlasí se všemi podmínkami výzkumu, se způsobem vedení rozhovoru, s nahráváním rozhovoru na diktafon a nechala jsem jim čas a prostor, aby se k tomu vyjádřili a případně mohli rozhovor odmítnout nebo stanovit jiné podmínky.

Jak jsem zmínila výše, nechala jsem informátory, aby si přečetli, vyplnili a podepsali

informovaný souhlas. Obeznamenala jsem je také s tím, že mohou od projektu kdykoli ustoupit, a také s tím, že mohou odmítnout odpověď na otázky, na které nebudou chtít reagovat.

Dělala jsem vše pro to, abych informátory nepoškodila, abych jim nezpůsobila jakoukoli újmu. Vše, co mi informátoři řekli, je předmětem pouze mého výzkumu. S osobními daty informátorů nakládám tak, jak stanovuje zákon (Ezzedine, Heřmanský, Novotná, Seidlová, Šťovičková, Vaňková, In: E-kurz).

## **8. Sociální pomoc poskytovaná nadací Dobrý anděl**

### **8.1. O nadaci Dobrý anděl**

Původně byl Dobrý anděl nadačním fondem. Založen byl 24. 8. 2011 Ing. Petrem Sýkorou, Janem Černým a Ing. Andrejem Kiskou. Jako nadační fond byl Dobrý anděl registrován 15. 9. 2011. Od roku 2015 je Dobrý anděl nadací (Dobrý anděl – Co je Systém Dobrý anděl, nedatováno).

Dobrý anděl je nadace, která přerozděluje potřebným veškeré finance vybrané od dárců, což si mohou dárci ověřit na webových stránkách nadace po přihlášení ke svému osobnímu andělskému účtu (Dobrý anděl – Co je Systém Dobrý anděl, nedatováno). Veškeré náklady na provoz nadace jsou pak hrazeny z peněz zakladatelů nadace a peněz dalších filantropů, kteří se rozhodli nadaci a její chod finančně podporovat. Zakladatelé, členové správní rady i jejich rodiny vykonávají svou práci bez nároku na honorář. Nadace se zavazuje vždy zveřejňovat úplné a transparentní výsledky hospodaření tak, aby byly snadno přístupné veřejnosti. Výroční zprávy nadace jsou proto zveřejněny na webových stránkách nadace a obsahují i informace, jejichž zveřejnění není ze zákona povinné (Dobrý anděl – Financování, nedatováno).

Nadace vyhledává po celé České republice dobrovolné dárcy, kteří jsou ochotní pravidelně každý měsíc přispívat rodinám s dětmi, kde matka, otec nebo dítě má rakovinu nebo dítě trpí jiným závažným a dlouhodobým onemocněním. Dobrý anděl pomáhá pravidelnými měsíčními finančními příspěvky rodinám s nezaopatřenými dětmi

do osmnácti let, které trpí některými ze závažných onemocnění, tedy onkologickým onemocněním, cystickou fibrózou, svalovou dystrofií Duchenne, závažnou metabolickou poruchou, epidermolysis bullosa, regionální enteritidou a ulcerósní kolitidou, chronickým selháním orgánů nebo jiným závažným onemocněním, ale také rodinám, kde trpí onkologickým onemocněním rodič (Dobrý anděl – Komu a jak pomáháme, nedatováno).

Pravidelné měsíční příspěvky dárců, jejichž výše není nijak omezena, získané Dobrým andělem, jsou hned následující měsíc kompletně přerozdělovány rodinám, kterým v dané chvíli nadace pomáhá (Dobrý anděl – Nejčastější otázky a odpovědi, nedatováno). Příspěvky nad 20 tisíc korun má ale Systém Dobrý anděl právo přerozdělovat postupně, a to ve dvanácti částech, tedy po dobu dvanácti měsíců od jejich obdržení, a to z toho důvodu, aby nedocházelo k velkým finančním výkyvům pomoci. Dobrý anděl se totiž snaží rodinám pomáhat stále přibližně stejnou částkou každý měsíc, pokud se tedy sejde daný měsíc méně financí, vyrovnává toto právě těmito velkými peněžními dary (Dobrý anděl – Pravidla poskytování finanční pomoci, nedatováno).

Nadace Dobrý anděl se řídí třemi základními pilíři, které vystihují její činnost a filosofii. Prvním pilířem je „Do posledního halře“, druhým „Víte, komu pomáháte“ a třetí pilíř zní „Pomáháte pravidelně“ (Dobrý anděl – Co je Systém dobrý anděl, nedatováno).

Dobrý anděl, tedy dárci, je fyzická nebo právnická osoba, která se dobrovolně rozhodla pomáhat nemocným lidem a jejich rodinám formou peněžního daru ve smyslu občanského zákoníku. Počty Dobrých andělů jsou čím dál vyšší, a proto také Dobrý anděl může pomáhat stále se zvětšujícímu počtu rodin. Již byla překročena hranice 57 tisíc Dobrých andělů. Rodin, kterým nadace pomáhá, je v současné chvíli přes 2 tisíce. Počet dárců i příjemců neustále roste (Dobrý anděl – Pomoc v číslech, nedatováno).

Příjemce finanční pomoci pomáhají vybírat spolupracující lékaři a sociální pracovníci v nemocnicích. Ti dostávají od Systému Dobrý anděl tištěné a elektronické žádosti o finanční pomoc. Jakmile spolupracující lékař vybere pacienta splňujícího kritéria a podepíše doporučení, které je součástí žádosti o finanční pomoc, a pacient



vyplní žádost, je automaticky bez dalšího posuzování zařazen mezi příjemce finanční pomoci. Nemocný pacient může o pomoc požádat také přímo Systém Dobrý anděl, a to písemně na jeho poštovní či e-mailové adrese. V tomto případě zájemce obdrží poštou tištěnou žádost o finanční pomoc, kterou mu musí, v případě, že má na pomoc právo, potvrdit spolupracující lékař (Dobrý anděl – Pravidla poskytování finanční pomoci, nedatováno).

V době psaní práce spolupracuje Dobrý anděl s více než 1700 lékaři a sociálními pracovníky, kteří doporučují rodiny do Systému. Jejich pomoc je naprosto klíčová (Dobrý anděl – Pomoc v číslech, nedatováno).

## **8.II. Činnosti nadace Dobrý anděl a jejich charakteristiky**

*„Hlavním cílem nadace Dobrý anděl je zabezpečovat dlouhodobou finanční pomoc rodinám s nezaopatřenými dětmi, které se vlivem vážné nemoci dítěte nebo onkologického onemocnění rodiče dostaly do finanční tísně, a přispívat tak ke zkvalitnění jejich životní úrovně.“ (I 2)*

Takto popsala hlavní cíl nadace, a tedy i její hlavní činnost, pro kterou byla založena, jedna ze zástupkyň nadace Dobrý anděl. Všechny ostatní činnosti, kterým se budu v této kapitole věnovat, jsou prostředkem k dosažení tohoto hlavního cíle nadace.

V této podkapitole se budu věnovat tomu, jakou pomoc poskytuje nadace Dobrý anděl svým klientům. Pomoc budu popisovat na základě rozhovorů, které jsem v rámci výzkumu provedla. Tato kapitola bude tedy vycházet z toho, jakým způsobem pomoc nadace charakterizují aktéři sociální pomoci, na které jsem se zaměřila.

### **8.II.i. Individuální přístup při poskytování sociální pomoci**

Nadace pomáhá onkologicky nemocným dětem, ale také dětem trpícím vážnými nemocemi, které nadace před pár lety stanovila. Nadace má stanovené diagnózy, při kterých pomoc poskytuje automaticky, ale mnohdy pomáhá i dětem s diagnózami, které neuvádí jako oficiálně podporované. U takových diagnóz je rozhodování o poskytnutí pomoci vždy individuální. Proto jsem se zajímala o to, jak nadace určuje,

komu pomoc poskytne a komu nikoli.

*„Když už nadace fungovala dva roky, tak se rozhodlo, že už je nějakým způsobem stabilizovaná, že už se vše nastavilo a že už můžeme pomáhat dalším rodinám. Takže po doporučení Dobrého anjela na Slovensku a po dohodě s lékaři z různých nemocnic v České republice se stanovily různé nemoci.“ (I 1)*

*„Pomáháme i dětem, které mají třeba crohnovou nemoc, cystickou fibrózu, svalovou dystrofii, nemoc motýlých křídel a dalším.“ (I 1)*

*„Nadace pomáhá těm dětem, které jsou vážně nemocné. Ti, kterým selhávají nějaké orgány nebo jsou na dialýzách, dostávají pomoc stoprocentně všichni.“ (I 4)*

Z rozhovorů vyplynulo, že se pomoci od nadace dočká často i rodina s dítětem, které trpí nějakým vážným onemocněním nadací přímo nejmenovaným. V takovém případě nadace pomoc poskytuje pouze v případě, že je rodina v tíživé finanční situaci. Tuto podmínku si nadace neklade u nemocí jasně stanovených. V těchto případech je další podmínkou vyplnění dotazníku, který je určen výhradně pro tyto případy žádostí o pomoc. Otázky v dotazníku zjišťují definici daného onemocnění, jak se onemocnění projevuje po fyzické stránce, jak se projevuje po psychické stránce, nakolik je dítě začleněno ve společnosti, nakolik se o dítě někdo musí starat, kdo se o něj stará v průběhu pracovního dne a jaká je sociální situace rodiny. Tento dotazník se v nadaci oboduje a na základě výsledku tohoto bodování je vydáno rozhodnutí o poskytnutí pomoci. Nadace se v těchto případech rozhoduje na základě individuálního přístupu ke každé rodině. O pomoci pro danou rodinu diskutují a považují za nutné, aby se na udělení pomoci všichni shodli.

*„Dotazníku odpovídá bodovací tabulka, kde jsou zmíněna jednotlivá kritéria i jaký počet bodů je možné danému kritériu nejvýše dát. Bodování samotné provádí vždy minimálně 2 osoby, které se musí shodnout na tom, zda pomoc poskytnout, případně na jak dlouho. V případě, že se jedná o hraniční případ, přikláníme se ještě k názoru 3. kolegyně a probíhá diskuse do doby, než se všichni shodneme. V úplně hraničních případech, pokud není 100% shoda na poskytnutí dlouhodobé pomoci volíme řešení poskytnutí pomoci na kratší dobu – půl roku nebo rok.“ (I 2)*

I proto je důležité, že sociální pracovnice v nemocnicích spolupracují s nadací a vědí o možnosti podat žádost i za nestandardních okolností, poradí se s nadací a poté nabízí její pomoc i těm, u kterých by se zpočátku zdálo, že pro ně není určená. Nadace je tedy

schopna přizpůsobit kritéria poskytování pomoci podle potřeby daného klienta a podle kontextu.

*„Většinou mi řeknou, že té rodině pomoc dají, protože často jsou v nějaké složité sociální situaci, takže většinou pomoc dají, ale chtějí k tomu přiložit lékařskou zprávu a případně ještě takový speciální dotazník, který mají, kde je ta nemoc blíže popsána, jak je to limitující a tak. A k tomu je vyjádření lékaře. Takže tohle se dokládá extra, když je to nějaká speciální diagnóza.“ (I 4)*

*„Například tu mám holčičku s těžkým septickým stavem, která pravděpodobně přijde o nohu, a té to dali.“ (I 4)*

### **8.II.II. Flexibilita poskytované pomoci**

Jednou z charakteristik sociální pomoci nadace Dobrý anděl, kterou jsem z rozhovorů identifikovala, je tedy individuální přístup ke klientům. Kromě individualizované pomoci vyplývá z vyjádření informátorů také to, že nadace je velmi flexibilní a schopná reagovat na potřeby klienta, který o pomoc požádá. Nadace se podle výpovědí častěji přiklání k variantě pomoc poskytnout. Pokud je případ hraniční, dochází k tomu, že je pomoc poskytnuta alespoň na nějakou dobu, aby měla rodina čas se alespoň částečně finančně stabilizovat. Potřeby klienta jsou tedy pro nadaci zásadní.

Díky tomu, že jsem dělala rozhovory s lidmi, kteří s nadací přímo spolupracují, zjistila jsem také, že nadace je ve výjimečných případech natolik pružná, že je schopna poskytnout příspěvek navíc. Na to mě upozornila jedna ze sociálních pracovníků, která má zkušenost s doporučováním rodiny, pro kterou by byl příspěvek, který nadace poskytne navíc, nejvhodnější, respektive která by ho nejvíce potřebovala. Nadace se radí se sociálními pracovníky, kteří s rodinami spolupracují nejvíce a mají tak největší přehled o situaci, v jaké se rodina nachází.

*„Nebo když tam máme třeba rodiny, které jsou na tom extra špatně, tak se s nimi můžeme domluvit na přidání nějakých možností. Mají třeba možnost poskytnout navíc příspěvek, když je ta rodina ve špatné sociální situaci, tak jednou za období přispívání jsou schopni třeba jim navíc poskytnout jednu dávku, když se jim někde uvolní.“ (I 3)*

Poskytnutí dávky navíc není pravidlem. Jde o to, že nadace přerozděluje veškeré

peníze, které vybere za daný měsíc, hned následující měsíc mezi veškeré rodiny v systému. Někdy se stane, že zahrne i rodinu, která nestihne do stanoveného termínu dodat nějaký podklad pro to, aby jí mohla být daný měsíc dávka vyplacena, což vede k tomu, že nadaci jedna dávka zbyde, a tak se poradí se sociálními pracovníci o tom, komu by tato dávka nejvíce pomohla.

Další pracovnice sociálního oddělení nemocnice mi sdělila, že existuje možnost, aby rodina čerpala od nadace Dobrý anděl půjčku. Pokud je rodina zařazena do systému, je možné jí domluvit jednorázovou půjčku. Příspěvky, které by rodině nadace posílala po dobu půl roku, pošle najednou jako jednorázovou půjčku a poté rodině příspěvky po tuto dobu nevyplácí.

*„A Dobrý anděl je navíc tak efektivní, že je schopen, když by ta rodina hned na začátku potřebovala nějakou částku, vyplatit celý půlroční finanční příspěvek ve formě půjčky. Takže samozřejmě by jim potom nechodilo nic, ale oni by jim to seskupili do jedné půjčky.“ (I 4)*

Pomoc nadace Dobrý anděl je tedy velmi pružná, svým klientům nadace vychází vstříc a vždy se snaží najít řešení nepříjemné sociální situace dané rodiny.

### **8.II.III. Rychlost sociální pomoci**

Velmi důležité je, aby se pomoc nadace dostala ke každému, kdo ji potřebuje a kdo na ni má nárok, což také vyplynulo z vyjádření zástupců nadace.

*„A důležitý cíl je také, abychom nabídli pomoc každé rodině, která to v České republice potřebuje.“ (I 1)*

Zároveň ale jde také o to, aby tato pomoc byla velmi rychlá, aby se rodinám dostalo pomoci hned, když je nemoc diagnostikována, protože jeden z rodičů přestává v naprosté většině případů pracovat buď kvůli své nemoci nebo kvůli nemoci dítěte, se kterým zůstává v nemocnici. Některé maminky jsou samoživitelky, pro ty je výpadek příjmu ještě větším problémem. O rychlé pomoci nadace hovořili informátoři velmi často, jde podle nich o jednu z hlavních předností nadace.

*„Ano, a oni potřebují ty peníze nejvíc v tu dobu a my jim právě ty peníze pošleme hned následující měsíc.“ (I 1)*

*„Hlavně v tomhle se mi ta nadace opravdu moc líbí. Tohle je ta cílená pomoc těm*

*lidem a to nikdy nebylo. Že ve chvíli kdy voláte o pomoc a potřebujete teď vzít peníze a teď je pro tu rodinu konkrétně použít, protože teď je v nějakém průšvih, tak tohle je vlastně jediná možnost.“ (I 3)*

*„Přínos v té spolupráci je to, že je to stoprocentně efektivní a že to téměř okamžitě pomůže té rodině. Protože státní sféra je, co se té podpory týče, dost komplikovaná a trvá přiznat třeba příspěvek na péči tři, čtyři měsíce, a to je směšné, když máte akutní léčbu teď hned a teď potřebuje podporu, protože teď má výdaje.“ (I 4)*

Rychlost pomoci nadace začíná u toho, že samotné podání žádosti netrvá dlouho. Pokud je žádost vyplněná a potvrzená od lékaře, není nutné s ní nikam chodit, stačí ji odeslat prostřednictvím České pošty nebo v případě, že pacient leží v nemocnici, kde tyto žádosti vyřizují, nechá žádost sociální pracovníci, která se o něj stará, a ta už žádost předá osobně. Sociální pracovníci jsou totiž s Dobrým andělem ve velmi častém kontaktu, a to nejen telefonickém, ale i osobním.

*„My ty žádosti tady nabídneme, pak je vlastně zpět shromáždíme tady u nás a pak je předáváme kolegyním, které jsou v tom Dobrém andělovi a které si pro to sem k nám jezdí. Takže jim to fyzicky předáme a případně jim k tomu něco řekneme dalšího, něco o té rodině.“ (I 3)*

Rychlost pomoci nadace tkví v tom, že nedochází k žádným zdlouhavým procesům šetření v rodině pacienta, ani k tomu není třeba většího počtu lidí. Nadace potřebuje vyplněný formulář žádosti, kterou pacienti dostávají v nemocnicích, nebo jim ji může nadace zaslat sama, pokud si o to na webových stránkách zažádají. Pro nadaci je zásadní lékařem podepsané doporučení na přijetí do systému nadace, kterým musí lékař potvrdit diagnózu. Další doklady (potvrzení o studiu, rodný list nejmladšího dítěte) jsou potřeba jen v některých případech, a to proto, aby bylo splněno základní kritérium pomoci, tedy pomoc rodinám s alespoň jedním nezaopatřeným dítětem. Rozhodnutí o poskytnutí pomoci provádí nadace obratem.

*„V případě, že se jedná o nemocné dítě, tak není třeba nic jiného dodávat, jen když víme, že je starší 18-ti let, tak potřebujeme potvrzení o studiu. V případě, že se jedná o nemocného rodiče, tak nám dodá kopii rodného listu nejmladšího dítěte.“ (I 1)*

*„Rozhodnutí většinou trvá pouze v řádu jednoho až dvou pracovních dnů, výjimečně se může z provozních důvodů protáhnout až na týden. Například, když děláme uzávěrku*

*měsíce a víme, že daná rodina by se v tomto měsíci již nestihla přihlásit.“ (I 2)*

Někteří informátoři v souvislosti s rychlostí pomoci hovořili také o tom, že díky rychlé pomoci nadace se dá předejít dalším rodinným problémům, které se často na finanční problémy začnou nabalovat.

*„Ta státní pomoc je pomalá a ty finanční problémy mohou narušit rodinný a manželský život, často manželství nevydrží. Ty ženy často zůstávají samotné. Když rodina musí řešit nemoc a k tomu finanční problémy, často se pár začne hádat a pak se problémy už jen prohlubují. Proto je skvělé, že pomoc od nadace přijde rychle.“ (I 5)*

*„Takže nám to usnadňuje práci, protože oni jsou schopní tu rodinu zajistit a tím předejít nějakým dalším problémům, které bychom museli s těmi lidmi někdy dost zdlouhavě řešit.“ (I 3)*

### **8.III. Role nadace Dobrý anděl při poskytování sociální pomoci**

V této kapitole se chci věnovat tomu, jakým způsobem vnímají aktéři nadace a státu, kteří mi poskytli rozhovory, roli nadace Dobrý anděl v rámci poskytování sociální pomoci jejím klientům.

Rolí nadace je poskytování sociální finanční pomoci klientům.

Tuto kapitolu jsem se rozhodla rozdělit na část, ve které popíši vnímání role nadace z hlediska jejich zástupců, a na část, kde rozeberu vnímání role nadace z hlediska zástupců státu, kteří s nadací spolupracují. Pro toto členění jsem se rozhodla, abych poukázala na podobnosti a rozdíly v jejich vnímání toho, jakou roli má nadace mít a jakou z jejich pohledu doopravdy plní.

#### **8.III.i. Role nadace z hlediska zástupců nadace**

Z charakteru pomoci nadace, konkrétně z pomoci, která není založena apriori na ekonomické situaci rodin, vyplývá, že finanční pomoc by měla sloužit k zajištění chodu rodiny pro ni obvyklým způsobem, měla by tedy pomoci k udržení finančního standardu rodiny. Z rozhovorů ale vyplynulo, že zástupci nadace Dobrý anděl mají dojem, že jejich rolí je zastoupit stát v době, kdy ještě neposkytuje potřebnou finanční

pomoc, podle jejich vyjádření nadace supluje pomoc státu v době, kdy probíhá šetření státu a vyměrování finanční pomoci. Dále vnímají, že je finanční pomoc státu často nižší, než jakou rodina skutečně potřebuje. V takových případech je pomoc nadace stále nezbytným doplňkem státní pomoci.

*„Dalo by se říci, že pomáháme překlenout to období, kdy stát ještě nefunguje, než přijde sociální podpora. Ale zároveň někdy sociální podpora není v takové výši, jakou rodina potřebuje.“ (I 1)*

Nadace v současné době pracuje na průzkumu, který by měl ukázat, nakolik měsíční příspěvek, který nadace poskytuje svým klientům, rodině pomůže v její tíživé životní situaci. Výsledky průzkumu nebyly v době psaní mé práce kompletní, tudíž mi je nadace nemohla poskytnout. Jednu zásadní informaci mi zástupkyně nadace sdělila. Z průzkumu vyplynulo, že rodinám s nízkým příjmem příspěvek poskytovaný nadací zásadně pomáhá. Z toho vyplývá, že nadace chápe svou roli jako velmi důležitou, a to především při pomoci určité části svých klientů, což jí nyní podle informací potvrdil i průzkum.

*„Z průzkumů vyznívá, že zejména u rodin s velmi nízkým příjmem dochází k poklesu příjmů až o 50 % a příspěvky od Dobrých andělů v těchto případech rodinu doslova zachraňují.“ (I 2)*

Zároveň je důležité, že nadace se rozhodla pro průzkum, nakolik rodinám její příspěvek a jeho výše pomáhá. Z toho vyplývá, že nadace přemýšlí o tom, nakolik je pomoc, kterou poskytuje, kvalitní. To, že se rozhodla pro tento průzkum, znamená, že se snaží, aby byla pomoc, kterou poskytuje, co nejpřínosnější. Bere tedy svou roli v rámci poskytování sociální pomoci klientům velmi zodpovědně.

*„Snažíme se neustále zlepšovat naše procesy, komunikaci, systém pomoci, reagovat na technologické novinky i další externí faktory.“ (I 2)*

Zodpovědný přístup ke své roli v rámci poskytování sociální pomoci vyplývá z toho, jakým způsobem o své práci hovoří zástupci nadace. Tato zodpovědnost může vycházet právě z předpokladu, že role, kterou v sociální pomoci poskytované jejich klientům, hrají, je důležitá, až podstatná.

### 8.III.ii. Role nadace z hlediska zástupců státu

Z rozhovorů se sociálními pracovníky a lékaři jsem zjistila, že roli, kterou má podle nich nadace Dobrý anděl plnit, je role doplňkové pomoci. Podle nich by měla být pomoc od nadace finanční částkou, kterou dostává rodina navíc, aby nepřišla v důsledku nemoci o životní standard, na který byla zvyklá.

*„Takže i ta nadace to částečně supluje tím svým příspěvkem, což tedy není úplně ideální, mělo by to být vlastně navíc, částka navíc, tak to je myšleno. Ale je skvělé, že to je, protože kdyby to lidé neměli, tak z těch dávek nejsou schopni fungovat.“ (I 3)*

Takové chápání role je jednoduše vysvětlitelné tím, že nadace nepomáhá pouze těm rodinám, které jsou na velmi nízké sociální úrovni, ale všem rodinám, které postihnou nemoc jednoho z jejich členů a spadají do kritérií nadace. Nadace skutečně nenastavuje žádné mantinely ohledně finanční stránky rodiny.

*„Ty peníze má dostat rodina proto, aby si udržela svůj finanční standard.“ (I 3)*

*„Jsou to peníze na provoz rodiny, takže by měly sloužit k zachování nějakého standardu, aby ti lidé mohli například dělat dál aktivity, na které byli zvyklí. To může rodinu i psychicky podpořit. Zvláště zpočátku je ale ten příspěvek od nadace spíše záchranou z nenadálých finančních problémů.“ (I 5)*

Je důležité si uvědomit rozpor mezi tím, jakou roli podle zástupců státu z řad lékařů a sociálních pracovníků má nadace mít a jakou podle nich ve skutečnosti plní. Oni sice chápou roli nadace jako doplňující finanční pomoc, která má být bonusem navíc, ale na druhou stranu upozorňují na to, že reálně je pomoc nadace velmi často stěžejní pomocí, která je pro rodinu nezbytná. Tímto se vracíme zpět k tomu, jak chápou roli nadace její zástupci. Ti na rozdíl od sociálních pracovníků o doplňkové pomoci nadace ani nehovořili a místo toho rovnou mluvili o roli zastupující.

### 8.IV. Limity sociální pomoci nadace Dobrý anděl

Sociální pomoc nadace Dobrý anděl byla v průběhu mého výzkumu všeobecně chválená. Všichni informátoři, kterých jsem se na pomoc nadace ptala, se shodli, že je



velmi rychlá, transparentní, účinná a přínosná. Přesto bych v této kapitole ráda popsala limity, které jsem zjistila analýzou rozhovorů.

Nadace je závislá na velkém množství lidí, bez kterých by nemohla fungovat. Jde o ty, kteří financují chod nadace, díky nimž může nadace přerozdělit veškeré finance vybrané od dárců. Bez dárců by neměla z čeho pomáhat, proto je nutné, aby dárce získávala a aby si budovala s dárci takový vztah, aby nepřestávali přispívat. Pro chod nadace jsou také důležití lékaři a sociální pracovníci v nemocnicích, bez kterých by nadace rovněž nemohla fungovat. Bez lékařů, kteří potvrdí diagnózu pro účely nadace, by neměla nadace jistotu, že pomáhá skutečně těm, kteří mají na pomoc nárok. Bez sociálních pracovníků v nemocnicích by se zase mnoho klientů o nadaci nedozvědělo a vzhledem k tomu, že chce nadace pomoci každé rodině v České republice, která má na pomoc nárok, jsou pro ni sociální pracovníci rovněž nepostradatelní. Určitým způsobem je nadace závislá také na soukromých společnostech. Pokud nadace potřebuje pomoc od nějaké soukromé společnosti, za jejíž služby neplatí, pak je také nutné, aby s touto společností měla dobré vztahy, aby společnost pomoc poskytla i přesto, že za ni nedostane zaplacení.

*„Musíš se starat o ty rodiny, hledat je, máš lékaře, se kterými musíš udržovat kontakt, máš tam dárcce, kteří podle našeho odhadu z větší části po čtyřech letech odcházejí, což teď vidím. Takže musíš myslet na to, jak je udržet, pak máš firmy, které s tebou spolupracují, ale aby pro tebe chtěli něco dělat, tak s nimi musíš budovat vztah, protože oni to musí dělat dobrovolně. Potřebuješ třeba nějakého zaměstnance, který tě tam třeba má rád a je schopný za tebe kopat. Takže to je strašně moc skupin, o které se musíš starat.“ (I 1)*

Kromě závislosti nadace na výše jmenovaných skupinám, má i další limity, kterými jsou omezené finanční prostředky získané právě od dárců a ryze finanční pomoc nadace. Veškerými limity se budu podrobněji věnovat v následujících podkapitolách.

#### **8.IV.i. Závislost na donorech**

Jak je již výše řečeno, pro nadaci je důležité, aby měla dostatek dárců neboli donorů. Nadace se musí chovat tak, aby byla v očích donorů důvěryhodná, protože donoři

přispívají NO vždy z vlastní vůle a vlastního přesvědčení. Nikdo je k tomu nenutí, rozhodují se svobodně, zda chtějí své finance věnovat NO a také si mohou svobodně zvolit které. Z toho důvodu se například nadace vyhýbá některým činnostem, kterými by mohla získávat finanční prostředky, ale na druhou stranu by ji mohly poškodit v očích dárců. Dobrý anděl se například nezapojuje do žádných charitativních akcí jako to dělá spousta jiných NO.

*„Protože pro nás je opravdu důležité, aby se ten, kdo se rozhodne pomáhat, zaregistroval na našich stránkách, čímž získá přístup do andělského účtu a vidí, že příspěvky odchází do posledního halře. Zatímco na těch akcích, tam se stane to, že když by měl jít například výtěžek ze vstupného na nadaci Dobrý anděl, tak si ti, kteří na té akci byli řeknou, já už jsem jednou pomohl zaplacením vstupného a to stačí. A také je k tomu donucen, že musí pomáhat právě nám. A také můžou pro nadaci vybírat peníze na akci, která není úplně dobrá a může nám to poškodit jméno.“ (I 1)*

Nadace tedy může získávat peníze prostřednictvím charitativních večírků a akcí, ale nedělá to tak proto, aby si udržela důvěru svých dárců.

Dalším konkrétním příkladem závislosti nadace a jejího rozhodování na donorech je hlasování, které proběhlo v souvislosti s rozšiřováním poskytované pomoci. V době, kdy nadace rozšiřovala svou pomoc, nechala dárce, aby vyjádřili svůj názor. Zapojila je tak do rozhodování o tom, komu budou jejich peníze poskytovány.

*„Psali jsme dárcům, zda souhlasí s tím, že rozšíříme pomoc, protože ti dárce posílají peníze a myslím, že asi 99,8 nebo 99 procent hlasovalo, že ano. To napomáhá budovat vztah s dárce, mají pocit, že se podílí na rozhodnutích.“ (I 1)*

Nadace je závislá také na donorech financujících její provoz. Lidé, kteří se rozhodnou věnovat NO velkou sumu peněz na její provoz, musí mít o ní velmi dobré mínění a musí být přesvědčeni o jejím správném fungování a o tom, že skutečně pomáhá dobré věci. Nadace tedy musí neustále myslet na to, aby nebylo poškozeno její jméno.

*„Jsou tu zakladatelé, kteří věnovali peníze na provoz po dobu pěti let, 25 milionů, které nám budou příští rok končit. Objevilo se tu spousta jiných dalších filantropů, kteří už ten provoz financují také, takže do budoucna víme, že provoz bude takto hrazen, ale musíme stále každý rok hledat řešení, další a další.“ (I 1)*

## 8.IV.ii. Omezené finanční prostředky

Kromě toho, že nadace musí získávat finanční prostředky na svůj provoz, jsou tyto také značně omezené. Nadace si nemůže dovolit s penězi, které získá od svých sponzorů, plýtvat. Naopak se snaží co nejvíce šetřit, a to vede k tomu, že není možné uskutečnit všechny projekty, které by pomohly nadaci dostat se ještě více do povědomí společnosti. Nadace má málo zaměstnanců, kteří jsou plně vytíženi, a na některé projekty jim už nezbývá čas. Dokud ale nadace roste, stoupá počet dárců i klientů, není nutné tyto projekty zatím realizovat. Pokud ale nadace růst přestane, bude pro ni jediným možným řešením začít s novými projekty.

Všeobecně k naplnění hlavního cíle nadace, kterým je pomoc každé potřebné rodině, by bylo třeba, aby vešla do všeobecného povědomí společnosti, aby lidé věděli, proč tu je, čím se zabývá a za jakých okolností se na ni mohou obrátit. V tom nadaci omezuje právě dostupnost finančních prostředků.

*„Je spousta projektů, které by se daly zrealizovat. Ale nás je v Dobrém andělovi strašně málo, máme malý prostor, nemůžeme přijímat lidi s ohledem na rozpočet, s ohledem na to, že bychom museli hledat nové kanceláře, které by se musely platit. Takže se to snažíme dělat v tom užším kruhu. Dokážeme si představit, že nabereme deset lidí a uděláme toho víc, ale zatím počet dárců i příjemců pomoci stále roste, tak to nedává smysl.“ (I 1)*

## 8.IV.iii. Závislost na spolupráci se zaměstnanci nemocnic a dalších státních i nestátních institucí

Již jsem se výše zmínila o závislosti nadace na sociálních pracovnících nemocnic a na lékařích, kteří doporučují nadaci Dobrý anděl svým pacientům. Nejsou to jen lékaři a sociální pracovníci, ale také psychologové, zdravotní sestry a další personál nemocnic i jiných zařízení, kteří se podílejí na tom, aby se rodiny k nadaci dostaly. Bez těchto vazeb by nadace nedokázala oslovit takové množství rodin, kterým v současné době poskytuje svou pomoc.

Podle toho, co jsem se dozvěděla od informátorů, nadace spolupracuje s velkým množstvím institucí, ale i v tomto ohledu má kam růst.

*„Není v našich silách udržovat stejnou úroveň spolupráce jako s FN Motol se všemi ostatními sociálními odděleními, ale na obdobné úrovni ještě spolupracujeme s FN v Brně prostřednictvím Nadačního fondu Krtek, Clubem CF při FN v Motole, také s Nemocnicí pro děti a dorost na pražském Karlově prostřednictvím neziskové organizace Centrum provázení. S řadou dalších sociálních pracovníků a oddělení udržujeme alespoň telefonický kontakt.“ (I 2)*

Toto opět souvisí s tím, že nadace má omezené finanční prostředky na svůj provoz, tudíž i omezené množství zaměstnanců. Pak je nadace schopna spolupracovat jen s omezeným množstvím partnerů.

Podle výpovědí sociálních pracovníků i lékařů se ne všichni pacienti rozhodnou pro odeslání žádosti o pomoc nadace hned. A to hned z několika důvodů. Někteří si myslí, že jejich situace nebude vyžadovat pomoc NO, někteří se za podání takové žádosti stydí a někteří mají obavu z vyplňování formulářů. V prvním i druhém případě se často rodina nakonec pro požádání o pomoc dříve nebo později rozhodne. Ve třetím případě obvykle sociální pracovníce vysvětlí, že není třeba žádných složitých procesů, že jde pouze o vyplnění formuláře a o požádání lékaře o potvrzení diagnózy (případně o doložení potvrzení o studiu u dětí starších 18ti let či kopie rodného listu nejmladšího dítěte u dospělých pacientů).

*„Anděl má docela, jestli jste viděla tu žádost, tak má docela obsažné dvoustránkové podmínky, takže to mnohdy rodiče vyděsí.“ (I 4)*

V případě jiných vážných onemocnění se s tímto problémem setkávají sociální pracovníce ještě o něco častěji, protože formulář, který musí rodiny vyplňovat k žádosti o pomoc navíc, je ještě obsáhlejší. I tak nakonec rodina většinou o pomoc požádá.

Podle sociálních pracovníků není obvykle nakonec vyplnění žádosti překážkou, což je ale v takových případech zásluhou sociálních pracovníků, kteří rodině vše vysvětlí a případně s vyplněním i pomáhají.

#### **8.IV.iv. Ryze finanční charakter pomoci nadace**

Nadace Dobrý anděl pomáhá svým klientům pravidelným měsíčním příspěvkem, který může rodina využít na to, co v danou chvíli potřebuje. Pomoc nadace je ale pouze

finančního charakteru, nadace rodinám neposkytuje žádné jiné služby ani jinou podporu.

## 9. Sociální pomoc poskytovaná státem

V této kapitole bych se chtěla zaměřit na to, jakou pomoc poskytuje klientům nadace Dobrý anděl stát z perspektivy zástupců nadace a státu. Konkrétně s těmi zástupci státu, kteří spolupracují s nadací Dobrý anděl, tedy sociálními pracovníky v nemocnicích a lékaři.

### 9.1. Činnosti státu a jejich charakteristiky

#### 9.1.1. Typy pomoci poskytované státem

Pro stát je charakteristické, že poskytuje různé typy pomoci. Pomoc, kterou poskytuje stát skupině lidí, na kterou jsem se ve své práci zaměřila, je velmi rozsáhlá. Stát poskytuje zdravotnickou pomoc a sociální podporu poradenského i finančního charakteru.

Vše začíná u lékařů, díky kterým dojde k diagnostikování nemoci a rozeběhne se celý proces další pomoci. Na začátku je často praktický lékař, který při podezření na určitý zdravotní problém odesílá svého pacienta na různá vyšetření či k odborníkovi.

*„My většinou posíláme do okresní nemocnice a poté odtamtud je posílají do krajské nemocnice a nebo tam, kde je specializované pracoviště. Často končí v Praze v Motole, kde je onkologie. My tu nikdy nezjistíme přesně, co těm dětem bude. Můžeme je poslat i přímo, ale kdyby to tak dělal každý, tak to nepůjde, je lepší nejdříve nechat udělat vyšetření, aby se ukázalo, jaké specializované pracoviště bude potřeba.“ (I 5)*

Ve chvíli, kdy se dostanou pacienti na specializované pracoviště, začne probíhat léčba a s ní souvisí i sociální poradenství, které je rodině většinou poskytnuto přímo v nemocnici. U lékařů jsem začala proto, že od nich často vychází podnět k tomu, aby si rodina zažádala o státní sociální pomoc a často doporučují i nadaci Dobrý anděl.

V rámci nemocnic ale často fungují sociální oddělení, takže lékaři kontaktují sociální pracovníky, aby poskytli pacientům kompletní sociální poradenství oni.

*„Obecně ta oddělení tady máme rozdělená mezi sociální pracovnice, všechna oddělení jsou ošetřena, všechna lůžka.“ (I 3)*

*„Základem je sociální poradenství, aby byli hned na začátku informováni, že existuje nějaká forma pomoci státní i nestátní, a poté se s nimi dále řeší individuální potřeby.“ (I 3)*

*„My většinou sociální poradenství necháváme na sociálních pracovnicích, které poradí, o co si mohou žádat a kde.“ (I 6)*

Nejsou to ale pouze lékaři, kteří doporučují rodiny sociálním pracovníkům příslušného oddělení. Dalo by se říci, že veškerý personál nemocnice, který přijde s rodinou do styku, o této možnosti ví. Lékař je ale velmi důležitým článkem, protože on píše lékařskou zprávu pro posudkovou komisi, která pak rozhoduje o tom, jakou finanční pomoc dané rodině stát poskytne.

Státní pomoc tedy začíná zdravotnickou péčí lékařů, pokračuje sociálním poradenstvím poskytovaným lékaři a sociálními pracovníky a na základě sociálního poradenství si pacient nebo jeho rodina žádá o finanční sociální podporu státu. Stát navíc poskytuje svou pomoc všem, nejen skupině, na kterou jsem se ve své práci zaměřila. Státní pomoc tedy lze charakterizovat jako komplexní pomoc všem potřebným.

### **9.1.ii. Sociální poradenství**

Velmi důležitou součástí sociální pomoci klientům nadace Dobrý anděl je sociální poradenství poskytované zástupci státu. Díky sociálnímu poradenství se tyto rodiny dozví, o jakou finanční sociální pomoc si mohou zažádat, jak se mají starat o dítě, kdo jim v tom může pomoci, jaké existují státní služby, jaké nestátní organizace a tak dále. Informátoři o sociálním poradenství hovořili jako o důležitém článku státní sociální pomoci.

*„Všechny rodiny jsou mi nahlášeny, abych se za nimi zastavila, samozřejmě ty maminky mě můžou kontaktovat i samostatně, mám tam kontakty, ale většinou to dělají*

*lékaři, sestřičky, psychologové.“ (I 3)*

*„Většinou mi volají lékaři nebo sestřičky nebo se to ke mně dostává různými kanály, jsou tu také herní terapeuti, kteří těm dětem také dávají Anděly a ke mně je posílají, když potřebují nějaké komplexnější poradenství.“ (I 4)*

Pomoc sociálních pracovníků spočívá tedy především v poradenství, ale také v komplexní pomoci a lidském přístupu. Sociální pracovníce řeší všechno, co je v dané rodině třeba. Jejich přístup k dané rodině je vždy individuální, zabývají se konkrétními problémy každé rodiny. V rámci sociálního poradenství vysvětlují, jak si mají zajistit pobyt s dítětem v nemocnici, pomáhají s komunikací s úřady a dalšími institucemi a podobně. Často poskytují kromě sociálního poradenství také psychickou podporu. Sociální poradenství lze tedy charakterizovat jako komplexní a individualizované.

*„Ale pak jsou rodiny, které třeba potřebují více péče. Komunikujeme se školami, obvodními lékaři, využíváme prostě všechny terénní služby, které jsou třeba. Potom tam jsou samozřejmě i nějaké individuální věci.“ (I 3)*

*„Je to o poradenství a také o podpoře rodičů, protože nejsou připravení na to, že mají takhle nemocné dítě, je to pro ně velká zátěž. Takže pokud potřebují, tak také zavést domácí péči nebo nějakou asistenční službu.“ (I 4)*

### **9.I.iii. Státní finanční podpora**

Sociální pracovníci informují rodinu v rámci sociálního poradenství o tom, o jaké státní příspěvky a dávky si může zažádat. Pokud ji o tom neinformují sociální pracovníci, je možné zjistit si státem nabízené možnosti přímo na úřadu práce, na internetu nebo různými jinými kanály. Mezi dávky, které poskytuje stát patří příspěvek na benzín a průkazka ZTP, příspěvek na péči a příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcky, invalidní důchod a další dávky. Dávek státní sociální podpory je více, vždy záleží na tom, na jaké dávky konkrétní pacient bude mít nárok a na jaké ne. To se odvíjí od zdravotního stavu, sociální situace, ve které se rodina nachází, ale také od toho, o jaké dávky si reálně rodina požádá. Přiznání jednotlivých dávek je pak v rukou posudkové komise. Vzhledem k mnoha druhům dávek lze finanční sociální podporu státu charakterizovat jako specializovanou.

Žádost o podporu rodina podává na úřadu práce. U některých dávek poté sociální pracovnice úřadu práce provádějí šetření, což znamená, že navštěvují rodinu doma, kde zkoumají rozsah péče. Závěry z tohoto šetření se poté dostávají k posudkovému lékaři, který na základě zprávy z šetření a dalších dokumentů jako například lékařské zprávy, která musí být vždy doložena, udělá posudek a rozhodne o tom, zda pacient dostane pomoc a v jaké výši. Proti tomuto rozhodnutí je možné podat odvolání. Informace o možnosti podání odvolání rodina často dostává také od sociálních pracovníků v nemocnicích. Státní finanční pomoc tedy charakterizuje nejen její specializovanost, ale také byrokratický charakter procedury udílení pomoci, který byl informátory popisován.

*„To jsou dávky, které se přiznávají, když se posuzuje zdravotní stav, takže závisí na šetřeních, která se dělají v terénu, čímž se mapuje rozsah péče, kterou ti lidé potřebují. Potom záleží na správě sociálního zabezpečení, na posudkových lékařích, kteří dostanou podklady, lékařské zprávy a na základě toho by měli být schopni odhadnout jakou pomoc dítě potřebuje.“ (I 3)*

*„U invalidního důchodu si musí dojít na ČSSZ, kde s nimi vyplní formulář, protože ten formulář není nikde na internetu dostupný, nemůžete si ho nikde vyzvednout. Takže ten člověk si tam musí dojít, vyplnit si to tam, požádat si tam a potom to prochází řízením, před posudkového lékaře, podobně jako příspěvek na péči.“ (I 4)*

#### **9.I.iv. Rozhodnutí o přidělení dávky**

To, jakou dostane rodina finanční pomoc od státu, závisí na posudkových lékařích a úřadech práce. Například u příspěvku na péči dochází k šetřením v domácnostech, o kterých se zmiňují výše. Tato šetření provádějí sociální pracovnice státu a jejich závěrečná zpráva může velmi ovlivnit to, jakým způsobem se rozhodne posudkový lékař, který je na samém konci celého procesu. Šetření v domácnosti se provádí proto, aby se zjistilo, které základní potřeby z potřeb stanovených vyhláškou zvládá a které ne. Podle toho se poté stanovuje výše příspěvku na péči.

*„Závisí to hlavně na těch posudkářích a samozřejmě v tom hrají roli ještě úřady práce, protože předem u toho příspěvku na péči chodí sociální pracovník z úřadu práce*



*na šetření do domácnosti pacienta a vydává posudek, který poté předá posudkovému lékaři. “ (I 4)*

Vzhledem k tomu, že finanční pomoc státu je velmi specializovaná, existuje velké množství dávek různého druhu, a proto i mnoho kritérií, která musí rodina splňovat. Stát musí všechny žádosti prověřovat a zkoumat, aby zjistil, na co má rodina nárok a na co nikoli. Tuto kontrolu stát provádí z důvodu zamezení podvodného čerpání sociální pomoci. Charakteristické pro pomoc státu je tedy i to, že je založena na kontrole.

*„Problém je také to, že existuje skupina lidí, kteří by chtěli být strašně nemocní a žít normálně. Ti to trochu agravují. Záměrně si zhoršují diagnózu, protože nechtějí pracovat, a pak to odnášejí ti nevinní lidé, kteří jsou skutečně nemocní a dostanou pak málo peněz. “ (I 5)*

Toto jsou důvody, proč je doba přiznání pomoci dlouhá. Od svých informátorů vím, že rodiny, které dostanou příspěvek na péči, dostávají tento po dlouhé době, ale je jim vyplacen zpětně.

Důležité je doplnit tuto kapitolu o existenci možnosti podat odvolání. Pokud není rodina s přiznanou pomocí spokojena, má možnost si podat odvolání proti tomuto rozhodnutí. Odvolání se podává na ČSSZ. Nové rozhodnutí pak vydává jiný posudkový lékař než poprvé na okresní úrovni. Nejedná se již o obecného posudkového lékaře, ale o specialistu na danou diagnózu. Výsledkem odvolání bývá většinou zvýšení přidělených dávek.

*„To už posuzuje někdo, kdo posuzuje konkrétně tuhle diagnózu a je odborník v tom oboru, tak bych to řekla. Takže většinou se to o jeden stupeň zvedne, ale také to nemusí být pravidlo. “ (I 3)*

Rozhodnutí o přidělení dávek je proces, který vyžaduje určité množství kroků a podílí se na něm větší počet lidí. Závěrečné rozhodnutí dělá na základě výsledků veškerého šetření posudkový lékař, ten má pravomoc stanovit, jakou sociální pomoc stát poskytne.

## 9.II. Role státu

Role státu při poskytování sociální pomoci vyplynula z výpovědí všech aktérů, se kterými jsem dělala rozhovory, jako velmi komplexní. Stát poskytuje sociální poradenství, sociálně právní ochranu, spolupracuje s nestátními i státními organizacemi a poskytuje finanční pomoc.

V rozhovorech jsem identifikovala tři důležité role státu související s problematikou, kterou se zabývám ve své práci. Jde o roli informativní neboli roli sociálního poradenství, o které mluvili především lékaři a sociální pracovníci, roli poskytovatele finanční pomoci, která byla zmíněna všemi informátory a roli státu jako zaštit'ovatele podmínek pro fungování NNS, která vyplynula především z rozhovorů se zástupci nadace.

### 9.II.i. Informativní role státu

Informativní roli státu plní sociální pracovníci v nemocnicích, lékaři, psychologové a někdy také zdravotní sestry a další odborný personál nemocnic i jiných zdravotnických organizací, ale také úředníci. Tato role je velmi stěžejní. Pokud v rodině dojde k diagnostikování vážné nemoci, rodina často nemá představu, co všechno je potřeba zajistit. Lidé v této oblasti většinou nemají zkušenosti, takže nevědí, na co mají nárok, kde si o co mohou žádat a co k tomu potřebují. To se dozvědí díky sociálnímu poradenství, které v nemocnicích zajišťují sociální pracovníci. Důležitou roli hrají i lékaři a sestry, které mnohdy rodinu také dokáží navést nebo často odkázat na sociální pracovníci.

*„Je potřeba, aby byli hned na začátku informováni, že existuje nějaká forma pomoci státní i nestátní, a poté se s nimi dále řeší individuální potřeby. Je to samozřejmě hodně i o spolupráci s terénem, to znamená s úřady, s pojišťovnami a tak dále.“ (I 3)*

*„Je důležité, aby lidé o nějaké sociální pomoci vůbec věděli, aby je někdo trochu navedl, v té situaci mají většinou úplně jiné starosti. A kdyby se jejich finanční situace nezačala řešit včas, může se stát, že potom už bude pozdě.“ (I 6)*

Od informátorů vím, že v rámci sociálního poradenství se rodina dozví, o jaké

dávky si může požádat, na co by měla mít nárok a podobně. Ptala jsem se proto, zda takové informace rodina dostane i přímo na úřadě, kde si o dávky žádá. Předpokládala jsem, že i tam by měli rodině poradit. To mi potvrdil všeobecný lékař, se kterým jsem dělala jeden z rozhovorů. Ten sociální poradenství poskytuje pouze do té míry, že nastíní, o co by si měly rodiny žádat, a odkáže je na konkrétní úřad, kde jim s žádostí poradí.

*„Já je nasměruji na ty úředníky a pak, potom co to tam s nimi proberou, já vyplňuji papír, kde jsou vyjmenované v záhlaví dávky, o které si žádají. To už přijde takhle konkrétně a já ten papír musím co nejzodpovědněji doplnit o informace týkající se zdravotní stránky pacienta.“ (I 5)*

Od sociálních pracovníků jsem se ale dozvěděla, že poradenství v rámci úřadu práce nefunguje vždy tak, jak by bylo třeba. Rodina zde často nedostane všechny informace, jsou jí zatajeny (ať už úmyslně či neúmyslně) různé možnosti pomoci a podobně.

*„Na úřadech je komunikace s klienty někdy velmi obtížná. Ty informace, které tam rodiče dostávají, jsou mnohdy nepřesné, mnohdy jenom částečné. Někdy se úředníci málo ptají, to znamená, že rodiče pak nevědí, co všechno mají poskytnout, aby měli možnost si o něco požádat, aby nějakou dávku dostali a tak dále.“ (I 3)*

Sociální poradenství je tedy poskytováno na více místech a je to rozhodně důležitý základ k tomu, aby byla poskytnuta odpovídající finanční pomoc, kterou stát v rámci daného problému nabízí.

## **9.II.II. Zajištění fungování nestátního neziskového sektoru**

Důležitou rolí státu je zajištění správného fungování NNS. Kromě toho, že rolí státu je poskytování sociálních služeb svým občanům, je také jeho důležitou rolí vytvoření právního prostředí pro vznik NO, které se budou na sociální pomoci podílet. NO ale musí splňovat kritéria, která stát zákonem stanoví. Stát by měl těmto NO, které splňují požadované standardy kvality, dávat certifikát na základě kterého mohou na trhu působit. Stát má prostředky, kterými správné fungování kontroluje.

*„Naše činnost podléhá kontrole Magistrátu hlavního města Prahy, který má zákonnou povinnost dohlížet na subjekty, které provozují veřejnou sbírku. Dále naše*

*činnost podléhá nezávislému auditu s povinností auditovat účetní závěrku i výroční zprávu, podávat daňové přiznání a plnit statistickou službu.“ (I 2)*

Další důležitou rolí státu je umožnit certifikovaným NO zapojení do dlouhodobých programů financování neziskového sektoru z veřejných zdrojů a také s NO spolupracovat. Nadace Dobrý anděl není zapojena do žádného programu financování neziskového sektoru, protože jde o ryze soukromou nadaci financovanou ze soukromých zdrojů.

*„Jsme ryze soukromá nadace, tedy nedostáváme ani nečerpáme žádné finanční prostředky ani od státu, ani z fondů EU, ani z jiných struktur. Veškeré příjmy nadace jsou pouze a výlučně ze soukromých zdrojů.“ (I 2)*

### **9.II.iii. Role poskytovatele finanční pomoci**

Finanční pomoc státu je velmi specializovaná. Existuje velké množství dávek, z nichž u každé stát stanovuje určitá pravidla na jejich čerpání.

Z výpovědí informátorů jsem zjistila, že finanční pomoc státu často neodpovídá dané diagnóze. Stát podle všech informátorů není dostatečně pružný na to, aby se dobře přizpůsobil potřebám konkrétního pacienta a jeho rodiny. Na základě výpovědí jsem pochopila, že podle informátorů neplní stát svou roli poskytovatele finančního zajištění v průběhu léčby tak, jak by si představovali.

*„Pomáháme překlenout to období, kdy stát ještě nefunguje, než přijde sociální podpora. Ale zároveň někdy ta sociální podpora není v takové výši, jakou rodina potřebuje.“ (I 1)*

*„Tam je to složitější proces a ne vždy je úspěšný, protože ty dávky jsou nějak nastavené.“ (I 3)*

Z velkého množství specializovaných dávek, které stát nabízí ale vyplývá, že jeho rolí je pomáhat všem, kteří pomoc potřebují. Stát není zaměřen pouze na konkrétní skupinu lidí, musí řešit sociální problematiku celoplošně. Aby bylo možné se v celém systému sociální pomoci státu zorientovat, má stát jasně stanovená pravidla, která je nutné dodržovat. Z toho vychází předpoklad pro nepružnost státu při poskytování dávek.

Základem pro stanovení sociální pomoci je posouzení nároku na danou pomoc. Tato

část poskytování sociální pomoci státu je informátory vnímána jako nejvíce problematická. U některých dávek probíhají šetření v domácnostech a na samém závěru je vždy rozhodnutí v rukou posudkových lékařů, kteří na základě sesbíraných dokumentů píšou posudek, a tím stanovují pomoc, kterou stát poskytne.

*„Je to o lidech, kteří o tom rozhodují, kteří mají dost velký prostor v tom rozhodování, jestli dávku přiznají a v jaké výši ji přiznají, je hodně v jejich rukou, takže ti lidé nakonec nedostanou třeba nic.“ (I 3)*

*„Ten posudkový lékař dnes má právo veta. To znamená, že když se rozhodne, že tu dávku nedá, tak ji prostě nedá.“ (P 1)*

Z toho vyplývá, že role státu není podle informátorů plněna tak, jak by měla. Kritizují moc jednotlivců při posuzování a udělování sociální pomoci, kritizují systém, který jim takto volnou ruku umožňuje.

### **9.III. Limity sociální pomoci státu**

V této kapitole se budu věnovat tomu, jaké má z perspektivy informátorů limity státní sociální pomoc klientům Dobrý anděl. Budu popisovat, jak pomoc informátoři hodnotí a především kde vidí její rezervy.

#### **9.III.i. Dlouhý proces rozhodování o poskytnutí finanční pomoci**

Při zkoumání sociální pomoci státu jsem se zaměřila mimo jiné i na to, v čem jsou mezery státu. Jako jeden z hlavních problémů, který jsem na základě rozhovorů identifikovala, je dlouhý proces trvání, než je rodině přiznána finanční podpora. Toto problematizovali všichni informátoři a vnímají to jako zásadní problém. Po podání žádosti o sociální podporu tato žádost prochází dlouhým schvalovacím procesem, což vede k tomu, že rodina se na začátku léčby potýká s velkými finančními problémy. Délka celého procesu se navíc odvíjí od toho, o jakou diagnózu se jedná.

*„Dávkové systémy jsou zdlouhavé a ti lidé, než se dopracují k něčemu, tak to trvá*

*strašně dlouho. “ (I 6)*

*„Rodina může zažádat právě o tu sociální podporu, ale vím, že to trvá dlouho, ty rodiny říkají, že to dostanou třeba po půl roce. Ale výhoda je, že jim to pak doplatí zpětně.“ (I 1)*

*„Když se rodiny neodvolávají, tak ta první část trvá určitě čtyři měsíce. Těch žádostí je strašně moc a problém je v tom, že se lidi odvolávají, protože samozřejmě ty dávky nedostávají tak, jak mají.“ (I 3)*

*„Vyřízení sociálního příspěvku trvá někdy déle, například i 6 měsíců.“ (I 1)*

*„Protože státní sféra je, co se té podpory týče, dost komplikovaná a například přiznání příspěvku na péči trvá tři až čtyři měsíce, a to je směsné, když máte akutní léčbu.“ (I 4)*

*„A pak je tam další věc, když jsou tu právě ty vážné nemoci, které nejsou ani v těch tabulkách, tak tam je strašně těžké jim určit stupeň sociální podpory. Takže tam trvá ten proces schvalování ještě déle.“ (I 1)*

Jak je výše napsáno, délka procesu přiznání sociální pomoci státu se odvíjí od toho, o jakou nemoc se jedná. I za normálních okolností ale přiznání dávek trvá okolo čtyř měsíců a více, jak vyplývá z výpovědí informátorů. Proces se navíc může prodloužit, pokud rodina není s výší příspěvku spokojená, a rozhodne se proto podat proti rozhodnutí odvolání.

Jak mi ale sdělili informátoři, rodiny si sice stěžují na dlouhou čekací dobu, ale upozornili mě zároveň na to, že příspěvek na péči, tedy hlavní dávka, o kterou žádají, jim bývá vyplacen zpětně. Nicméně zvýšení výdajů i odchod jednoho z rodičů ze zaměstnání přichází už na začátku nemoci.

### **9.III.ii. Neodpovídající výše pomoci**

Kromě toho, že vyřízení státní podpory trvá dlouho, dochází podle informátorů také k tomu, že pomoc, která je rodině přiznána, neodpovídá zdravotnímu stavu pacienta žádajícího o pomoc.

*„Ne vždycky se v praxi podaří, aby všechny ty dávky rodina dostala, a navíc ve výši, v jaké by je měla dostat.“ (I 6)*

Problém vidí informátoři ve špatně nastavených zákonech, které vedou k tomu, že názor jednotlivce hraje při posuzování nároku na příspěvky velkou roli. Rozhodnutí totiž závisí na konkrétním člověku, který má absolutně volnou ruku a je limitován pouze základními ustanoveními státu. Při rozhovorech jsem se setkala s velkou kritikou posudkových lékařů, kteří podle informátorů nepřistupují ke své práci dostatečně zodpovědně. Jako nejčastěji tematizovaný problém jsem ale identifikovala to, že posudkoví lékaři mají právo veta a nejsou řízeni kvalitními zákony. Zákony jim umožňují značnou volnost v rozhodování, což je podle informátorů chyba.

*„Státní finanční podpora je složitější proces a ne vždy je úspěšný, protože ty dávky jsou nějak nastavené, je to o lidech, kteří o tom rozhodují, kteří mají dost velký prostor v rozhodování. Takže nejen že ti lidé na to dlouho čekají, ale pak ve finále nedostanou třeba nic, nebo jen hodně malé částky, které nemohou pokrýt náklady v období, kdy je dítě nemocné.“ (I 3)*

*„U těch interních nemocí totiž v tom zákoně je to tak nastavené, že tam není konkrétně napsané, že v případě leukémií nebo určitých diagnóz je konkrétní nárok a je takový rozsah péče a tak dále. Naopak oni to vůbec neposuzují podle té diagnózy, oni to vyloženě posuzují podle toho, co se napíše, co všechno je potřeba dělat či nedělat, ale je to nesmyslné.“ (I 3)*

*„Některé úřady jsou úplně mimo a třeba nepřiznají vůbec nic. Nevím, jestli to ti posudkáři neznají nebo jim dělají naschvály nebo tak. Špatné je to, že v ČR není nějaký seznam diagnóz, které by dostávaly příspěvek automaticky, protože se k tomu pojí automaticky nějaká léčba.“ (I 4)*

*„To tu má kolegyně jednu holčinu, která je postižená, studuje práva, maminka se o ni stará a chodí každý rok k posudkové komisi ohledně příspěvku a paní doktorka sleduje tu holčinu na Facebooku a před tou komisí jí řekla, co chce, když se má dobře a chodí si na večere a do kina. Až takové zásahy do soukromí. Není to podle mě objektivizované a není to spravedlivě nastavené.“ (I 4)*

*„Svědomitý lékař nebo člověk by si měl načíst, co to všechno obnáší, pročíst si doporučení od lékaře, mají tam nějaký harmonogram. Ale pochybuji, že se tomu až takhle věnují. Taký jich je docela málo, nikdo to nechce dělat.“ (I 4)*

*„A asi největším problémem je posuzování posudkových lékařů, protože ten posudkový lékař dnes má právo veta. To znamená, že když se rozhodne, že tu dávku*

*nedá, tak ji prostě nedá.“ (P 1)*

Největší kritika ze strany informátorů se při hodnocení státní pomoci snesla na zákony a posudkové lékaře. Informátoři dokonce uváděli, jak by měly být postaveny zákony, a také dávali příklady, kterými se snažili poukázat na neprofesionalitu a lhostejnost posudkových lékařů.

### **9.III.iii. Další dílčí problémy s přiznáváním pomoci**

Z rozhovorů také vyplynulo, že státní pomoc je problematická mimo jiné v tom, že jsou dávky často poskytovány jen rodinám, jejichž životní úroveň je nízká, tedy sociálně nejslabším rodinám. Ostatní rodiny mnohdy na dávky nedosáhnou, přitom v období nemoci jednoho z členů rodiny přichází rodina o mnohem větší příjem, než rodiny sociálně slabé. Často finančně zasáhne nemoc více tu rodinu, která je na vyšší sociální úrovni, protože přijde o svůj životní standard a v důsledku toho se mohou objevit další problémy, které se postupně přidávají.

*„Mnohdy to tuhle rodinu zasáhne více, než tu rodinu na těch sociálních dávkách, protože ta využije všechny ty státní dávky, které může, zatímco rodiny ze střední třídy se do těch běžných dávek nevejdou.“ (I 3)*

*„Nejvíce to odnášejí ty rodiny, které se o sebe relativně dokáží postarat samy. Na ty náš stát nemyslí.“ (I 6)*

Informátoři ale popisovali i další problémy, se kterými se lidé při přiznávání dávek potýkají jako například to, že dítě do jednoho roku nemá nárok na příspěvek na péči. Většinou se vážné nemoci sice projevují až po jednom roce věku, ale zkušenosti říkají, že jsou i výjimečné případy, kdy se na nemoc přijde dříve, a pak nemá rodina nárok na žádný příspěvek na péči.

*„Obecně se dá říci, že pozorujeme určitě těžkosti při získávání příspěvků na péči.*

*Občas se vyskytne, že nemají nárok na příspěvek na péči kvůli věku dítěte do 1 roku.“ (I 2)*

*„Do jednoho roku, tedy po dobu kojence, se státní podpora nečerpá, ta miminka jsou všechna stejná, potřebují stejnou péči. Většinou až na roce je vidět, jestli to dítě je v pořádku nebo ne, tam se často ukazuje nějaký problém. A nad ten jeden rok je tam*



*věta, že dítě vyžaduje vzhledem k věku zvýšenou péči, ne obvyklou péči (tu mají do roka všichni). Ale výlohy jsou s tím nemocným dítětem rozhodně vyšší. “ (I 5)*

Vyjádření pediatra ukazuje, že děti do jednoho roku věku mají podle zákona všechny stejnou péči, ať už jsou nemocné, nebo ne, s čímž lékař souhlasí, ale zároveň upozorňuje, že nemocné dítě přináší různé finanční výlohy navíc.

Informátoři ale popisovali i další dílčí problémy, se kterými se občas setkávají a které považují za problematické z hlediska pomoci, kterou stát poskytuje.

*„Někdy se setkáváme s tím, že klient přijde o příspěvek v hmotné nouzi, protože úřad práce posoudí jeho příjem od nadace Dobrý anděl jako majetek, přestože v zákoně o existenčním minimu se píše o tom, že příjmy od fundací nejsou považovány za příjem. Bohužel podle našich právních analýz má na toto posouzení úřad práce vždy právo, ale klientům se naštěstí vždy podařilo situaci zvrátit díky odvolání. “ (I 2)*

#### **9.III.iv. Odstranění limitů sociální pomoci**

Vzhledem k tomu, že jsem s informátory hovořila o problémech, které se při vyplácení státní finanční podpory objevují, dozvěděla jsem se také, co by dle jejich názorů pomohlo státní pomoc zlepšit. Názor informátorů byl jednotný v tom, že nejvíce by pomohla změna systému posuzování tak, aby byly v zákoně jasně stanovené diagnózy a určitá výše podpory, která se k dané diagnóze váže. To, jakou pomoc pacient potřebuje, by se pak odvíjelo od dané diagnózy. Poté by nedocházelo k tomu, že by dávka neodpovídala zdravotnímu stavu pacienta, což se v současné době stává.

Velmi často také informátoři naráželi na potřebu zlepšení přístupu posudkových lékařů. V případě stanovení jasných pravidel, která by musel posudkový lékař při rozhodování respektovat, by ale posudkoví lékaři neměli takové pravomoce, čímž by se částečně řešil i problém přístupu posudkových lékařů. Posudkoví lékaři by měli určitý vzor, jak jednotlivé žádosti posuzovat, a nezáleželo by to už jen na jejich znalostech, čase a vůli.

*„Dítě, které má leukémii, má vždy stejný režim, stejná omezení, stejné potřeby. Ano, někdo má větší komplikace, to je pravda, ale je to prostě leukémie a to dítě potřebuje mít u sebe 24 hodin denně někoho, kdo se o něj bude starat. A to je ten princip,*

*na kterém by se měla postavit dávka, aby pečující dostal od státu čas, aby se mohl o nemocného starat a měl nějakou korunu, když si celý život platíme daně, pojištění a tak dále.“ (I 3)*

*„Špatně je určitě to, že nejsou nějak pevně dané diagnózy, třeba onkologický pacient a podobně, na základě kterých by byl stanoven základní stupeň podpory poskytovaný už jen s tou diagnózou. To by ušetřilo spoustu práce a času a bylo by to průhlednější.“ (I 4)*

*„Ti posudkáři by se měli změnit, zlepšit, aby byli kvalifikovanější nebo aby je to víc zajímalo. Kdyby tam byla nějaká minimální výše toho příspěvku, tak by jim to i ušetřilo práci a mohli by si dát více práce s vyššími příspěvky.“ (I 4)*

*„Úředníci mají někdy pocit, že když se žádá příspěvek na péči, že to můžou lidé zfalšovat nebo že můžou svoje potíže zveličit a přehnat a víceméně nahrát a tak dále. Ale v těchto diagnózách to nejde, tam je to jasně dané, to si nikdo nevymyslí, takže tam by to mělo být víceméně jasné. A když vidí tu diagnózu, tak by měli vědět, že prostě tam ta péče být musí.“ (I 3)*

*„Jde o to, že to závisí na lidech, pak se stává, že někdy je dávka přiznána, a přitom ji dítě tolik nepotřebuje a potom mám pocit, že jiné dítě něco dostat musí a nedostane nic, přitom já ty děti tu vidím a udělala bych to obráceně. Ale tohle by mělo být nějak ošetřeno systémem té pomoci.“ (I 5)*

Výše zmíněná možnost odvolání bývá podle informátorů často využívána a sami tuto možnost doporučují. Proces odvolání prodlouží čekání na první dávku, ale na druhou stranu se často podaří dávku zvýšit. Toto potvrzovali sociální pracovníci i lékaři.

*„A přesto se stává, že ti rodiče nedostanou ani ten nejnižší stupeň dávky, takže se to řeší formou odvolání a další proces trvá měsíce a měsíce. A to už je komise ministerstva práce a sociálních věcí, kde se předpokládá, že bude sedět nějaký odborník na tu nemoc, kde to nebude běžný posudkový lékař, který posuzuje vše, ale někdo, kdo posuzuje konkrétně tuhle diagnózu. Takže většinou se to o jeden stupeň zvedne, ale také to nemusí být pravidlo.“ (I 3)*

*„Stává se, že jsme přesvědčeni o tom, že ta rodina má dostat nějaké peníze, a oni nic nedostanou. V takových případech jsme je vždy navedli, aby se odvolali, a pak se to dostalo na krajské pracoviště a tam dávku dostali.“ (I 6)*

Limitem tedy není jen neochota posudkových lékařů a to, že je jich málo, což určitě také hraje významnou roli a na posudcích se to jistě projeví, ale problém může být i v tom, že posudkoví lékaři nejsou odborníky na danou diagnózu, tudíž nemají ucelenou představu o tom, co všechno daná nemoc obnáší.

## **10. Formy spolupráce státu a nadace Dobrý anděl a vztahy mezi nimi**

Kapitolu o spolupráci jsem se rozhodla do své práce zahrnout, protože informátoři, které jsem si pro svůj výzkum vybrala, mezi sebou velmi úzce a intenzivně spolupracují, a tudíž se k této spolupráci všichni informátoři vyjadřovali. Z jejich vyjádření navíc vyplynulo, že spolupráci přisuzují velkou důležitost v rámci poskytování sociální pomoci.

Nejdůležitější identifikovanou formou spolupráce nadace a státu je spolupráce se sociálními pracovníky, lékaři a dalšími pracovníky nemocnic. Tato spolupráce je pro nadaci velmi zásadní, a to dokonce natolik, že by se bez ní v tuto chvíli nadace jen těžko obešla.

### **10.1.i. Spolupráce se sociálními pracovníky a lékaři**

Pomoc nadace závisí na státních zaměstnancích, kteří s klienty nadace pracují v nemocnicích či v jiných zdravotnických zařízeních. Právě díky těmto lidem se o nadaci rodiny dozvídají. Zároveň právě tyto lidé poskytují velmi důležitou pomoc, kterou je sociální poradenství, o němž jsem pojednávala v kapitole o činnostech státu.

Největší část spolupráce státu s nadací vychází od sociálních pracovníků v nemocnicích. S nimi nadace velmi intenzivně komunikuje. Sociální pracovníci doporučují nadaci pacientům a jejich rodinám, předávají jim žádosti o pomoc, které nejsou veřejně dostupné, a dostávají se ke klientům právě prostřednictvím sociálních pracovníků nebo lékařů. Klienti mají možnost žádost získat i tak, že osloví nadaci sami, takový kanál je ale méně častý. Sociální pracovník o nadaci informuje, předává žádost, vysvětluje v čem pomoc nadace spočívá a co je pro získání podpory nadace třeba udělat.

Vyplněné žádosti poté předává pracovníkům nadace. V rámci této spolupráce zástupci nadace se sociálními pracovníky také konzultují různé případy, mluví o konkrétních rodinách, informují se vzájemně o novinkách v oblasti sociální pomoci.

*„My zprostředkujeme vůbec ty informace, že ta nadace existuje. Nosíme jim přihlášky, které k dispozici nikde nejsou. Ty žádosti se dostanou buď u nás nebo si je rodina musí vyžádat přímo od nadace. A zase obráceně ji vezmeme vyplněnou a předáváme ji nadaci.“ (I 3)*

*„Z nadace sem chodí většinou jednou za měsíc, abychom jim k těm pacientům něco řekli, berou si od nás žádosti a ten kontakt tam je udržovaný poměrně intenzivně.“ (I 4)*

*„Když je mi něco nejasného nebo mám případ, který mi přijde sporný, tak jim volám nebo píšu, aby se na to podívali, například aby mi řekli, zda je to pro ně vhodný kandidát pro podporu.“ (I 4)*

*„Pravidelně přebíráme nové i obnovovací žádosti od sociálních pracovníků, konzultujeme případné nové klienty (zda jim mohou z hlediska našich kritérií vůbec nabídnout pomoc), konzultujeme případné změny našich kritérií i změny v sociální sféře. Jsme v kontaktu osobním minimálně 1 x měsíčně, telefonickém zhruba 1 x za týden.“ (I 1)*

Tímto způsobem fungují také lékaři, kteří mají žádosti rovněž k dispozici, takže je mohou předávat svým pacientům. A stejně tak psychologové, herní terapeuti a další nemocniční personál.

*„Dělají to i lékaři, psychologové, terapeuti, prostě personál, který se kolem těch lidí pohybuje, ale pravda je, že my ty žádosti tady nabídneme, pak je vlastně zpět shromáždíme a předáme kolegyním z nadace.“ (I 3)*

Lékař je velmi důležitým článkem spolupráce mezi nadací a státem i z toho důvodu, že potvrzuje diagnózu pro účely žádosti o pomoc nadace. Bez potvrzení od lékaře nadace nemůže vyplácet podporu, protože nemá jistotu, že pomoc poskytuje někomu, kdo ji skutečně potřebuje a má na ni z hlediska kritérií nárok.

*„Diagnózu musí vždy stanovit lékař, musí tam být vždy razítko lékaře. A jednou za půl roku se ta žádost potvrzuje znovu, musí se to obnovit, abychom měli jistotu, že tam stále ta nemoc je.“ (I 1)*

## 10.I.ii. Státní podpora nestátního neziskového sektoru

V rámci rozhovorů jsem zjišťovala také to, zda nadace čerpá od státu nějaká zvýhodnění či dotace. Dozvěděla jsem se, že jako NO je nadace osvobozena od silniční daně v případě, že zaměstnanec využije své vozidlo na služební cestu, což zaměstnanci nadace zpravidla nevyužívají. Dále si dárci mohou své dary odečíst ze základu daně u fyzických i právnických osob, což nadaci přináší značné administrativní náklady v důsledku vystavení desítek tisíc daňových potvrzení ročně, což zástupci nadace nepovažují za problém, rádi dárcům tyto doklady vystaví. Jsou si vědomi toho, že nebýt tohoto zvýhodnění, o množství dárců by přišli. Nadace je ryze soukromé povahy, nedostává a nečerpá žádné finanční prostředky z veřejných rozpočtů, ani z fondů EU, ani z jiných struktur.

*„Jako nezisková organizace, která nemá žádné příjmy a nepodniká, přirozeně neplatíme daně z příjmů, což vyplývá z naší činnosti. Jsme osvobozeni také od silniční daně v případech, kdy zaměstnanec použije své vozidlo na služební cestu, což je u nás naprosto výjimečné. Stejně tak dárci Dobří andělé si mohou své dary odečíst ze základu daně u fyzických i právnických osob. Z hlediska pracovněprávních povinností fungujeme stejně jako jakákoliv jiná organizace, stejně tak z hlediska DPH, kde jsme osoba identifikovaná k dani a řádně daně odvádíme.*

Stát provádí také kontrolu NNS, tedy i nadace má určité povinnosti vůči státu, který dohlíží na její činnost.

*„Naše činnost dále podléhá kontrole Magistrátu hlavního města Prahy, který má zákonnou povinnost dohlížet nad subjekty, které provozují veřejnou sbírku. Dále naše činnost podléhá nezávislému auditu s povinností auditovat účetní závěrku i výroční zprávu, podávat daňové přiznání a plnit statistickou službu.“ (I 2)*

## 11. Komparace činností, rolí a limitů sociální pomoci státu a nadace Dobrý anděl

V této kapitole se budu věnovat porovnání sociální pomoci poskytované nadací a státem klientům nadace Dobrý anděl. Srovnám charakteristiky, které informátoři

přířkli státu a nadaci, role, které by podle nich měly splňovat, role, které skutečně plní, a také limity jejich pomoci.

Veškeré srovnávání bude vycházet z informací, které se objevují v mé práci a které jsem čerpala od svých informátorů. Tato kapitola bude proto poskytovat obraz toho, jak by stát a nadaci srovnali oni. Do komparace také zahrnu, jak o dané problematice hovoří teorie.

## 11.I. Individuální přístup

Nadace Dobrý anděl přistupuje z perspektivy informátorů ke svým klientům v otázkách finanční sociální pomoci individuálně. Pomáhá nejen těm, pro které je prvotně pomoc určena, ale také rodinám, které postihlo jiné vážné onemocnění. V těchto případech se nadace o přidělení pomoci rozhoduje prostřednictvím diskuse o konkrétní problematice rodiny, o nemoci a potřebách s ní spojených a o sociální situaci této rodiny. Často se v takových případech na rodinu ptají sociálních pracovníků v nemocnicích, kteří rodinu znají, pracují s ní a mají možnost její situaci lépe zhodnotit.

Individuální přístup při poskytování finanční sociální podpory jsem neidentifikovala u státu. Státní podpora vychází ze stanovených pravidel. Posudkoví lékaři rozhodují sice o každém případě samostatně, ale vycházejí z určitých tabulek a předpisů daných státem. Posudkoví lékaři při rozhodování o poskytnutí sociální pomoci a výši této pomoci pacienta velmi často nevidí osobně a nejsou v kontaktu s nikým, kdo s ním do styku přichází. Posudek dělají na základě lékařské zprávy, která sice vychází z faktického stavu pacienta a je psána lékařem, který se o něj stará. I přesto dochází podle informátorů velmi často k opomíjení některých faktů vycházejících z podkladů, na základě kterých je pomoc stanovována.

Také teorie hovoří o tom, že NNO reagují na individuální potřeby občanů citlivěji než státní instituce, což se v případě nadace Dobrý anděl potvrdilo (Tomeš, 2009: 88).

I na straně státu jsem ale na základě rozhovorů našla individuální přístup, konkrétně u sociálních pracovníků, kteří pacientům a jejich rodinám poskytují sociální poradenství a psychickou i administrativní podporu. Sociální pracovníci svou práci přizpůsobují

potřebám pacienta a jeho rodiny. Individuálně přistupují k poradenství i řešení různých dílčích problémů, se kterými se konkrétní rodina potýká.

Zdroj, od kterého se rodiny dozví o možnostech poskytované pomoci, je stejný. Sociální pracovníci jsou těmi, kteří doporučují nejen státní sociální pomoc, ale také pomoc poskytovanou prostřednictvím NNO různého zaměření. Upozorňují na státní dávky a pomoc NNO individuálně podle konkrétního případu. Doporučují tedy i nadaci Dobrý anděl.

## **11.II. Přizpůsobivost potřebám pacientů a budování vztahu**

S individuálním přístupem souvisí flexibilita pomoci. Nadace Dobrý anděl je při poskytování pomoci flexibilní. V případech, kdy není poskytnutí pomoci automaticky dané diagnózou, nadace okamžitě posuzuje, zda je schopna v rámci stanovených kritérií rodině pomoci. Podle informátorů nadace velmi dobře reaguje na potřeby svých klientů. Pokud individuální posouzení daného případu neukáže jasné řešení nebo je výsledek bodování dotazníku, který rodina vyplnila, hraniční, často se podle informátorů nadace rozhodne rodině přesto poskytnout finanční pomoc, pokud je její finanční situace nepříznivá. Nadace je tedy schopna, pokud to daná situace vyžaduje, nelpět na kritériích pomoci a pomoc poskytnout. V těchto případech poskytuje nadace pomoc na omezenou dobu od půl do jednoho roku. Rodině podle informátorů přesto taková pomoc pomůže.

Stát tento způsob jednání nepřipouští. Pokud podle stanovených norem pacient na pomoc nedosahuje, pak je jeho žádost zamítnuta. Stát se nepřizpůsobuje potřebám pacienta, stát vychází z daných pravidel. Pacient může v takovém případě podat odvolání. V tom se stát od nadace liší, nadace takovou možnost nenabízí. I v případě odvolání ale stále platí státem stanovená pravidla.

Výsledek mého šetření i v tomto případě koresponduje s tím, co říká teorie, podle níž organizačním složkám státu chybí dynamika a flexibilita, kterou má právě NNS (Stejskal, Kuvíková, Mařátková, 2012: 51).

S přizpůsobením potřebám klienta souvisí také vztah, který nadace a stát

k pacientům chová. Nadace zakládá svůj vztah ke svým klientům na důvěře. Nadace se snaží vystupovat vůči klientovi takovým způsobem, aby jí důvěřoval, a i nadace svým klientům důvěru oplácí.

Naproti tomu stát buduje vztah na kontrole, kterou se snaží předcházet finančním podvodům vůči němu namířeným. Z tohoto vztahu založeného na kontrole může vyplývat nedůvěra sociálních pracovníků a posudkových lékařů působících na úřadech, o které se také informátoři zmiňovali. Tato nedůvěra a pocit, že se lidé snaží posudkové komise oklamat, mohou být příčinou toho, že je podle informátorů často přiznána nižší podpora, než jakou by měl daný pacient dostat. Jejich nedůvěra vůči pravdivosti diagnóz a problémům s nimi spojených může vycházet právě z tohoto vztahu postaveném na kontrole.

### **11.III. Rychlost pomoci**

Další rozdíl jsem na základě rozhovorů identifikovala v rychlosti poskytované pomoci. Podle informátorů je jednou z hlavních výhod nadace rychlost pomoci, kterou svým klientům poskytuje. Finanční částka, kterou klienti dostávají od nadace v pravidelném intervalu, je poskytnuta vždy na začátku každého měsíce. První finanční příspěvek nově zapsanému klientovi přijde hned na začátku následujícího měsíce po jeho zařazení do systému. Ani doba od podání žádosti do zařazení do systému není podle informátorů dlouhá. Dokonce ani ve výjimečných případech se nestane, že by bylo rozhodnutí odkládáno, vždy trvá maximálně dva dny. Rozhodnutí trvá déle jedině za předpokladu, že již probíhá uzávěrka měsíce, a je tedy jasné, že daná rodina již v tomto měsíci stejně příspěvek neobdrží. Z toho vyplývá, že nadace postupuje tak, aby rodina dostala první příspěvek v nejbližším možném termínu.

Naproti tomu státem poskytovaná finanční pomoc je proces dlouhodobější. Stát je charakteristický tím, že proces poskytování pomoci je zpomalen byrokratickým aparátem státu, přes který musí žádost o pomoc projít. Informátoři mluvili o třech až šesti, v případě odvolání i více, měsících čekání na přiznání sociální pomoci od státu. Tato doba je podle nich dlouhá a velmi často se v důsledku toho dostává rodina do finančních i osobních problémů. Většina rodin nemá podle informátorů našetřeno



tolik, aby dokázaly tak dlouho fungovat bez kompenzace příjmů, které ztratily, a výdajů, které s nemocí přicházejí. Příčinou délky šetření a posuzování je dle informátorů hlavně velké množství žádostí, velké množství odvolání vůči rozhodnutím a zároveň malý počet posudkových lékařů. Velké množství žádostí vychází z toho, že stát poskytuje finanční sociální podporu všem potřebným, musí prošetřit veškeré žádosti o finanční podporu. Nezabývá se pouze konkrétní skupinou lidí, tak jak je to u NNS (Skovajska a kol., 2010: 45).

#### **11.IV. Typy poskytované pomoci**

O NNO je známo, že se vždy zaměřují pouze na konkrétní druh pomoci, a to menšinové části obyvatelstva (Skovajska a kol., 2010: 45). Nadace Dobrý anděl se zabývá ryze finanční pomocí konkrétní skupině lidí. Poskytuje pravidelný měsíční příspěvek všem rodinám, které jsou zapsány v jejím systému. Těmto rodinám neposkytuje žádný jiný druh pomoci. Její další činnosti směřující ke klientům jsou rovněž spojeny s poskytovanou finanční pomocí. Se svými klienty komunikují o změnách údajů pro zasílání pomoci, o přestěhování rodiny a dalších změnách. Kontaktují ty klienty, kteří neposkytli kompletní žádost, informují klienty po zpracování žádosti, v pravidelných intervalech urgují klienty, kteří měli dodat například obnovovací žádosti a podobně. To vše souvisí s finanční pomocí, kterou nadace poskytuje, a jde o servis, který dává klientům v rámci finanční pomoci navíc.

I když se ale zaměřím pouze na sociální pomoc státu poskytovanou klientům nadace, pak jde o velmi rozsáhlé sociální poradenství a specializovanou finanční pomoc. Sociální poradenství je první bod sociální pomoci poskytované této konkrétní skupině lidí. V rámci něho se dozvídají o možnostech získání finanční sociální podpory, a to jak státního, tak i nestátního charakteru. Finanční pomoc státu je specializovaná, jelikož zahrnuje mnoho druhů dávek, o které si mohou tito lidé žádat (příspěvek na péči, kartičky ZTP, cestovné, invalidní důchody a podobně).

## 11.V. Role a jejich plnění

Rolí nadace Dobrý anděl je poskytování finanční sociální pomoci jejím klientům. Informátoři vnímají roli, kterou si nadace určila, jako roli doplňkového poskytovatele sociální pomoci vedle státu. Podle informátorů by měla být pomoc poskytovaná nadací částkou navíc, částkou, která má rodinu podpořit a zajistit jí alespoň z části zachování životního standardu, na který byla zvyklá, což koresponduje s nadací nastavenými kritérii pomoci. Informátoři ale zároveň o roli nadace mluvili jako o zastupující roli. Finanční pomoc nadace je z tohoto hlediska podstatnou součástí sociální pomoci, která je klientům nadace poskytována vůbec. Nadace podle informátorů supluje státní pomoc především v období, kdy stát ještě žádnou pomoc neposkytuje, kdy probíhá šetření a posuzování, a často i poté, kdy je výše sociální pomoci od státu již stanovena, protože je velmi často nedostačující. Stát ale zajišťuje prostor pro fungování NNS (Tomeš, 2009: 86), tedy také prostor pro fungování nadace Dobrý anděl, která pomoc státu doplňuje tak, aby byly zajištěny požadavky a potřeby této skupiny lidí.

Rolí státu je tedy rovněž poskytování finanční sociální pomoci, která je ale specializovaná. Podle informátorů by mělo být rolí státu zajistit fungování rodin, kterými se zabývá. Z jejich hodnocení ale jasně vyplývá, že tuto roli neplní stát zcela podle jejich očekávání.

Stát má ale kromě role poskytovatele finanční pomoci ještě roli informativní, která je velmi podstatnou součástí sociální pomoci. Tato role je informátory hodnocena pozitivně.

Informativní roli v kontextu, který jsem výše nastínila, nadace Dobrý anděl neplní, a naopak se v tomto směru částečně spoléhá na sociální pracovníky, kteří informují nejen o možnostech státní pomoci, ale i o možnostech v NNS.

## 12. Závěr

Ve své práci jsem popsala charakter sociální pomoci a role státu a NNO při poskytování této pomoci konkrétní skupině potřebných z perspektivy zástupců NNO a státu. Uvedený problém jsem zkoumala prostřednictvím konkrétního případu, na kterém jsem se rozhodla tuto problematiku poznat. Tímto případem je nadace Dobrý anděl a její klienti.

Na začátku své práce jsem si určila aktéry, jejichž perspektiva mě při výzkumu zajímá. Těmito aktéry jsou zástupci nadace a státu. Stát je hlavním aktérem při poskytování pomoci a sociálních služeb. V sociální sféře ale působí také NNO, přičemž podmínkou jejich působení, je získání oprávnění k sociálním činnostem (Tomeš, 2009: 86). Funkce NNO spočívá v převzetí či doplňování služeb, které není schopen zajistit stát nebo trh, a NNS je tu také proto, aby udržoval demokratické svobody (Skovajská a kol., 2010: 109).

V průběhu práce na výzkumu jsem od informátorů zjistila, že stát skýtá velké množství aktérů, kteří se nějak podílejí na poskytování pomoci klientům nadace. Rozhodla jsem se, že pro účely mé práce bude nejlepší, když se zaměřím pouze na aktéry, kteří budou informováni nejen o státní pomoci, ale také o pomoci nadace. Zvolila jsem tedy pro svůj výzkum pouze ty aktéry státu, kteří s nadací spolupracují.

Sociální pomoc nadace Dobrý anděl vyšla z mého výzkumu jako pomoc individualizovaná. Toto uvádí Tomeš, který píše, že NNO citlivěji reagují na individuální potřeby občanů (Tomeš, 2009: 88). Nadace ke svým klientům přistupuje individuálně, což znamená, že pokud není případ jasný, zástupci nadace o něm diskutují a zohledňují podstatné skutečnosti při určování pomoci. Dále informátoři pomoc nadace charakterizovali jako flexibilní a zaměřenou na klienty. Z rozhovorů vyplynulo, že nadace je schopna přizpůsobit kritéria pomoci klientovi. Nadace má jen dvě podmínky, bez kterých pomoc nikdy neposkytuje. V rodině musí být zdravotní problém, protože nadace nikdy neposkytuje pomoc pouze na základě ekonomické situace rodiny, a rodina musí mít alespoň jedno nezaopatřené dítě. Tato kritéria stanovila nadace na začátku svého fungování. NNO vždy poskytují pomoc pouze omezenému množství lidí, tedy konkrétní skupině, která se potýká s konkrétním problémem. Jak vyplývá z literatury,

stát uspokojuje požadavky většiny a NNO požadavky menšiny (Skovajška a kol., 2010: 45). Další často zmiňovanou charakteristikou nadační pomoci je rychlost pomoci. Nadace poskytuje pomoc téměř neprodleně, rozhodnutí o jejím poskytnutí probíhá hned poté, kdy jsou nadaci doručeny všechny potřebné podklady (jde o vyplněnou žádost o pomoc a o lékařskou zprávu potvrzující diagnózu, další podklady jako například rodný list nejmladšího dítěte či potvrzení o studiu, případně formulář vypovídající o povaze nemoci jsou zapotřebí pouze ve specifických případech). Z rozhovorů vyplynulo, že poskytování pomoci je v nadaci založeno na vzájemné důvěře mezi nadací a jejími klienty.

Sociální pomoc státu je rozsáhlejší, protože není zaměřena jen na jeden druh pomoci. Stát se nemůže soustředit na pomoc pouze jedné skupině obyvatel, stát musí poskytovat svou pomoc komplexně, a nikdy se tak nepodaří plně uspokojit každého občana (Skovajška a kol., 2010: 101). Vráťím-li se ke klientům nadace Dobrý anděl, i tak mohu hovořit o komplexnější pomoci z hlediska státu. Ten poskytuje nejen finanční sociální podporu, ale i sociální poradenství. Finanční sociální pomoc státu je specializovaná, stát nabízí větší množství specializovaných dávek. Sociální poradenství státu vyšlo z mého výzkumu jako individualizované, na rozdíl od finanční pomoci, kterou stát poskytuje. Zatímco pomoc nadace je založena na důvěře, pomoc státu je naopak založena na kontrole, kterou stát vůči žadatelům o sociální finanční podporu uplatňuje. Politická moc je relativně jednoduše uplatnitelným nástrojem regulace a kontrola funguje jako ustanovení pravidla, kterým se musí ti, kteří pod danou politickou moc spadají, řídit (Potůček, 1997: 95). Stát donucuje všechny jemu podřízené subjekty, aby respektovaly právo a instituce. Základní pravidla vzájemného chování státu a občanů jsou shrnuta v Ústavě a nezávislé soudy jsou páteří donucovacích mechanismů státu. Výkon práva stát zabezpečuje kontrolními mechanismy (Tomeš, 2009: 82).

Dalším bodem jsou role nadace a státu při poskytování sociální pomoci, které jsem rovněž zjišťovala prostřednictvím svého výzkumu.

Na základě výpovědí informátorů jsem identifikovala role, které prisuzují nadaci. Rolí nadace Dobrý anděl by podle informátorů mělo být poskytování finanční podpory rodině. Tato finanční podpora má sloužit jako finanční částka navíc, aby si rodina

zachovala určitý životní standard. Popis toho, jakou roli podle informátorů nadace skutečně plní, byl ale odlišný. Podle informátorů nadace velmi často supluje roli státu. Finanční pomoc, kterou rodinám poskytuje, je dle jejich názoru pro rodiny stěžejní částkou zajišťující často i základní potřeby. Funkce NNS v politickém smyslu spočívá v převzetí či doplňování služeb, které není schopen zajistit stát nebo trh (Skovajská a kol., 2010: 109). Kendall uvádí, že servisní funkce znamená zajišťování produkce ve sférách ekonomické aktivity, v nichž selhává trh i stát (Pospíšil, Neumayr, Škarabelová, Malý, Meyer, Schneider, 2009: 5). Porovná-li tedy teorii a výpovědi informátorů, nadace Dobrý anděl plní roli, která se od ní očekává tím, že doplňuje a v určitém období stát i zastupuje.

Role státu je podle aktérů, kteří mi poskytovali rozhovory, informativní. Stát poskytuje sociální poradenství, které informátoři napříč mým výzkumem hodnotí pozitivně. V rámci sociálního poradenství je rodinám poskytována psychická, informativní a administrativní podpora. Stát má dále roli poskytovatele finanční pomoci. Podle informátorů by mělo jít o hlavní finanční pomoc rodinám, tedy takovou, která zajistí rodinám bezproblémový chod. Informátoři ale vnímají tuto roli státu jako nenaplněnou a velmi často zastupovanou neziskovým sektorem. Důležitou rolí státu je ale vytvoření právního rámce pro fungování NNS, stát udílí oprávnění pro NNO k sociálním činnostem (Tomeš, 2009: 86), čímž stát zajišťuje fungování pomoci i tam, kde sám není schopen zcela naplnit očekávání společnosti (Skovajská a kol., 2010: 45).

Posledním cílem, který jsem si pro výzkum stanovila, byl popis limitů sociální pomoci státu a nadace Dobrý anděl, které vyplývají z toho, jak pomoc státu a nadace tematizovali a hodnotili informátoři v průběhu rozhovorů.

Za limit nadace považuji její závislost na lidech z vnějšku. Konkrétně jde o závislost na donorech financujících chod nadace, na donorech, z jejichž dobrovolných příspěvků je financována poskytovaná sociální podpora rodin, dále na státních zaměstnancích (v první řadě na sociálních pracovnících a lékařích, ve druhé na psychologích, herních terapeutech, zdravotních sestřích a dalších), kteří s nadací spolupracují a doporučují ji pacientům. Dalším limitem nadace, souvisejícím se závislostí na donorech, jsou její omezené finanční prostředky, o jejichž získávání musí neustále usilovat. Posledním limitem, který z rozhovorů vyplynul, je ryze finanční charakter pomoci nadace.

V odborné literatuře je upozorňováno na to, že SNO na rozdíl od komerčních právních forem společností chybí flexibilita a dynamika (Stejskal, Kuvíková, Mařátková, 2012: 51). Limitem identifikovaným u státní sociální pomoci je dlouhý proces rozhodování o státem poskytované finanční podpoře. Tento dlouhý byrokratický proces vychází i z nedynamičnosti a neflexibility státu. Tento limit byl zmiňován všemi informátory a považován za poměrně velký problém v rámci sociální pomoci státu. Dlouhý proces posuzování (čekání na finanční pomoc se podle informátorů pohybuje v rozmezí od tří do šesti měsíců a někdy i více v závislosti na případném odvolávání se vůči prvnímu rozhodnutí) může být podle informátorů pro rodiny fatální, protože k diagnózám, kterými se ve své práci zabývám, se váže nejen výrazné zvýšení výdajů, ale také úbytek příjmů. Dalším limitem je podle informátorů výše finanční pomoci, kterou stát poskytuje. Tento limit není na rozdíl od prvního zmiňovaného generalizovatelný, ale podle toho, jak často o něm informátoři hovořili, není zdaleka zanedbatelný. V souvislosti s limity státu byly kritizovány zákony státu a také ti, kteří se podílejí na udílení státní finanční pomoci, jejichž pravomoc je v tomto ohledu podle informátorů příliš velká.

Také jsem chtěla zjistit, jaké jsou formy spolupráce státu a nadace z hlediska vybraných aktérů. Kapitulu o spolupráci jsem se rozhodla do práce zařadit z toho důvodu, že mezi všemi informátory, se kterými jsem dělala v rámci výzkumu rozhovory, spolupráce funguje a v rozhovorech o ní často mluvili. Aktéři tematizovali především spolupráci sociálních pracovníků, lékařů a dalších pracovníků nemocnic se zástupci nadace, kterou jsem ze způsobu, jakým o ní mluvili, identifikovala jako velmi přínosnou pro nadaci, její klienty i stát. Díky této spolupráci získává nadace klientelu, která se o její pomoci dozvídá od státních zaměstnanců. To podle výpovědí ulehčuje práci sociálním pracovníkům, kteří se mohou díky finančním příspěvkům od nadace soustředit na jiné problémy dané rodiny. Také mě zajímalo, zda stát poskytuje nadaci nějakou finanční podporu. Nadace je ale podle informátorů ryze soukromého charakteru, a žádnou finanční podporu od státu ani jiné instituce podporující neziskový sektor nečerpá.

Na základě rozhovorů s aktéry nadace i státu jsem identifikovala jedno doporučení, které by navrhovali právě aktéři mého výzkumu. Státem ustanovené zákony o sociální pomoci poskytované dětem s vážným onemocněním by měly být přenastaveny.

V zákoně by měla být určena potřebná výše pomoci vždy ve vztahu ke konkrétní diagnóze, protože diagnóza s sebou nese vždy stejný režim, stejná omezení, stejné potřeby, jen s malými odchylkami. Hlavní rozhodnutí o přidělení pomoci by tak nezáviselo na často kritizovaných posudkových lékařích, kteří by tímto nastavením ztratili absolutní vliv nad stanovením pomoci. Takové nastavení zákonů by podle informátorů vedlo ke zlepšení sociální pomoci obecně.

## 13. Použité zdroje

### Literatura:

BAČUVČÍK, Radim. 2011. Marketing neziskových organizací. Zlín: VeRBuM.

BOUKAL, Petr. 2010. Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe). Praha: Oeconomica.

HENDL, J. 2005. Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. Praha: Portál.

CHENAIL, Roland J. 1998. Jak srovnat kvalitativní výzkum do latě? Biograf č. 15-16. s. 29-37

KISKA, Andrej. 2011. Cesta manažera z pekla alebo Ako robiť charitu úspešne a so srdcom. Poprad: Andrej Kiska

KONOPÁSEK, Z. (2005): Co znamená interpretovat text? In: M. Miovský, I. Čermák & V. Chrz, eds.: Kvalitativní přístup a metody ve vědách o člověku - IV: Vybrané aspekty teorie a praxe. Olomouc: FF UP. Str. 85-95.

POSPÍŠIL, M., NEUMAYR, M., ŠKARABELOVÁ, S., MALÝ, I., MEYER, M., SCHNEIDER, U. 2009. Neziskové organizace a jejich funkce v demokratické společnosti. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru.

POTŮČEK, Martin a kol. 2010. Veřejná politika. Doplněné a aktualizované vydání. Praha: SLON.



POTŮČEK, Martin. 1997. Nejen trh. Role trhu, státu a občanského sektoru v proměnách české společnosti. Praha: SLON.

RONOVSKÁ, Kateřina. 2012. Nové české nadační právo v evropském srovnání. Praha: Wolters Kluwer ČR.

SKOVAJSKA, Marek a kol. 2010. Občanský sektor, Organizovaná občanská společnost v České republice. Praha: Portál.

STEJSKAL, J., KUVÍKOVÁ, H., MAŽÁTKOVÁ, K. 2012. Neziskové organizace – vybrané problémy ekonomiky se zaměřením na nestátní neziskové organizace. Praha: Wolters Kluwer ČR.

TOMEŠ, Igor a kol. 2009. Sociální správa. Úvod do teorie a praxe. Druhé, rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál.

### **Internetové zdroje:**

#### Dobry anděl:

www.dobryandel.cz, Co je systém Dobry anděl [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/system-dobry-andel/>

www.dobryandel.cz, Komu a jak pomáháme [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/komu-a-jak-pomahame/>

www.dobryandel.cz, Pomoc v číslech [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/pomoc-v-cislech/>

www.dobryandel.cz, Financování [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/pomoc-v-cislech/>

www.dobryandel.cz, Nejčastější otázky a odpovědi [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/pomoc-v-cislech/>

www.dobryandel.cz, Pravidla poskytování finanční pomoci [online]. [cit. 2016-04-25]  
Dostupné z: <https://www.dobryandel.cz/pomoc-v-cislech/>

*E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05]  
Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ, Magdaléna. Úvod do empirického výzkumu sociálních věd. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05]. Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

NOVOTNÁ, Hedvika. Projekt výzkumu. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05].  
Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

NOVOTNÁ, Hedvika. Kvalitativní strategie výzkumu. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05].  
Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

VAŇKOVÁ, Markéta. Verbální techniky dotazování. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05].  
Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

EZZEDDINE, P., HEŘMANSKÝ, M., NOVOTNÁ, H., SEIDLOVÁ, G., ŠŤOVÍČKOVÁ, M., VAŇKOVÁ, M. Etika výzkumu. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05].

Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

HEŘMANSKÝ, Martin. Kvalitativní analýza dat. In: *E\_Úvod do společenskovedních metod* [online]. FHS UK Praha [cit. 2016-04-05].

Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614>

### **Zákony:**

Zákon o nadacích a nadačních fondech č. 227/1997 Sb.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

### **Rozhovory:**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 1 – zástupce nadace Dobrý anděl**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 2 – zástupce nadace Dobrý anděl**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 3 – sociální pracovník v nemocnici**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 4 – sociální pracovník v nemocnici**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 5 – dětský praktický lékař**

**INFORMÁTOR ČÍSLO 6 – dětský specializovaný lékař**

**PŘEDNÁŠKA ČÍSLO 1 – sociální pracovník v nemocnici**

### **Přílohy:**

**Příloha č. 1 – Seznam otázek pro rozhovor s informátory číslo 1 a 2**

**Příloha č. 2** – Seznam otázek pro rozhovor s informátory číslo 3 a 4

**Příloha č. 3** – Seznam otázek pro rozhovor s informátory číslo 5 a 6

**Seznam použitých zkratk:**

NNS – nestátní neziskový sektor

NNO – nestátní nezisková organizace

NO – nezisková organizace

SNO – státní nezisková organizace

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSSZ – Obecní správa sociálního zabezpečení

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

DA – Dobrý anděl

## **Příloha č. 1**

Jaká je náplň Vaší práce?

Jaké má nadace cíle?

Co dělá za aktivity aby tyto cíle naplnila?

Daří se nadaci naplňovat cíle, které si stanovuje?

Komu nadace pomáhá?

Proč pomáháte právě této skupině lidí?

Jakým způsobem nadace svým klientům pomáhá?

Na jakých principech je pomoc založena?

Jaká kritéria má podle vás pomoc splňovat, aby byla dobrá, kvalitní?

Jak nadace přerozděluje částky, které získá od dárců?

Dochází k nějaké redukci měsíčního příspěvku rodinám?

Cítíte někde jako zástupce nadace rezervy v pomoci klientům?

Pomáhá vašim klientům i stát?

Pokud pomáhá, jakým způsobem?

Pokud nevyužívají klienti nadace také pomoci státu, proč?

Komu stát pomáhá a vy naopak ne?

Jak hodnotíte pomoc státu těmto skupinám?

Můžete srovnat váš způsob pomoci s pomocí, kterou poskytuje stát?

Jaké jsou limity státu? Jaké jsou vaše limity pomoci?

Jaký je vztah mezi nadací a státem při poskytování sociální pomoci?

Pomáhá stát nějak nadaci?

Spolupracuje stát s nadací?

Pokud stát nadaci neposkytuje žádnou pomoc či podporu nebo s nadací nespolupracuje:

Snažila se někdy nadace získat podporu u státu, či navázat spolupráci?

Jaký druh spolupráce či pomoci funguje mezi nadací a státem?

Jaký druh spolupráce či pomoci by nadace od státu uvítala?

## Příloha č. 2

O co se na sociálním oddělení staráte, co je náplní Vaší práce?  
Jaká je náplň Vaší práce v rámci oddělení dospělé onkologie?

V jakém případě se lidé obrazejí na sociální oddělení nemocnice?  
V čem spočívá pomoc, kterou na sociálním oddělení poskytujete?

Vy se staráte dospělé onkologicky nemocné pacienty nebo o které pacienty se staráte?

V čem vidíte hlavní přínos sociálního oddělení v rámci onkologického oddělení pro onkologicky nemocné pacienty?

S jakými neziskovými organizacemi spolupracujete?

V čem spočívá Vaše spolupráce s nadací DA?  
Jak tato spolupráce probíhá?  
Jak byste hodnotila spolupráci s nadací DA?

Za jakých okolností vy doporučujete nadaci DA svým onkologickým klientům?  
Komu ji doporučujete, komu případně ne?

Jaký je přínos nadace pro rodiny, o které se na sociálním oddělení staráte?  
Jaký má přínos spolupráce s DA pro vás jako pro sociální oddělení?

Jak hodnotíte pomoc nadace DA onkologickým pacientům a jejich rodinám?  
Jak by se podle Vás měla pomoc nadace DA zlepšit?  
Co by mohla nadace dělat jinak?

Jakou pomoc poskytují vašim onkologickým pacientům stát?  
Jak tuto pomoc získají?  
Jak jim s tím pomáháte?  
Vy se státní finanční pomocí zabýváte. Vy doporučujete o jaké dávky si mají rodiny zažádat?  
Na jakých lidech závisí ta státní pomoc a dávky?

Jak hodnotíte pomoc státu těmto pacientům?  
Jak by se podle Vás měla zlepšit pomoc státu?  
Co by mohl stát dělat jinak?

Teď bych Vás chtěla poprosit, zda byste mi mohla na nějakém samozřejmě anonymním příkladu ukázat, jak ta pomoc funguje v praxi, jak ten proces pomoci probíhá, jakou pomoc poskytujete vy, stát, NNO. Jestli by bylo možné ten proces shrnout od chvíle, kdy se dostane rodina do vaší péče tak, aby byl vidět celý průběh procesu.

### **Příloha č. 3**

Máte zkušenost s onkologickým onemocněním vašeho pacienta?

Jakým způsobem bývá zjištěna onkologická diagnóza u dítěte?

Jaký je proces zjištění, zda jde o onkologické onemocnění?

Kam rodiče s dítětem posíláte?

Spolupracujete v tomto směru s někým?

Pokud se diagnóza potvrdí, jak se postupuje dále?

Spolupracujete po diagnostikování s rodinou?

Spolupracujete s rodinou v průběhu nemoci dítěte?

V čem spočívá tato spolupráce?

Podáváte rodině informace o možnostech státní podpory?

Řeknete jim například na koho se mají obrátit?

Co k tomu potřebují?

O co konkrétně si mohou žádat?

Předáváte rodinu někomu jinému, kdo tyto informace podává?

Jakou máte zkušenost s vyřizováním státní podpory?

Máte informace, jak toto funguje?

Například na kom závisí zda rodina dávky dostane a v jaké výši?

Dostáváte nějakou zpětnou vazbu od rodin nemocného dítěte nakolik jim pomoc pomohla?

Jak pomoc hodnotíte?

Doporučujete rodinám nadaci DA?

Za jakých okolností nadaci doporučujete?

Doporučovala jste někdy nadaci dítěti s jiným onemocněním než s onkologickým?

Máte k dispozici formulář, který je potřeba vyplnit a zaslat do nadace, aby byla rodina přijata do systému DA?

Můžete potvrzovat diagnózu pro potřeby nadace nebo toto může provést jen specialista v oboru?

Máte zpětnou vazbu od rodin nemocného dítěte nakolik jim pomoc od DA pomohla?

Jak pomoc hodnotíte?