

Bakalářská práce

Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené

Vedoucí práce, Mgr. Pavel Wiener

**Kateřina Čadilová
Fakulta Humanitních Studií
Univerzita Karlova
Praha, 2006**

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a souhlasím s jejím eventuálním zveřejněním v tištěné nebo elektronické podobě.

V Praze dne 19.září 2006

Kateřina Čadilová

Ráda bych na této stránce poděkovala Pavlu Wienerovi za jeho trpělivost k mé osobě a za čas, který mi při své vytíženosti věnoval.

Můj velký dík patří i Lence Dokulilové za možnost dodatečných konzultací, kdy se připravovala o svůj volný čas.

Děkuji své rodině za přečtení práce a jejich laskavé připomínky.

Největší díky však musím věnovat všem lidem, kteří se podíleli na tvorbě této práce, ať již vyplněním dotazníku, rozhovorem, radou či jen nabídkou pomoci. Děkuji za jejich vstřícnost a ochotu pomoci, protože bez nich by tato práce nikdy nemohla vzniknout. Všem přeji obrovské štěstí do života, neutuchající míru jejich optimismu a odhodlání. Jsou to lidé ze školy Jaroslava Ježka, ze základní školy a gymnázia v Radlicích, konzervatoře J Deyla, školy Aloyse Klara a jejich studenti. Lidé z centra Carolina při MFF, z centra Tereza při ČVUT, z kabinetu výpočetní techniky v Hradci Králové, zástupci jednotlivých fakult UK, studenti vysokých škol. Jmenovitě pak děkuji paní Dagmar Moravcové a panu Cerhovi za jejich školení o kompenzačních pomůckách.

Obsah

1. Úvod	
Představení tématu bakalářské práce, způsob pojetí dané problematiky, cíle práce	str. 6
2. Stručný úvod do problematiky zrakového postižení	str. 7
2.1 Vliv postižení na jedince	str. 7
2.2 Druhy zrakového postižení	str. 8
3. Pomůcky pro zrakově handicapované osoby	str. 9
3.1 Obecné informace a dělení pomůcek	str. 9
3.2 Kompenzační pomůcky	str. 10
4. Legální postup pro získání pomůcek a jejich financování	str. 11
4.1 Postup pro získání pomůcek	str. 11
4.2 Financování pomůcek	str. 12
4.2.1 Pomůcky hrazené zdravotní pojišťovnou	str. 12
4.2.2 Financování kompenzačních pomůcek	str. 14
5. Vyhodnocení dotazníků	str. 16
5.1 Metodologická část	str. 16
5.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku	str. 21
5.3 Závěr vyhodnocení dotazníků	str. 37
6. Závěr	str. 39
Možná zlepšení v problematice zrakově postižených	
Přílohy	
A. Seznam literatury a internetové odkazy	str. 41
B. Seznam organizací, institucí a nadací poskytujících služby zrakově postiženým	str. 42
C. Seznam výrobců a dodavatelů pomůcek pro zrakově postižené	str. 45
D. Dotazník	str. 47
E. Formulář pro žádost o příspěvek na koupi kompenzační pomůcky – příklad	str. 52

1. Úvod

Žijeme ve 21.stoletím, prosazujeme principy rovnosti mezi lidmi. Hovoříme-li o rovnosti mezi lidmi, většinou však stereotypně přemýšlíme o etnických skupinách, přistěhovalcích, genderové problematice, ale zapomínáme, že mezi námi žijí i jinak znevýhodnění lidé, zdravotně postižení. Tuto skutečnost si neuvědomujeme do chvíle, kdy s nimi přijdeme do přímého styku. Tehdy jsme překvapeni a nevíme, jakým způsobem s nimi komunikovat. Nevíme kdy a jak pomoci. Nemáme představu o možnostech handicapovaného člověka vést stejně plnohodnotný život jako zdraví lidé. Neznáme pomůcky, které mu nahrazují zbytky zraku nebo jeho absenci. Problematika zrakově postižených je velmi obsáhlým tématem a klade mnoho otázek, na které bychom se měli ptát a odpovídat. Má bakalářská práce přináší odpovědi na část z nich. Situace zrakově postižených a přístup společnosti k nim, se každým rokem zlepšuje. Stejně tak narůstá i počet speciálních výrobků, center, nadací, firem a ze strany státu pak legislativních opatření. Oproti situaci před rokem 1989 a na počátku 90.let, je dnešní situace nesrovnatelně lepší, společnost je více otevřená a zajímavější se o danou problematiku. I přesto však před sebou máme ještě dlouhou cestu ke skutečné rovnosti mezi lidmi zdravými a lidmi s postižením.

Ve své práci „Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené“ přináším ucelený obraz o současné situaci v České republice, porovnání mezi oficiálně prezentovanou situací a skutečností viděnou „očima“ zrakově handicapovaných lidí. Zabývám se kompenzačními pomůckami, procesem jejich získání, financování. Práce se zabývá i úrovní služeb, fungováním a kompetentností jejich poskytovatelů, lidskými zdroji. Porovnává jednotlivé oblasti republiky. Práce vychází z empirického výzkumu, jehož základ tvoří analýza informací získaných přímo od zrakově postižených osob. Informace byly získány prostřednictvím dotazníků zadaných handicapovaným osobám a z rozhovorů s poskytovateli služeb ve specializovaných centrech a institucích. Svou analýzou přináším obraz fungování společnosti, institucí, organizací a především státu vůči zrakově postiženým lidem. Poukazují na mezery systému a zároveň předkládám i možná zlepšení a změny.

Práce je rozdělena do několika částí. V první části se zabývám zrakovým postižením, jeho druhy a psychickým vlivem na jedince. V následující části představuji pomůcky nejdříve obecně, podrobněji se pak zaměřuji na pomůcky kompenzační. Dále uvádím financování, jeho metody, možnosti finančních příspěvků a postupy pro jejich získání. Nejvýznamnější částí je pak analýza dotazníků a jejich vyhodnocení. V závěru práce navrhuji možná opatření pro zlepšení fungování systému.

2. Stručný úvod do problematiky zrakového postižení

2.1 Vliv postižení na jedince

„*Handicap je jeden z velmi vážných problémů, které nás mohou v životě potkat*“ (Wiener, viz sezn.lit.č.3, str.12). Slovník cizích slov¹ definuje handicap jako „oslabenou pozici jedince vůči sociálnímu okolí, způsobenou objektivními příčinami“, dále jako „nevýhodu, nerovnost, znevýhodnění, mít horší podmínky“. Handicap není žádným trestem, je problémem, překážkou, kterou je nutnou překonat (Wiener, viz sezn.lit.č.3, str.12)

Tělesné postižení neovlivňuje člověka jen fyzicky, ale také psychicky. A zrak je pro nás smyslem, na který se spoléháme nejvíce. Považujeme jej za nejdůležitější. Kolik smutných myšlenek se člověku při ztrátě zraku mihne hlavou jako prvních. O co všechno bude ochuzen, co již nikdy neuvidí, jak bude žít, je vůbec možné takto žít plnohodnotně? Na všechny tyto otázky musí člověk nalézt odpověď, aby byl schopen postižení přijmout a naučit se s ním žít. Odborná psychologická literatura, a nejen ta, se zabývá vlivem postižení na jedince i způsoby, jak se s ním vyrovnat. Psychologie uvádí jednotlivé fáze, kterými člověk prochází. Kdy je člověk nejdříve ochromen, upadá až do jakési *apatie* a není zatím schopen postižení přijmout. Následně pak člověk přechází do fáze *autopunitivních sklonů*, kdy má tendenci vinit sám sebe, hledat příčinu postižení v sobě nebo ve svém okolí, a také se trestat. V této fázi se objevuje i možné nebezpečí, kdy jedinec dojde k rozhodnutí ukončit své trápení navždy. Toto období může trvat i několik let a člověk potřebuje podporu a pomoc. Zcela postačí i pomoc rodiny, přátel nebo partnera. Poslední fází je fáze *rané adaptace*. Jak již samo pojmenování napovídá, jde o období, kdy se člověk s postižením vyrovnává a snaží se postupně adaptovat, přizpůsobit, novým podmínkám (Wiener, viz sezn. lit. č.3, str.9-13)².

Míra schopnosti vyrovnat se se skutečností ztráty zraku je věc do velké míry individuální. Oslabení či ztráta zraku je velkým zásahem do života člověka a mění jej víceméně od základů. Mění nejen způsob vnímání, utváření si představ o světě, chování člověka, komunikaci, sociální život, sportovní vyžití, ale i způsob, jakým na něho nahlíží společnost. Musíme brát také v úvahu, že je velkým rozdílem, zda člověk přichází o zrak postupně, nebo se tak stalo v jediném okamžiku, například důsledkem poranění. I přesto, že výsledek je stejný, možnost vyrovnat se s handicapem je odlišná. Laicky bychom mohli říci, že lépe je na tom člověk, který se se zrakovou vadou nebo jako nevidomý již narodil. Můžeme argumentovat, že tento člověk si utváří určitým způsobem svůj vlastní svět, se zrakovým handicapem jej již poznává. Na druhé straně stojí argument, že zvládnutí situace musí být méně náročné pro člověka, který přichází o zrak postupně. Svět přece zná, pohyboval se v něm, většinu věcí má tak „okoukaných“, očima zkušených, je tak pro něho menším problémem s věcmi zacházet a pohybovat se ve světě. Ale co když právě ono „okoukání“ světa je nevýhodou, která drží člověka doma. Co když je právě předchozí znalost nástrah běžného denního života podnětem ke strachu vyjít ven. Výraznými faktory jsou samozřejmě míra postižení, věk, ve kterém k postižení došlo a s tímto spojené nabyté zkušenosti a především osobnost postiženého, jeho vůle celou situaci zvládnout. Ztráta zraku je vždy spojena se silnými emocemi, a to negativními. Člověk touží po návratu k předchozímu stavu, kdy byl zdravotně v pořádku a 'fungoval' jako většina ostatních lidí.

¹ Akademický slovník cizích slov, kolektiv autorů, Academia, AV ČR, Praha, 2000

² Wiener zde vychází z Krivohlavého, Psychologická rehabilitace zdravotně postižených, Avicenum Praha, 1985, str. 163.

Obecně platí, že lépe se se zrakovým postižením vyrovnávají děti předškolního věku (Moravcová, viz sezn.lit. č.1, str. 36). V době školního věku a puberty je přijetí jakéhokoliv handicapu obtížnější a je zde zaznamenán větší vliv na psychiku ve smyslu sebehodnocení a sebezpetí. V produktivním věku člověk hůře nese možnost pracovního zařazení a ztížené možnosti navazování osobních vztahů. Ztráta zraku u starých osob tvoří největší část z celkového počtu. Po 60. roce věku lze zjistit u téměř 90% osob výrazné zhoršení zraku (Moravcová, viz sezn.lit. č.1, str. 37), a nejčastějšími důsledky jsou pokles aktivit v životě, strach, ztráta zájmu o život.

Vyrovnaní se s handicapem je do velké míry ovlivněno i přístupem okolí postiženého a celé společnosti. V naší společnosti stále ještě traduje představa, že handicapovaný člověk je chudák, lidé jej litují, snaží se mu vyjádřit soucit nad jeho utrpením. Zrakově postižený člověk je sice ochuzen o vizuální prožitky, to ale neznamená, že by nemohl vést plnohodnotný život. Lítostivý přístup staví postiženého člověka do nepříjemné situace, která jej podvědomým způsobem vylučuje ze světa zdravých lidí. Jedině on sám však nejlépe ví, co pro něho handicap znamená. Společnost se domnívá, že tento člověk nemůže žít s nimi, protože má zcela odlišné potřeby, představy, jinak vnímá. Ale to je pouze pohled neinformované společnosti. Handicapovaný člověk potřebuje pomoci, podpořit, poradit v situaci, ve které se nemůže orientovat. Přílišná lítost, strach a snaha pomoci za každou cenu může mít někdy opačný efekt.

Naštěstí se situace v dnešní době rychle mění a podobných názorů ubývá. O problematice se nesrovnatelně více hovoří, rozšiřují se služby, roste počet organizací a institucí, kam se lidé mohou obrátit. Moderní technologie již umí v některých případech zrak nahradit. Handicapovaným dětem se může dostat stejného vzdělání, jako všem ostatním, čímž rostou jejich šance na následné rovnější začlenění do pracovního procesu. Do oběhu se dostává stále více literatury a tisku, pořádá se více veletrhů a výstav. Řada institucí dnes již upravuje prostory s ohledem i na zrakově handicapované osoby. A v neposlední řadě pak začíná fungovat i legislativa, která pomáhá vyrovnávat šance všech postižených lidí. I když v této oblasti máme stále ještě velké mezery.

2.2 Zrakové postižení

V dnešní době vycházíme z klasifikace Světové zdravotnické organizace³, která člení zrakové postižení do pěti skupin, podle výsledků oftalmologického vyšetření. (<http://www.sons.cz/klasifikace.php>, 26.9.2006)

1. Střední slabozrakost
2. Silná slabozrakost
3. Těžce slabý zrak
4. Praktická nevidomost
5. Úplná nevidomost

Podle míry zrakového postižení lékař volí typ zrakové pomůcky, který shledává jako nejvhodnější.

³ Světová zdravotnická organizace (World Health Organization) <http://www.who.int/en/>

3. Pomůcky pro zrakově handicapované osoby

3.1 Obecné informace a dělení pomůcek

Pomůcky obecně dělíme na *rehabilitační* a *kompensační*. *Rehabilitační* pomůcky jsou ty, které nutně využívají zbytkový potenciál zraku postižených osob a pomáhají k zachování současného stavu po co nejdelší možnou dobu. *Kompensačními* pak nazýváme ty pomůcky, které zbytky zraku nejen využívají, ale i nahrazují, například zvukovým výstupem. Pomůcky dále dělíme na *neoptické*, *optické* a *elektronické*. *Neoptické* pomůcky jsou ty, jež zjednodušují orientaci v prostoru. Nejčastěji jde o výrazné barevné nebo světelné rozlišení (kontrasty), úpravu a velikost písma, nebo speciální úpravy rozpoznatelné hmatem (úprava povrchu apod.). *Optické* pomůcky jsou ty, které člověk začne potřebovat v okamžiku, kdy mu přestanou stačit běžné brýle (<http://www.sons.cz/opt-pom.php>, 23.3.2006). Patří sem ty, jež pomocí optických systémů zpřístupní text jeho zvětšením. Řadíme sem hyperkorekce, hyperokuláry, lupy, dalekohledné systémy a filtry. Většinu těchto pomůcek plně hradí zdravotní pojišťovna, u některých je nutný pacientův doplatek (Moravcová, viz sezn.lit.č.1, str. 97). K optickým pomůckám patří i ty, které nazýváme *optoelektronické*, nebo také pomůcky tzv. těžké optiky. Jedná se o kamerové lupy, které jsou nenahraditelné při práci s trojrozměrnými předměty a při práci vyžadující jemnou motoriku (<http://www.sons.cz/tezka-opt.php>, 24.3.2006). Tyto pomůcky jsou obvykle předepisovány, pokud již nestačí optické pomůcky. *Elektronické* pomůcky využívají jakýkoliv elektronický systém ke svému fungování. Nejčastěji se jedná o elektronická zařízení pro přenos dat a/nebo zvuku - ať již stolní či přenosné, televizní, kamerové a digitální lupy, elektronické pomůcky pro domácnost.

Některé pomůcky předepisuje lékař specialista. V České republice zastává tuto funkci 16 lékařů, oblastně jsou rozděleni podle krajů. V Praze a Brně pracují dva lékaři. Lékaři se při předepisování pomůcek řídí číselníkem Všeobecné zdravotní pojišťovny (dále jen VZP). Číselník přesně vyjmenovává ty pomůcky, které budou klientům hrazeny a v jaké výši. Ty pomůcky, které nejsou v číselníku uvedeny, si musí pacient hradit sám, případně nalézt jiný zdroj financování. Tento číselník vydává VZP a řídí se jimi všechny zdravotní pojišťovny.

Je důležité zdůraznit, že s většinou pomůcek se člověk musí nejdříve naučit zacházet. Člověk tak musí projít *zrakovou terapií* (Moravcová, viz sezn.lit. č.1, str. 20). Zacházení s pomůckami patří do celku dnes již oficiálně vedené *praktické výchovy* zrakově postižených⁴. V souvislosti se zrakově postiženými panuje obecně zažitá představa o tom, že v okamžiku, kdy člověk ztratí zrak, ať již částečně nebo celkově, jeho tělo automaticky 'přepne' ztrátu vnímání zrakově na jiné smysly. Není to pravda. Člověk je nucen vnímat jiným způsobem, než byl doposud zvyklý a to je otázkou učení. Je zapotřebí obrovské míry trpělivosti, soustředění a odhodlání naučit se se svými smysly zacházet, např. naučit se rozlišovat, z jakého směru zvuk přichází, z jaké vzdálenosti, naučit se rozlišovat hmatem i nejmenší detaily a mnoho dalšího (Wiener, viz sezn.lit.č.3, str.12). I cesta ke správnému zacházení a tedy plnohodnotnému využívání pomůcek není vždy jednoduchá.

⁴ Blíže k praktické výchově literatura Praktická výchova zrakově postižených (Wiener Pavel a kolektiv, IRZP UK FHS, Praha, 2006), Prostorová orientace a samostatný pohyb zrakově postižených (Wiener, Pavel, MŠMT, 1998), Terapie zrakového handicapu (Wiener, Pavel, Rucká, Renata, IRZP UK FHS, Praha, 2006) a dále sezn.literatury č.3, str.69)

3.2 Kompenzační pomůcky

Kompenzační pomůcky nahrazují zrakově handicapovaných lidem zrak nebo jeho zbytky. Znamenají pro ně možnost vést plnohodnotný život, jaký mají lidé bez handicapu. Obzvláště v dnešní době technických možností, elektronického přenosu a zápisu dat jsou tyto pomůcky i možností rovnocenné komunikace se světem.

Legislativa definuje kompenzační pomůcky pro zrakově postižené jako „*nástroje, přístroje nebo zařízení speciálně vyrobené nebo speciálně upravené tak, aby svými vlastnostmi a možnostmi použití kompenzovali jakoukoliv nedostatečnost způsobenou daným postižením*“ (<http://www.sons.cz/pomucky.php>, 23.3.2006). Kompenzační pomůcky se dělí do několika skupin dle účelu použití:

- pomůcky *usnadňující* nebo *umožňující orientaci a pohyb* nevidomého (bílá hůl, akustické hlásiče, atd.)
- pomůcky pro *každodenní použití* a do *domácnosti* (hodinky, měřicí přístroje, šablona na bankovky, teploměry, váhy, odměrky, akustické hlásiče, atd.)
- pomůcky na *zpřístupnění a zpracování informací* (speciální i klasické psací stroje, kamerové lupy, speciálně upravené PC, atd.) - tento druh pomůcek se dále dělí na:
 - *základní*
 - *přídavné*

Základními technickými pomůckami jsou běžné osobní počítače, tedy hardware (samotná jednotka počítače, monitor, speciální klávesnice, myš a další, již specifická dovybavení, jako jsou skenery, reproduktory, hmatové displeje a k nim příslušející zvukové karty), které zároveň vyžadují instalaci speciálních programů (<http://www.sons.cz/pc-pom.php>, 24.3.2006):

- digitální čtecí zařízení pro nevidomé s hlasovým výstupem
- digitální zvětšovací lupa pro slabozraké
- digitální zvětšovací lupa pro uživatele se zbytky zraku a prakticky nevidomé s podporou hlasového výstupu
- elektronický zápisník s hlasovým nebo hmatovým výstupem pro nevidomé

Přídavné kompenzační pomůcky pak tvoří různé softwarové či hardwarové komponenty a přípojná zařízení. V současné době jsou k dispozici dva nejdůležitější *hardwarové* systémy, jejichž pořízení je však podmíněno znalostí Braillova písma a vybavením počítače podpůrným zařízením pro braillovské řádky (<http://www.sons.cz/sp-hw.php>, 24.3.2006):

- čtecí přístroj pro nevidomé s hmatovým výstupem (tzv. braillovský řádek)
- tiskárna reliéfních znaků pro nevidomé (tzv. braillovská)

Nezbytnou součástí hardwaru jsou pak *softwarové* systémy, neboli speciální programy. Dělí se na (<http://www.sons.cz/sp-sw.php>, 24.3.2006) :

- hlasové výstupy (odečítač obrazovky + hlasová syntéza)
- softwarové lupy (s nebo bez hlasové podpory)
- programy pro zpracování tištěného textu
- programy se speciálními funkcemi

Pomůcky ke zpřístupnění a zpracování informací spadají do oboru výpočetní techniky. Výrobky této skupiny jsou většinou finančně velmi náročné a tedy i těžko dostupné. Žadatel o tyto pomůcky může uplatnit nárok na příspěvek od státu, a to ve výši pohybující se mezi 50 – 100% ceny pomůcky, (viz níže). Je nutné si také uvědomit, že zacházení s technickými pomůckami často vyžaduje i absolvování kurzu, kde je uživatel seznámen s provozem a obsluhou pomůcky. Porada s odborníkem z některého ze specializovaných center, seznámení se s technikou a softwarem a samotné vyzkoušení jsou základem pro výběr co nejlépe vyhovujícího zařízení. Základní školicí programy jsou zdarma. Rozšiřující programy si pak uživatel již musí hradit sám. Cena se obvykle pohybuje okolo deseti tisíc korun a na kurz je možné získat příspěvek z odboru městského úřadu.

4. Legální postup pro získání pomůcek a jejich financování

4.1 Postup pro získání pomůcek

Postup k získání pomůcky má své stanovené náležitosti a obecně se liší minimálně. Rozdíl je určen druhem pomůcky. Od toho je následně odvozeno i místo pořízení a způsob jejího financování.

Prvním krokem je návštěva obvodního očního lékaře. Pokud se klient dozví, že běžné optické pomůcky již v jeho případě nestačí rehabilitovat či kompenzovat oslabení zraku (případně zhoršující se zrakovou vadu apod.), je klient odeslán k očnímu lékaři se specializací⁵, protože obvodní oční lékař nemá kompetenci k předepisování speciálních pomůcek. Zde je člověk znovu vyšetřen a na základě nových výsledků mu lékař doporučí vhodnou pomůcku, případně pomůcky, podle způsobu využívání (např. sledování televize, čtení, ruční práce...). Klient si pomůcku může vybrat přímo u lékaře. Může ale také navštívit některé ze specializovaných center (viz příloha B), kde mu budou pomůcky představeny. Stejně tak je možné – především v případě elektronických pomůcek – navštívit přímo některého z výrobců nebo dodavatelů. Informace o specializovaných centrech a výrobcích pomůcek by měl klient získat od svého lékaře, případně na městském úřadě.

Výběru konkrétní pomůcky by mělo předcházet její vyzkoušení. Při volbě je vhodné řídit se radou lékaře nebo jiného odborníka, který na základě rozhovoru s klientem zváží skutečné využití pomůcky a její vhodnost. To je do velké míry individuální a může se lišit v nepatrných detailech pomůcky. Stejně tak se nevyplatí výběr pomůcky uspěchat. Dalším důvodem, proč být ve výběru pomůcky velmi pečlivým, jsou i stanovené lhůty pro podání žádosti o nový příspěvek. V případě lékařských předpisů má lékař určeno, jak často smí jednomu pacientovi danou pomůcku znovu předepsat. Je vhodné obejít více firem, ptát se, zkusit pomůcku.

Postup po návštěvě lékaře závisí na druhu zvolené kompenzační pomůcky. Obecně je možné určit tři základní způsoby pořízení pomůcky.

- pořízení pomůcky na *lékařský předpis* – pomůcky hrazené zdravotní pojišťovnou
- *zakoupením ve specializovaných zdravotnických prodejnách* – samofinancování nebo nalezení jiného zdroje
- pořízení pomůcky z *příspěvku* sociálního odboru městského úřadu – příspěvek je částečný nebo hradí cenu pomůcky v plné výši

⁵ Specializovaným očním lékařem je v tomto případě lékař s atestací S4.

Samozřejmě existuje více postupů, jak získat kompenzační pomůcku, nicméně tyto již nejsou tolik běžné. Pomůcku lze dále získat prostřednictvím některé z *nadačních organizací*. Jestliže nadace nemůže pomoci v pořízení pomůcky, může handicapovaná osoba požádat o její částečné nebo celkové proplacení. Dalším způsobem je získat pomůcku jako *dar*. Obzvláště u výpočetní techniky je pak možné získat pomůcku k *testování*, kdy je pomůcka často lidem ponechána k dalšímu používání. Zde se ale předpokládá vysoká odborná zdatnost.

4.2 Financování pomůcek

4.2.1 Pomůcky hrazené zdravotní pojišťovnou

Pomůcky spadající do této kategorie jsou vyjmenovány v číselníku Všeobecné zdravotní pojišťovny⁶, nicméně číselníkem se řídí všechny zdravotní pojišťovny. Jedná se převážně o hrazení optických pomůcek. Kompenzační pomůcky proplácí zdravotní pojišťovna pouze do výše 2000 Kč.

Seznam prostředků zdravotnické techniky hrazených z veřejného zdravotního pojištění při poskytování ambulantní péče (viz seznam vyhlášek a zákonů, č.2):

(zdroj http://www.vzp.cz/cms/internet/cz/Platci/legislativa/priloha3_48_97.html, 5.4.2006)

Název druhu (typu) prostředku zdravotnické techniky	Poznámka	Výše úhrad
Brýle a optické pomůcky		
obruba brýlová	pouze na základě předepsání OPH, děti do 6 let, maximálně 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, dvoje brýle při refrakční vadě -3 DPTR do dálky	100 % nejvýše do 300 Kč
obruba brýlová	pouze na základě předepsání OPH, od 15 let výše, maximálně 1 ks za 3 roky, dvoje brýle při refrakční vadě -3 DPTR do dálky	nejvýše do 150 Kč
čočka brýlová sferická, tórická	pouze na základě předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce nárok max. 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let výše maximálně 1 ks za 3 roky	100 %
čočka brýlová lentikulární	pouze na předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce max. 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let výše max. 1 ks za 3 roky, nad 10 DPTR, do 3 let u afakie	100 %
čočka brýlová vysokoindexová	pouze na základě předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce nárok max. 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let výše max. 1 ks za 3 roky, myopie nad -10 DPTR, poruchy centrálního zorného pole, schvaluje revizní lékař	100 %

⁶ Možnost předepisování KP je stanovena Českou oftalmologickou komorou a je přesně stanovena v číselníku VZP (Číselník VZP, poslední aktualizace k 1.lednu 2006, kap.9, Brýle a optické pomůcky, str. 388, viz seznam vyhlášek a zákonů, č.3)

čočka brýlová bifokální, franklinova, zatavovaná, vybrušovaná, silikát, plast	pouze na základě předepsání OPH, do 6 let bez změny korekce nárok max. 2 ks ročně, od 6 do 18 let max. 1 ks ročně, strabismus, afakie, od 18 let nehrazeno	100 %
čočka brýlová prismatická	pouze na základě předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce nárok max. 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let max. 1 ks za 3 roky, při diplopii, strabismus	100 %
čočka brýlová plastická	pouze na předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce nárok max. 2 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let max. 1 ks za 3 roky, nad -10 DPTR, do 15 let nad -3 DPTR	100 %
čočka brýlová s absorpční vrstvou	pouze na základě předepsání OPH, děti do 6 let bez změny korekce nárok max. 3 ks ročně, od 6 do 15 let max. 1 ks ročně, od 15 let max. 1 ks za 3 roky, afakie, pseudoafakie, choroby a vady provázené světloplachostí	100%
čočka brýlová hyperokulární	pouze na předepsání OPH, děti do 18 let bez změny korekce nárok max. 2 ks ročně, od 18 let max. 1 ks za 3 roky, schvaluje revizní lékař	100 %
čočka kontaktní měkká (hydrofilní)	na základě předepsání OPH, děti do 15 let bez změny korekce nárok max. 2 ks ročně, od 15 let max. 1 ks ročně, afakie nad -10 DPT, astigmatismus irregularis, anisotropie 3,0 DPT a více	100 %
čočka kontaktní tvrdá včetně plynopropustných	pouze na základě předepsání OPH, děti do 15 let bez změny korekce nárok na max. 1 ks ročně, od 15 let max. 1 ks za 2 roky, keratokonus, astigmatismus irregularis, do 15 let anisotropie 3,0 DPT a více	100 %
čočka kontaktní stenopeutická, barevná, terapeutická	pouze na základě předepsání OPH, závažné choroby rohovky, schvaluje revizní lékař	100 %
okluzor gelový, náplast'ový, plastový	pouze na základě předepsání OPH	100 %
dalekohledový systém na dálku i na blízko, s příslušenstvím	pouze na základě předepsání OPH, maximálně 1 ks za 7 let, schvaluje revizní lékař	nejvýše do 8000 Kč
lupa asferická zvětšující 4x a více	pouze na základě předepsání OPH, maximálně 1 ks za 5 let	nejvýše do 1500 Kč
lupa sferická zvětšující do 4x	pouze na základě předepsání OPH, maximálně 1 ks za 5 let	nejvýše do 100 Kč
protéza oční skleněná	pouze na základě předepsání OPH	100 % nejvýše do 800 Kč
protéza oční akrylátová individuálně zhotovená	pouze na základě předepsání OPH a schválení revizním lékařem, maximálně 1 ks za 3 roky	100 % nejvýše do 2000 K
Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené		
hůl bílá slepecká	pouze na základě předepsání OPH, PRL, maximálně 3	100%

	ks ročně	
kompenzační pomůcky pro nevidomé ⁷	pouze na základě předepsání OPH, PRL a schválení revizním lékařem	100 % nejvýše do 2000 Kč

- OPH lékař se specializací I. nebo II. stupně v oboru oftalmologie
- PRL lékař se specializací I. nebo II. stupně v oboru všeobecného lékařství

4.2.2 Financování kompenzačních pomůcek

Kompenzační pomůcky v cenové kategorii nad 2000 Kč, je člověk nucen hradit z vlastních zdrojů nebo z příspěvku sociálního odboru městského úřadu. Úřad přispívá v procentuálně stanovené výši, která určuje maximální možnou hranici příspěvku. Rozsah financování se pohybuje mezi 50 až 100%.

Žádost o příspěvek na pořízení kompenzačních pomůcek

Předem je nutné zdůraznit, že získání kompenzační pomůcky a nárok na finanční příspěvek při její koupí⁸, je stanoven vyhláškou 182/1991 Sb. ve znění vyhl. 206/95 Sb (viz seznam vyhlášek a zákonů, č.1). Má tedy zcela jasně vymezené náležitosti. „*Jednorázový příspěvek určený na opatření zvláštních pomůcek, které handicapovaná osoba potřebuje k odstranění, zmírnění nebo překonání následků svého postižení*“, může dle této vyhlášky poskytnout sociální odbor pověřeného úřadu⁹ v místě trvalého bydliště žadatele. Vyhláška zároveň ve speciálním seznamu (viz tabulka níže) stanovuje, na které kompenzační pomůcky se příspěvek vztahuje a v jaké výši. Jestliže pomůcka v seznamu není výslovně uvedena, mohou úřady poskytnout příspěvek i na tuto pomůcku, a to ve stejné výši jako je příspěvek na srovnatelnou pomůcku. Srovnatelnost pomůcek s pomůckami uvedenými v příloze vyhlášky, je plně v kompetenci obecního úřadu obce s rozšířenou působností. O příspěvek může handicapovaná osoba žádat i v zastoupení jinou osobou nebo institucí (např. škola). Příspěvek na jakoukoliv pomůcku z níže uvedeného seznamu vyhlášky je *nenárokový*.

Přehled pomůcek, na které je podle přílohy č. 4 k vyhlášce č. 182/1991 Sb. možné získat příspěvek:

(viz Seznam vyhlášek a zákonů, č.1)

Název pomůcky		Max.výše příspěvku
1.	Kancelářský psací stroj	50 %
2.	Slepecký psací stroj	100 %
3.	Magnetofon, diktafon	100 % max.však 4500,- Kč
4.	Čtecí přístroj pro nevidomé s hmatovým výstupem	100 %
5.	Digitální čtecí přístroj pro nevidomé s hlas. výstupem	100 %
6.	Kamerová zvětšovací TV lupa	100 %
7.	Digitální zvětšovací TV lupa	100 %
8.	Adaptér hlasového syntetizátoru pro nevidomé	100 %
9.	Programové vybavení pro digitální zpracování obrazu	100 %

⁷ např. indikátory hladiny a světla, lékařský teploměr, lékařské přístroje k měření hladiny cukru v krvi hlasovým výstupem

⁸ Kompenzační pomůcky jsou z rozhodnutí Ministerstva zdravotnictví zařazené do prostředků zdravotnických pomůcek.

⁹ sociální odbor městského úřadu

10.	Tiskárna reliéfních znaků pro nevidomé	100 %
11.	Jehličková jednobarevná tiskárna	50 %
12.	Zařízení pro přenos digitálních dat	100 %
13.	Elektronický zápisník pro nevidomé s hlasovým nebo hmatovým výstupem	100 %
14.	Elektronická komunikační pomůcka pro hluchoslepé	100 %
15.	Kapesní kalkulačtor s hlasovým výstupem	100 %
16.	Slepecké hodinky a budíky s hlasovým nebo hmatovým výstupem	50 %
17.	Měřicí přístroje pro domácnost	50 %
18.	Indikátor barev pro nevidomé	100 %
19.	Elektronická orientační pomůcka pro nevidomé a hluchoslepé	100 %
20.	Dvoukolo	50 %

V případě elektronického zápisníku pro nevidomé (PC, notebook) je možné získat příspěvek ve výši 50% na modifikaci klasického počítače pro potřeby zrakově postiženého.

Postup při žádosti o příspěvek:

- Nejdříve je nutná návštěva některého z center pro předvedení pomůcek. Zde si žadatel pomůcku vybere a vyzkouší. Následně mu bude centrem vystaveno potvrzení o vhodnosti dané pomůcky.
- Specializovaný oční lékař¹⁰ napíše doporučení o potřebě kompenzační pomůcky pro žadatele. Zároveň potvrdí, že je uživatel schopen danou pomůcku používat a že nespadá do kategorie pomůcek hrazených zdravotní pojišťovnou.
- Žádost o poskytnutí příspěvku na koupi kompenzační pomůcky, spolu s potvrzením od očního lékaře a centra, informací o ceně pomůcky, potvrzením o příjmech všech osob žijících ve společné domácnosti (potvrzení o výši příjmu domácnosti, potvrzení o výši dávek státní sociální podpory - invalidní důchod plný i částečný, starobní důchod, výživné, čestné prohlášení) a doklady za poslední tři měsíce o zaplaceném nájmu a inkasu, je pak nutné podat na odboru pověřeného úřadu v místě trvalého bydliště žadatele. Cenu pomůcky může potvrdit buď předváděcí centrum nebo přímo výrobce či dodavatel.
- Jakmile pověřený úřad potvrdí poskytnutí příspěvku (tzv. *příslib*), zašle žadatel kopii tohoto příslibu centru, u kterého si danou pomůcku vybral a objednal.
- Toto centrum pak pomůcku následně doručí žadateli.

Při rozhodování o poskytnutí příspěvku se přihlíží ke stupni zdravotního postižení. Částka je žadateli zaslána šekem nebo poštovní poukázkou, a to po zaslání kopie faktury za zakoupenou pomůcku. Je také možné nechat si dodavatelem vystavit předběžnou fakturu, tzv. *pro forma fakturu* a tuto zaslat na sociální odbor. Žadatel v tomto případě získá peníze ještě před samotnou platbou za pomůcku.

Žádost o příspěvek na další kompenzační pomůcku je možné podat nejdříve za *pět* let. V případě, že uživatel pomůcku přestane používat, prodá ji, věnuje, či finanční příspěvek získaný na její nákup nevyužije za účelem pořízení pomůcky, je povinen uhradit okresnímu úřadu poměrnou částku. Tato povinnost se vztahuje i na případ krádeže pomůcky.

¹⁰ Specializovaným očním lékařem je v tomto případě lékař s atestací S4, nikoliv obvodní oftalmolog.

Úřad práce poskytuje příspěvek na zakoupení kompenzační pomůcky potřebné pro výkon práce rovněž zaměstnavatelům na zaměstnání občana se ZPS¹¹ nebo občanova se ZPS samostatně výdělečně činnému.

5. Vyhodnocení dotazníků

5.1 Metodologická část

Cíl práce a otázky výzkumu

Cílem mé práce bylo zjistit, jaká je situace týkající se kompenzačních pomůcek v České republice, a to především přímo ze strany zrakově postižených osob, které tyto pomůcky užívají. Jádrem práce spočívá v empirickém výzkumu a jeho vyhodnocení. Otázky výzkumu jsem směřovala na osobní zkušenosti handicapovaných osob s procedurou získávání pomůcek, na jejich zkušenosti a spokojenosti se službami státu i specializovaných organizací, na čekací lhůty v rámci procedury. Dále jsem se zaměřila na způsoby financování pomůcek a s tím opět spojené služby státu nebo organizací, čekací lhůty a spokojenost. Na závěr byli respondenti požádáni o vlastní názor na celkové fungování služeb a osobní připomínky.

Metoda výzkumu

Podstatou výzkumu bylo zajistit kvalitativní i kvantitativní charakter práce, vycházející z co největšího možného počtu respondentů. Z tohoto důvodu jsem zvolila použití dotazníků, jako způsobu získání informací ze strany uživatelů pomůcek. Vzhledem k tématu dané práce, a tím předem danému okruhu respondentů, jsem očekávala vysokou míru spolupráce. Předpokládala jsem oslovit přibližně 350 osob, následnou návratnost vyplněných dotazníků 70%, tedy ke zpracování 260 plnohodnotně vyplněných dotazníků. Tento odhad jsem vytvořila na základě seznamu škol, institucí a organizací, které jsem se chystala oslovit. Dále jsem započítala osoby oslovené mimo organizace a kontakty na osoby získané přes první získané respondenty. Vzhledem k tomu, o jak specifickou skupinu osob se jedná, očekávala jsem do jisté míry „řetězovou reakci“. Při zpětném hodnocení musím svůj odhad označit jako velice optimistický, a to ne pro nízký počet získaných osob, ale z důvodu neplnění slíbené spolupráce ze strany potenciálních respondentů. Zde musím poznamenat, že část předpokládaných respondentů odpadla i z důvodu technických problémů (nefunkčnosti e-mailové schránky nebo její překročená velikost, program Excel atd.), což jsem v odhadu nezohlednila. Z celkového počtu přibližně 270 osob získaných pro spolupráci nakonec dotazníky vyplnilo a navrátilo pouze 94 z nich, tedy 35%, z toho 16 dotazníků nebylo možné využít k analýze (blíže viz Návratnost). Pouze tedy 78 dotazníků je možné zahrnout do vyhodnocení. Přesto se domnívám, že v rámci bakalářské práce je počet 78 dotazníků ke zpracování výzkumu dostatečný.

Jak již bylo řečeno, výzkum je postaven na kombinaci kvalitativního a kvantitativního přístupu. Vzhledem k převaze otevřených otázek v dotazníku jsem kategorie (druhy) odpovědí tvořila zaznamenáváním všech druhů odpovědí při procházení jednotlivých dotazníků. V případě, že se jednalo o synonymní odpovědi, vytvořila jsem jednotnou skupinu pokrývající tyto použité synonymní výrazy (tyto typově stejné výrazy uvádím v poznámkách u jednotlivých tabulek v části „Vyhodnocení dotazníků“). U většiny otázek je důležitý jak obsah odpovědi, tak i jejich počet, ze kterého odvozují převažující skutečnost (např. z počtu odpovědí hodnotících míru spokojenosti se službami městského úřadu lze usuzovat na samotné jeho služby). Při procházení jednotlivých dotazníků jsem zaznamenávala i počet odpovědí a následným sčítáním docházela k uvedeným závěrům. V případě některých otázek

¹¹ Změněná pracovní schopnost

byl počet uvedených odpovědí vyšší, než celkový počet dotazníků. Tato skutečnost vychází z faktu, že v některých případech respondenti uváděli informace vztahující se k více pomůckám. Z výsledných součtů u jednotlivých druhů odpovědí pak vypočítávám procentuální podíl k celkovému počtu uvedených odpovědí i k celkovému počtu dotazníků. Uvést podíl odpovědí nejen k celkovému počtu respondentů, ale i k počtu odpovědí považuji za důležité, protože tato hodnota často poukazuje (v případě otázek s vyšším počtem odpovědí, než je počet respondentů) na jiné výsledky.

Dotazník

Dotazník byl uveden průvodním dopisem, ve kterém se představuji a vysvětluji podstatu své bakalářské práce, její principy i následný dotazník. Cílem úvodního dopisu bylo motivovat osoby k jeho zodpovědnému vyplnění a samotnému vyplnění.

Dotazník je rozdělen do dvou částí. První, obecná část, se dotazuje na druh kompenzačních pomůcek, které respondent používá, na výrobce či dodavatele, na zdroje informací při pořizování pomůcek a na spokojenost s jednotlivými službami.

Část druhá se týká financí. Zajímalo mne, jakým způsobem jsou pomůcky nejčastěji financovány, zda si lidé žádali o příspěvek na odboru městského úřadu, způsob žádosti, zda byl příspěvek schválen, v jakém rozsahu. I zde se ptám na spokojenost s procedurou.

Otázky v dotazníku byly s výjimkou dvou otevřené. Respondenti tak uváděli odpovědi, jaké sami uznali za vhodné a nebyli nuceni se přizpůsobit předem stanoveným druhům odpovědí. I přes obtížnější vyhodnocení považuji tento druh otázek a následné odpovědi za více vypovídající o dané skutečnosti. V případě uzavřených otázek jsem se obávala, že respondenti budou volit odpověď, která je jim nejbližší, ale nemusí přesně vystihovat skutečnost. V dotazníku se tak vyskytují pouze dvě uzavřené otázky (otázka 7 v obecné části a otázka 8 tamtéž – u této otázky si však respondenti mohli způsob odpovědi vybrat, všichni však zvolili uzavřený způsob odpovědi na otázku). Otázku č.6 v části týkající se financování pomůcek úmyslně neoznačuji jako uzavřenou, neboť se respondenti měli rozepsat více do podrobností.

Dotazníky jsem koncipovala tak, aby dotázaní neměli pocit sdělování příliš osobních informací, což by pro někoho, obzvláště v této problematice, mohlo být důvodem k nevyplnění dotazníku. Ponechala jsem proto čistě na respondentech, uvedou-li své jméno, věk, místo bydliště (pro rozlišení situace v jednotlivých oblastech), vzdělání a povolání nebo místo městského úřadu.

Způsob a lokalizace distribuce

Distribuce probíhala třemi způsoby:

1. distribuce dotazníků ve školách – tištěná verze, dotazníky na disketách
2. distribuce dotazníků prostřednictvím e-mailu
3. přímé vyplnění dotazníků s handicapovanou osobou

Distribuce dotazníků ve školách

Před zahájením samotné distribuce dotazníků jsem kontaktovala základní a střední školy prostřednictvím e-mailu nebo telefonického rozhovoru a požádala je o spolupráci při získávání informací potřebných pro moji bakalářskou práci. Byla-li spolupráce ze strany školy

potvrzena, dohodli jsme návštěvu školy a způsob rozdaní dotazníků dětem. Na základě informací, zda budou dotazníky vyplňovat sami dotázaní nebo jejich rodiče, jsem s pomocí pedagogů zvolila formu dotazníku – tištěnou nebo verzi na disketě, kdy bylo možné dotazník odevzdat zpět nebo jej zaslat e-mailem. Školy souhlasily se dvěma možnými postupy distribuce:

- při návštěvou přímo ve třídách jsem dětem dotazníky vysvětlila a rozdala je. V případě základních škol za děti dotazníky vyplňovali rodiče, děti dotazník donesly zpět do školy, kde jej odevzdaly svému pedagogovi. V dohodnutém datu nebo po oznámení ze školy jsem dotazníky vyzvedla zpět.
- pedagogové dotazníky dětem sami rozdali

V případě této distribuce znám zcela přesný počet rozdaných dotazníků.

Distribuce dotazníků prostřednictvím e-mailu

Vzhledem k tomu, že osobní údaje, tedy i kontaktní adresy, jsou soukromé informace a nebylo je možné získat v žádném adresáři, využila jsem k distribuci centra, organizace nebo instituci (včetně vysokých škol) spravující databáze svých klientů, zřakově handicapovaných osob. I této spolupráci předcházela osobní návštěva nebo e-mail s žádostí o spolupráci. Dotazník jsem v tomto případě uvedla ještě průvodním e-mailem, kde vysvětluji základ své spolupráce s danou organizací. Můj e-mail včetně přiloženého dotazníku byl poté skrze administrátora sítě přeposlán klientům. Lidé následně zasílali vyplněné dotazníky přímo na mou e-mailovou adresu, nebo zpět administrátorovi, který mi je přeposílal. V případě tohoto způsobu distribuce nebylo možné určit zcela přesný počet vy distribuovaných dotazníků (nepřesné sčítání klientů jednotlivých databází, pravděpodobná nefunkčnost některých adres, dvojení e-mailu – klienti jsou ve více databázích). Vycházím tedy z údajů, které jsem dostala od jednotlivých administrátorů.

Přímé vyplnění dotazníků s handicapovanou osobou

Se čtyřmi osobami jsem dotazník vyplnila přímo v osobním kontaktu, formou rozhovoru. Ve dvou případech se jednalo o osoby, které jsem oslovila na ulici s prosbou o spolupráci. Ve dvou případech se jednalo o osoby, které jsem oslovila při návštěvě některého z center služeb pro zřakově postižené. Ani v jednom z případů mi nebyla spolupráce odmítnuta.

Návratnost

Celkový počet rozdaných a rozeslaných dotazníků se pohyboval mezi 240 – 274. Rozmezí v celkovém počtu distribuovaných dotazníků vychází z již výše uvedeného vysvětlení (viz Způsob a lokalizace distribuce). Z tohoto počtu 240 – 274 distribuovaných dotazníků se tak celkem navrátilo 94 dotazníků. - 78 jich bylo vyplněných a 16 nevyplněných.

1. skupina – rozdané dotazníky:

120 dotazníků (44 – 50%) z celkového množství distribuovaných dotazníků¹² bylo rozdaných osobně přímo do rukou handicapovaných osob. I přes tento vysoký počet a slíbenou spolupráci se v této skupině navrátilo pouze 47 dotazníků (39%), z toho 32 vyplněných

2. skupina – distribuce elektronickou poštou:

¹² celkové množství distribuovaných dotazníků 240 – 270ks

zbylá část dotazníků z celkového počtu, tedy 120 – 150 kusů (44 – 55% z celkového množství), byla distribuována elektronickou poštou. Z tohoto se jich vrátilo celkem 43, z toho 42 vyplněných.

3. skupina: čtyři dotazníky (1,5% z celkového množství) jsem s postiženými lidmi úspěšně vyplnila osobně

Má bakalářská práce tak vychází ze 78 vyplněných dotazníků.

Způsob distribuce dotazníků	Počet distribuovaných dotazníků	Navracené- ks (vypl./nevyplněné) Nenavrácené	Navracené k počtu ve skupině - % (vypl./nevyplněné) Nenavrácené	Návratnost k celkovému počtu distribuovaných dotazníků -%* (vypl./nevyplněné) Nenavrácené
Dotazníky rozdané	120	47 (32/15) 73	39 (27/13) 61	17-19 (12-13/5-6) 27 - 30
Dotazníky distribuované elektronicky	120 - 150	43 (42/1) 77 - 107	29-36 (28-35/0,5/1) 71 - 64	15,5-18,5 (15-18/0,5-0,5) 28-45
Dotazníky osobně vyplněné	4	4 (4/0)	100 (100/0)	1,5-2 (1,5-2/0) 0
Celkem	240 – 274	94 (78/16)		

* celkové množství distribuovaných dotazníků 240 – 270ks

Návratnost jsem předpokládala vyšší, a to již z výše uvedeného důvodu přislíbené spolupráce ze strany handicapovaných osob. Jak z tabulky vyplývá, především v případě osobně rozdaných dotazníků, bylo možné očekávat vyšší počet navracených a vyplněných dotazníků. Ve dvou případech z celkového počtu navracených nevyplněných dotazníků uvedli lidé osobní důvody jako důvod k odmítnutí spolupráce.

Cílová skupina a informace o respondentech

Cílovou skupinou byly osoby se zrakovým postižením, používající kompenzační pomůcky. Nezaměřovala jsem se na žádný specifický aspekt ve skupině těchto handicapovaných lidí, jako je například věk či místo bydliště. Uvedení osobních informací bylo zcela na vůli osoby vyplňující dotazník. Lidé mohli uvést svůj věk, místo bydliště, vzdělání, zaměstnání, případně jinou svou činnost.

Následující číselné údaje u jednotlivých položek dotazníku se liší. Důvodem je skutečnost, že v případě uvedení osobních dat, byla ne vždy uvedena všechna (podrobněji viz níže).

Věk a zaměstnání

Z celkového počtu 78 respondentů jich věk uvedlo 56. Nejvíce osob spadá do věkové kategorie pod třicet let, tvoří 73% z těch, kteří na tuto otázku odpověděli.

Do kategorie zaměstnání zahrnuji i studium. Na tuto otázku odpovědělo 45 osob. Z tohoto počtu jich 29 uvedlo, že jsou studenty. Studenti tak představují 37% respondentů. Šestnáct osob uvedlo jinou činnost (z toho jeden nezaměstnaný), tvoří tak 20% respondentů. Přehledněji viz následující tabulka.

Mladší věkové složení osob, které vyplnily dotazník, vyplývá z lokalizace distribuce dotazníků (viz výše Způsob a lokalizace distribuce).

Věk	Počet osob uvádějících věk	Počet osob k celkovému počtu (%)	Činnost/zaměstnání (student/zaměstnání)	Zastoupení ve věkové kategorii k celkovému počtu respondentů* (%)
10-15 let	5	6,4	5 (5/0)	6,41 (6,41/0)
16-20 let	22	28,2	24 (18/6)	30,81 (23,07/7,74)
21-25 let	9	11,5	8 (5/3)	10,25 (6,41/3,84)
26-30 let	5	6,4	3 (1/2)	3,84 (1,28/2,56)
30-40 let	8	10,3	3 (0/3)	3,84 (0/3,84)
41 let a více	7	9	2 (0/2)	2,56 (0/2,56)
<i>Celkem</i>	<i>56</i>	<i>71,8</i>	<i>45 (29/16)</i>	<i>57,71 (37,17/20,54)</i>
neuvedl	22	28,2	33	42,29
Celkem	78	100	78	100

* celkový počet respondentů 78

Lokalita bydliště

Místo bydliště v dotazníku uvedlo pouze 31 ze 78 respondentů (40%). Vzhledem k tomu, že se jedná o informace osobního rázu, pro tabulku jsem uvedla pouze oblasti v České republice (viz tabulka níže) a nikoliv konkrétní města.

Lokalita*	Počet odpovědí	Podíl k celkovému počtu respondentů** (%)
Praha	15	19
Střední Čechy	4	5
Severní Čechy	4	5
Jižní Čechy	3	4
Západní Čechy	1	1
Východní Čechy	2	3
Morava	2	3
Neuvedlo	47	60
Celkem	78	100

*Celkový počet osob, které uvedly místo bydliště činí 31. Čísla uváděná v tomto sloupci tak neodpovídají celkovému počtu dotazníků. Vzhledem k tomu, že dotazník byl anonymní, neuvádím konkrétní názvy měst, ale pouze sedm oblastí: Praha, střední Čechy, severní Čechy, jižní Čechy, východní Čechy, západní Čechy a Morava.

** celkový počet respondentů 78

Poznámky respondentů

V závěru dotazníku jsem ponechala prostor pro názory, připomínky či rady. Uvádím je ve vyhodnocení některých otázek, později je shrnuji v celkovém závěru vyhodnocení práce. Jde o čistě osobní, tedy individuální zkušenosti a názory respondentů. Nicméně ve velké většině je právě z tohoto důvodu považuji za důležité. Jak z dotazníků vyplývá, celá procedura pořízení kompenzační pomůcky je komplikovanější především pro ty, kdo se v této situaci ocitli poprvé. Rozdíly jsou zde poměrně velké. Domnívám se, že právě tyto poznámky 'pod čarou' mohou v nemalé míře poskytnout velmi praktické informace.

5.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku

V této části vyhodnocení výzkumu je vždy nejdříve uvedena otázka, jak byla uvedena v dotazníku. Následuje přehled nejdůležitějších bodů k vyhodnocení, případně sporné či problematické prvky, které se při zpracování analýzy vyskytly a tabulka s udáním všech druhů odpovědí, jejich početního zastoupení a procentuálního vyčíslení vůči počtu odpovědí (v případě, že počet odpovědí přesahuje počet dotazníků) a vůči celkovému počtu respondentů. U některých otázek jsou uváděny i kombinace jednotlivých odpovědí, podle toho, jak je dotázané osoby uvedly.

Obecná část

1. Jaké kompenzační pomůcky užíváte?

Sedmdesát osm respondentů uvedlo celkem 265 jednotlivých pomůcek. Z toho vyplývá, že některé oslovené zrakově handicapované osoby uvedly více, než jednu pomůcku. Pomůcky jsou rozděleny na 22 druhů dle označení uvedeného v příloze č. 4 vyhlášky č. 182/1991 Sb.. V případě některých pomůcek respondenti neuváděli jejich přesné označení odpovídající tomuto číselníku. Tato nepřesná označení jsou tedy ve vyhodnocení opravena a přiřazena k odpovídajícímu názvu pomůcky. V následujícím zpracování jsem pomůcky rozdělila na elektronické a ostatní. Elektronické pomůcky početně převažují nad ostatními, což v dnešní době není ničím překvapivým. Pro objektivnost zde musím uvést, že nízký počet neelektronických a drobných pomůcek je – dle mého názoru – způsoben faktem, že značná část respondentů tyto pomůcky nepovažovala za nutné uvést. Předpokládám, že drobné pomůcky respondenti považují za naprostou samozřejmost a jejich pořízení nevyžaduje podstoupit komplikovanější procedury.

Elektronické pomůcky

Největší část tvoří pomůcky elektronické. Z celkově 265 uvedených pomůcek představují 59%, tedy 156 zastoupení. Jedná se především o ty pomůcky, které umožňují záznam a přenos dat. Z toho jednoznačně převažují *elektronický zápisník* pro nevidomé s hlasovým nebo hmatovým výstupem (v dotaznících označován také jako počítač nebo stolní počítač s hlasovým výstupem/programem na zvětšení písma) a zařízení pro přenos digitálních dat (označován také jako notebook nebo laptop). Ze skupiny elektronických pomůcek představují 24% (64 uvedení). Devět osob uvedlo, že vlastní jak osobní stolní počítač, tak i notebook. Následují *zařízení pro přenos hlasového záznamu* a jeho pořízení, tedy magnetofony, MP3 přehrávače a diktafony. Zajímavý je poměrně nízký počet *mobilních telefonů se speciálním softwarem*. Specifickou pomůckou je *elektronické orientační zařízení* (pomůcka) pro nevidomé (uváděné jako vysílačka MHD), vyskytla se v sedmi případech. Dále pak drobné elektronické pomůcky jako jsou *hodinky s hlasovým výstupem* a *měřicí přístroje pro domácnost* (venkovní, vnitřní a lékařský teploměr, kuchyňská váha – vše v jednom zastoupení a osobní váha s hlasovým výstupem, uvedená dvakrát). Za povšimnutí stojí skutečnost, že měřicí přístroje pro domácnost uvedly pouze ženy. Jedinou pomůckou pro domácnost, která má vyšší početní zastoupení, je *indikátor hladiny* (označován jako hladinka).

Ostatní pomůcky

Sto devět pomůcek v této kategorii představuje 41% z celkového počtu pomůcek. Největší zastoupení mají *hyperokuláry* (uváděné také jako kukátko), *monokuluráry* (uváděný také jako turmon) a čtecí lupy. Představují 45% z této skupiny. Po nich následuje *bílá hůl* (21 uvedení), z toho v sedmi případech s vysílačkou. Dále stále často používaný *slepecký psací stroj*, ve

všech případech označený jako Pichtův psací stroj. U dětí pak rodiče uváděli hmatové, zvukové nebo světelné hry, případně pomůcky pro sport (bez bližší specifikace). Z toho se, jak uvedli rodiče, dvakrát jednalo o pomůcky vyrobené přímo doma. Podrobné početní zastoupení těchto pomůcek viz následující.

Název pomůcky	Jiné označení uváděné dotaznicích	Počet uvedení v dotaznicích	Podíl k celkovému počtu uvedených pomůcek* (%)
<i>Elektronické pomůcky</i>			
Elektronický zápisník pro nevidomé s hlasovým nebo hmatovým výstupem	Počítač, stolní počítač, počítač s hlasovým výstupem, doprovodné programy na zvětšení textu	35	13
Zařízení pro přenos digitálních dat	Laptop, notebook	29	11
Radiomagnetofon, CD/MP3 přehrávač	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	17	6
Kamerové lupy	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	16	6
Mobilní telefon se spec.softwarem	Mobilní telefon, mobil	15	6
Indikátor hladiny	Hladinka	10	4
Elektronická orientační pomůcka pro nevidomé	Vysílačka MHD	7	3
Digitální lupy	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	7	3
Měřicí přístroje pro domácnost	Venkovní/vnitřní teploměr (1/1) a lékařský teploměr (1) s hlas.výstupem, kuchyňská váha s hlas.výstupem (1), osobní váha s hlas.výstupem (2)	6	2
Tiskárna reliéfních znaků	Tiskárna Braillova písma	4	1,5
Kapesní kalkulačtor s hlasovým výstupem	Kalkulačtor, kalkulačka s hlas.výstupem	4	1,5
Indikátor barev	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	4	1,5
Hodinky s hlas. výstupem	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	4	1,5
Scanner	Název odpovídá uvedení v dotaznicích	2	1
Celkem – elektr.pomůcky		156	59
<i>Ostatní pomůcky</i>			
Hyperokuláry, monokuláry, čtecí lupy	Kukátko, turmon	49	18

Bílá hůl, (bílá hůl s vysílačkou)	Slepecká hůl	21 (9)	8 (3)
Slepecký psací stroj	Pichtův psací stroj	19	7
Hmatové hodinky	Název odpovídá uvedení v dotaznících	6	2
Dvoukolo	Tandem	6	2
Hry	Název odpovídá uvedení v dotaznících	5	2
Hmatový budík	Název odpovídá uvedení v dotaznících	2	1
Dymokleště	Název odpovídá uvedení v dotaznících	1	1
Celkem – ostatní pomůcky		109	41
Celkem		265	100

*celkový počet kompenzačních pomůcek 265ks

2. Co bylo Vaším největším zdrojem informací ohledně KP?

Zde se výsledky poměrně liší. Různost zdrojů informací vychází především z místa bydliště, věku respondenta, jeho vlastní iniciativy, případně iniciativy jeho rodičů. Počet odpovědí na 78 dotazníků je 123.

Pro osoby žijící mimo území hlavního města byl nejčastěji uváděným zdrojem informací *lékař*. Lékař je první osobou, kterou člověk při zrakovém handicapu navštíví a u které zjistí, že je potřeba již vyšší kategorie pomůcek, než kterou může lékař zajistit. Obzvláště pak na malých městech je lékař tím prvním a hlavním zdrojem informací. Stejně tak i místní pobočky center či organizací specializujících se na služby zrakově postiženým. Vzhledem k tomu, že v České republice funguje poměrně malé množství těchto institucí, zdroje, které respondenti uváděli byly tři. A to *SONS*, *Tyfloservis* a *Spektra*. Mimo Prahu jde převážně o *Tyflokabinety*. V Praze pak je největším zdrojem informací *internet*. Lékaře naopak v Praze neuvedl žádný z dotázaných. Ačkoliv internet většinou nebývá prvním zdrojem, na který se handicapovaní lidé obracují, pokrývá nejširší spektrum informací, umožňuje nalézt jednotlivé výrobce, dodavatele, centra, organizace apod. Internet bych tak nazvala nejobsažnějším zdrojem informací. Jednoznačně nejčastěji uváděným zdrojem informací byli *známí, přátelé* nebo *rodiče* podobně postižených kamarádů. Tento zdroj informací navazuje na *školu*, která především dětem ve věku mezi 10 a 18 lety, zajišťuje informace, nebo i přímo samotné získání pomůcek. Ve škole jsou si pak největším zdrojem informací sami děti, které si mezi sebou sdělují nejrůznější novinky, triky a rady. Vysoký počet odpovědí uvádějících jako zdroj informací známé, přátele, rodinu a školu, vyplývá z lokality distribuce dotazníků.

V části dotazníku „Lokalita“ uvádím pouze ty oblasti, které se u daného zdroje informací vyskytly, tzn. neuvádím oblasti s nulovým výskytem odpovědi. V následující tabulce jsou uvedeny jednotlivé výskyty různých druhů zdrojů informací. Někteří respondenti však uvedli i kombinace jednotlivých druhů zdrojů. Tyto uvádím zvlášť, viz níže.

Zdroj informací	Počet	Lokalita*	Podíl k	Podíl k počtu
-----------------	-------	-----------	---------	---------------

	odpovědí		počtu odpovědí (%)	respondentů (%)
Známí, přátelé, rodina	24	A (2), StČ (1), ostatní 0	20	31
Internet	23	A (5), ostatní 0	19	30
Škola	19	A (2), ostatní 0	15	24
Lékař	18	StČ (1), SČ (2), JČ (2), VČ (1), M (1), ostatní 0	14	23
SONS, Tyfloservis, Spektra, Tyflokabinety	17	A (1), StČ (1), SČ (1), JČ (1), ZČ (1), M (1), ostatní 0	13	22
Spolužáci	11	A (2), ostatní 0	10	14
Ostatní**	7	A (3), StČ (1), SČ (1), ostatní 0	6	9
MÚ	4	VČ (1), ostatní 0	3	5
Celkem	123	31 A (15), StČ (4), SČ (4), JČ (3), ZČ (1), VČ (2), M (2)	100	158

* Celkový počet osob, které uvedly místo bydliště činí 31. Čísla uváděná v tomto sloupci tak neodpovídají celkovému počtu dotazníků. Vzhledem k tomu, že dotazník byl anonymní, neuvádím konkrétní názvy měst, ale pouze sedm oblastí: Praha (A), střední Čechy (StČ), severní Čechy (SČ), jižní Čechy (JČ), východní Čechy (VČ), západní Čechy (ZČ) a Morava (M).

** *Ostatní* – v případě elektronických pomůcek centrum Carolina při MFF (2x) a centrum Tereza při ČVUT (1x), dále SPC Jihlava (1x), , klub Lorm (1x), tisk (konkrétně uveden jen časopis Zora) (2x)

Z dotazníků vyplývá, že zdrojů informací je většinou více. Nejčastěji uváděnou kombinací byl internet a doporučení přátel, byla uvedena 11krát. Druhou kombinací, která se vyskytla byl lékař a škola. Dále pak spolužáci a škola.

Kombinace	Počet uvedení z celkového počtu odpovědí	Podíl k počtu odpovědí* (%)	Podíl k počtu respondentů** (%)
Internet a přátelé	11	9	14
Lékař a škola	9	7	12
Spolužáci a škola	8	7	10
Celkem	28	23	36

*celkový počet odpovědí 123

**celkový počet respondentů 78

3. Jakým způsobem jste našli dodavatele?

I v tomto případě je počet uvedených odpovědí na tuto otázku vyšší, než počet respondentů. Počet uvedených odpovědí v 78 dotaznících činí 82. Důvodem je opět skutečnost, že způsoby nalezení dodavatele, případně dodavatelů, jsou v několika případech kombinovány nebo respondenti uvedli odpověď vztahující se k více kompenzačním pomůckám. První tabulka tak uvádí počet zastoupení jednotlivých způsobů nalezení dodavatele. Druhá pak jednotlivé uváděné kombinace a jejich početní zastoupení.

Stejně jako u předchozí otázky, i zde zcela jasně převažuje vlastní iniciativa handicapovaných osob při nalézání dodavatele. Nejčastěji uváděnou odpovědí je *internet* ve 26 zastoupeních (21% z celkového počtu uvedení v dotaznících), ihned po něm následují informace získané v rámci osobních vztahů, přes *přátele, známé* nebo *rodiče*, a to s 23 uvedenými (19% z celkového počtu uvedení). Osobní zkušenost a doporučení v tomto případě hraje velmi vysokou roli proti informacím podaným různými institucemi a organizacemi, což pro srovnání vyplývá i z předchozí otázky. Ty oproti vlastní aktivitě respondentů tvoří velmi malé procento uvedení v dotaznících. Organizace *SONS, Tyflokabinet* a jeho místní *Tyflokabinety* byly uvedeny pouze devětkrát (tedy 7%). Opět jako u předchozí otázky, byly tyto organizace uvedeny převážně u mimopražských osob, kde používání internetu není každodenní samozřejmostí. Zajímavé je srovnání s výsledky následující otázky (Odkud jste kompenzační pomůcky získali/pořídili?). *Škola* slouží jako zdroj informací pro nalezení dodavatele 6% s osmi uvedenými z celkového počtu udaných odpovědí. Jen v pěti případech byl uveden *lékař*, následuje organizace *Spektra, Centrum zrakových vad Motol*. Následují zdroje informací shrnuté do skupiny „*Ostatní*“ se třemi zastoupeními (centrum výpočetní techniky při MFF - Carolina, tisk, oblastní sdružení zrakově postižených). *Městský úřad* byl uveden pouze jednou.

Podrobné zastoupení viz tabulka.

Způsob nalezení dodavatele	Počet odpovědí	Podíl k počtu uvedení (%)	Podíl k celkovému počtu respondentů* (%)
Internet	26	31	33
Rodiče, známí	23	28	29
SONS, Tyfloservis, Tyflokabinety	9	11	12
Škola	8	10	10
Lékař	5	6	6
Spektra	4	5	5
CZV Motol	3	4	4
Ostatní	3	4	4
Městský úřad	1	1	1
Celkem	82	100	104

- celkový počet respondentů – 78

Jak již bylo zmíněno, respondenti často uváděli i kombinace jednotlivých způsobů nalezení dodavatele. Opět zde dominují informace založené na osobním doporučení, v případě školy pak podložené institucionálním zázemím. Převaha kombinace rodiče, známí - škola je do značené míry dána skutečností, že právě skrze školu se rodiče postižených dětí seznámí nebo setkají nejčastěji.

Kombinace	Počet uvedení z celkového počtu odpovědí	Podíl k počtu odpovědí* (%)	Podíl k počtu respondentů** (%)
Rodiče, známí a škola	12	15	15
Internet a rodiče, známí	8	10	10
Lékař a SONS, Tyflokabinety	5	6	6
Lékař a škola	3	4	4
Internet a škola	1	1	1
Celkem	29	36	36

*celkový počet odpovědí 82

** celkový počet respondentů - 78

4. Odkud jste kompenzační pomůcky získali/pořídili?

Vhledem k tomu, že v České republice působí poměrně malé množství organizací a firem, zabývajících se výrobou nebo (a) dodáváním kompenzačních pomůcek, byly odpovědi na tyto otázky většinou stejné. I zde je počet odpovědí vyšší (celkem 81), než je počet vyhodnocovaných dotazníků. Důvod je stejný, jako u předchozích otázek. Také u této otázky uvádím lokalitu bydliště respondentů, kteří tento údaj uvedli (viz tabulka).

Lidé žijící mimo Prahu nejčastěji jako místo pořízení pomůcek uváděli *Tyfloservis* a jeho místní pobočky *Tyflokabinety*. Z celkového počtu 81 odpovědí se tato odpověď objevila ve 26 (32%) případech, z toho pouze jednou v Praze. Druhým nejčastěji uváděným místem pořízení je *Spektra* (zajímavé je srovnání s předchozí otázkou, kde je počet uvedení *Spektra* až na šestém místě z devíti). Respondenti ji poznamenali 21krát (26%), z toho většinou v Praze. Poměrně vysoký počet uvedení i *zdravotnických prodejen* – 13 (16%) vyplývá již z výsledků první otázky („Jaké vlastníte kompenzační pomůcky?“), kdy neelektronické pomůcky, jako jsou například čtecí lupy, hyperokuláry, monokuláry, bílá hůl nebo pomůcky pro domácnost, jenž je možné pořídit právě ve zdravotnických prodejnách, tvoří velkou část z celkového množství. Dalším uvedeným místem je firma *Galop* (devětkrát, 11%). Dalšími zdroji pořízení jsou *jiné firmy*. Například firma *Rosasoft* (4x), *Adaptech* (2x), a dále firmy nebo organizace označené jako „*Ostatní*“, tzn. firma *Safa* (1x), Centrum zrakových vad v *Motole* (1) a centrum výpočetní techniky při ČVUT *Tereza* (1x). Celou proceduru obstarání kompenzačních pomůcek, včetně jejich dodání ke klientovi, vyřešil *městský úřad* ve třech případech.

V části dotazníku „*Lokalita*“ uvádím pouze ty oblasti, které se u daného zdroje informací vyskytly, tzn. neuvádím oblasti s nulovým výskytem odpovědi.

Zdroj pořízení pomůcky	Počet odpovědí	Lokalita*	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů** (%)
Tyfloservis, Tyflokabinety	26	A (1), StČ (2), SČ (2), JČ (2), M (2), ostatní 0	32	33
Spektra	21	A (4), StČ (1), SČ (1), ZČ (1), ostatní 0	26	27
Zdravotnické prodejny	13	SČ (1), VČ (1), ostatní 0	16	17
Galop	9	A (1), JČ (1), ostatní 0	11	12
Rosasoft	4	A (3), SČ (1), ostatní 0	5	5
Městský úřad	3	VČ (V1), ostatní 0	4	4
Ostatní	3	A (4), StČ (1), ostatní 0	4	4
Adaptech	2	A (2), ostatní 0	2	3
Celkem	81	31 A (15), StČ (4), SČ (4), JČ (3), ZČ (1), VČ (2), M (2)	100	105

* Celkový počet osob, které uvedly místo bydliště činí 31. Čísla uváděná v tomto sloupci tak neodpovídají celkovému počtu dotazníků. Vzhledem k tomu, že dotazník byl anonymní, neuvádím konkrétní názvy měst, ale pouze sedm oblastí: Praha (A), střední Čechy (StČ), severní Čechy (SČ), jižní Čechy (JČ), východní Čechy (VČ), západní Čechy (ZČ) a Morava (M).

5. Jak dlouho jste museli čekat na dodání kompenzačních pomůcek?

Na tuto otázku se v 78 dotaznících vyskytlo 90 odpovědí. Ve 12 případech respondenti uvedli dobu čekání u více konkrétních pomůcek. U této otázky se vyskytly dva druhy odpovědí. První uvádí dobu samotného dodání. Ve druhém případě (jako poznámka uvedeno v některých případech delší doby) pak o celkovou dobu čekání, od podání žádosti o finanční příspěvek až po samotné dodání pomůcky. Obecně je doba čekání na dodání kompenzačních pomůcek krátká. Sedm respondentů uvedlo u této otázky osobní poznámku, že po získání financí na koupi a jejich doručení dodavateli nebo výrobcí pomůcek, je samotné její dodání krátkodobou záležitostí. Největší část odpovědí tak tvoří doba čekání *do 30 dnů* (28 z celkového počtu 79 odpovědí). Patnáctkrát byla uvedena doba *do dvou týdnů*. Poměrně vysoké číslo (13 odpovědí ze 79) zde tvoří čekání na dodání pomůcky po dobu *dvou měsíců*. Z těchto 13 odpovědí však pět osob uvedlo, že se jednalo o dodání počítačové sestavy, tedy časově náročnější záležitost, dále pak jeden člověk uvedl jako důvod čekání nutnost absolvování počítačového kurzu před samotným dodáním počítače. Po této době čekání na dodání pomůcky následuje výrazný skok a dalším časovým údajem je pak doba *čtyři měsíce* (čtyři případy, ve všech respondenti uvedli, že se jednalo o stolní počítač). Následuje doba čekání *pět měsíců* (2krát). Zde se jedná o případ, kdy jeden z respondentů poznamenal, že se jednalo o celkovou dobu čekání, tedy od podání žádosti o příspěvek až po samotné dodání pomůcky. Dobu *šest měsíců* uvedlo více osob (pět), než v případě kratších časových lhůt. Z těchto pěti osob uvedly tři, že pomůcku bylo nutné objednat ze zahraničí, a dále se pak v jednom případě jednalo opět o vyřízení celé procedury nutné k získání pomůcky.

Doba čekání	Počet odpovědí	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů* (%)
Do 30 dnů / do 1 měsíce	28	31	36
2 týdny	15	17	19
Do 2 měsíců	13	14	17
1 týden	12	13	15
Déle než 2 měsíce	11	12	14
4 měsíce	4	5	5
5 měsíců	2	2	3
6 měsíců	5	6	6
Celkem	90	100	115

* celkový počet respondentů – 78

6. Jak jste byli spokojeni se službami dodavatelů/výrobců kompenzačních pomůcek?

Na tuto otázku odpovědělo pouze 72 dotázaných. Vyskytly se čtyři druhy odpovědí. Zcela jasně převažují *pozitivní* reakce (synonyma 'velmi', 'výborně', 'moc', 'nad míru' a 'skvěle'), které tvoří 54% z celkového počtu dotazníků, tedy 42 osob. Hodnocení *průměrné* bylo udáno ve 13 případech (17%). *Nespokojenost* uvedlo pouze šest osob, z toho pět jich uvedlo i důvod. Ten se týkal vyřizování reklamací a následného servisu v případě potíží s kompenzační pomůckou. Dva z těchto pěti nespokojených respondentů přímo uvedli, že původní zkušenost s dodavatelem/výrobcem byla uspokojivá, nikoliv však i ta pozdější. Nízký počet konkrétních odpovědí je způsobem faktem, že za některé respondenty zařizovala zařízení pomůcek například škola nebo jiná organizace (uvedeno 11krát). Osobně tak vůbec do kontaktu s výrobcem či dodavatelem nepřišli. Je pravděpodobné, že osoby, které nepřišly s výrobcem/dodavatelem do kontaktu tvoří většinovou část i těch respondentů, kteří neuvedli žádnou odpověď.

Druh odpovědi	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Spokojen velmi	42	54
Spokojen průměrně	13	16
Nepřišel do kontaktu	11	14
Nespokojen	6	8
Neuvedl	6	8
Celkem	78	100

7. Měli jste možnost si kompenzační pomůcku vyzkoušet předem?

Počet odpovědí na tuto otázku je o dva vyšší, než počet samotných dotazníků. Opět je důvodem skutečnost, že některé osoby uvedly odpověď týkající se více kompenzačních pomůcek. Většina osob měla možnost si pomůcky před jejich pořízením vyzkoušet, převažuje tedy odpověď jednoznačně kladná. Nicméně 19 záporných odpovědí je v tomto případě příliš vysoké číslo. Sami respondenti v devíti případech uvedli na konci dotazníku v „Poznámkách“, že vyzkoušení pomůcek před zakoupením by mělo být jedním ze základních kritérií pro jejich výběr a klient by si tak měl pomůcku vyzkoušet vždy.

Odpověď	Počet odpovědí	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů* (%)
Ano	61	72	78
Ne	19	23	24
Neodpověděl	4	5	5
Celkem	84	100	107

* celkový počet respondentů – 78

V některých případech byli lidé přesnější a uvedli konkrétní pomůcky, které si mohli či nemohli vyzkoušet. V těchto případech respondenti uvedli buď celkový soupis pomůcek s určením, zda bylo vyzkoušení možné, nebo uvedli odpověď „ano“ a konkrétní byly pouze u pomůcky, kde možnost zkoušky neměli. V následující tabulce uvádím jen ty pomůcky, které respondenti konkrétně uvedli.

Název pomůcky	Počet konkrétních uvedení v dotaznících (možnost vyzkoušení ANO/NE)
Elektronický zápisník pro nevidomé s hlasovým nebo hmatovým výstupem	4/3
Zařízení pro přenos digitálních dat	2/0
Kamerové lupy	1/2
Mobilní telefon se spec.softwarem	2/1
Digitální lupy	3/3
Hyperokuláry, monokuláry, čtecí lupy	5/0

8. Jak jste, jako uživatel, s pomůckou spokojen nyní? (Zde byla možnost udělit kompenzační pomůcce známku obdobnou školní.)

Většina dotázaných zde uvedla hodnocení jednotlivých pomůcek, které užívají, proto je i zde vyšší počet odpovědí, než je celkový počet respondentů. Je pozitivním zjištěním, že převažují kladné odpovědi značící spokojenost klientů, tedy *známka 1*. V dotaznících se toto hodnocení vyskytlo 43krát (47% z celkového počtu odpovědí). Třicet šest (40%) dotázaných udělilo svým pomůckám *známku 2*. Hodnocení za 3 bylo uvedeno v osmi případech. Ve všech byla poznamenána i konkrétní pomůcka (bílá hůl 5x, notebook 1x, klávesnice stolního počítače 1x, MP3 přehrávač 1). Bílá hůl se obecně jeví jako nejproblematictější pomůcka, zároveň je však nutné zdůraznit náročnost jejího užívání. *Známku 4* udělili čtyři respondenti a i zde ve všech těchto případech i uvedli, o jakou konkrétní pomůcku se jednalo. Ve třech případech šlo o bílou hůl, v jednom o psací stroj. Nejhorší známku, která by zároveň znamenala nemožnost pomůcku používat, neudělil žádný z respondentů.

Odpověď	Počet uvedení v dotaznících	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů*
známka 1	43	47	55
známka 2	36	40	46
známka 3	8	9	10
známka 4	4	4	5
známka 5	0	0	0
Celkem	91	100	116

* celkový počet respondentů – 78

V dotaznících se také šestkrát vyskytla poznámka o tom, že i přes obecnou spokojenost s pomůckou, je její technické vybavení po určité době zastaralé a respondenti by si rádi pořídili novější typ. Avšak vzhledem k tomu, že je možné žádat o nový příspěvek až s několikaletým odstupem, byli by nuceni si pomůcku hradit z vlastních zdrojů, což je nad jejich možnosti.

9. Jak jste byli spokojeni s dostupnými/poskytnutými informacemi při hledání a získávání kompenzačních pomůcek?

Na tuto otázku odpovědělo 73 respondentů ze 78. Přímou odpověď však udalo pouze 26 z nich. Dále pak 47 osob uvedlo, že si informace obstarávali sami. Neodpověděli tak na otázku přímo, ale vyjádřili tím skutečnost, že v případě získání informací je nutná vysoká míra vlastní aktivity. Z odpovědí vyplývá vyšší míra nespokojenosti v případě, že se lidé museli spoléhat pouze na druhou osobu. Pět osob na otázku neodpovědělo. V této tabulce je zároveň uvedena i jedna kombinace, kdy si lidé informace obstarávali sami, konkrétně pak přes internet. Tato kombinace zde tvoří samostatnou položku z celkového počtu odpovědí.

Odpověď	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Velmi spokojen	8	10
Spokojen průměrně	7	9
Nespokojen	11	14
Sami	15	19
Internet	18	23
Sami/internet	14	18
Neodpověděl	5	7
Celkem	78	100

* celkový počet respondentů – 78

Financování kompenzačních pomůcek

1. Jakým způsobem jste financovali pořízení kompenzačních pomůcek?

Tak, jako u některých předchozích otázek, i zde je počet odpovědí vyšší, než celkový počet respondentů. Lidé uváděli odpovědi vztahující se k financování více pomůcek, které vlastní. Počet odpovědí 78 respondentů je 111. Musím zdůraznit, že všichni respondenti využili možnosti podat žádost o příspěvek, jestliže daná pomůcka patří do té skupiny, kdy je možné jej získat. Celkem se vyskytlo sedm druhů odpovědí. Největší část tvoří odpovědi, které informují o hrazení pomůcky z finančního příspěvku městského úřadu – ať již v plné výši ceny pomůcky (51 odpovědí), nebo částečného příspěvku (37 odpovědí). Je nutné zde zdůraznit, že ne na všechny pomůcky je možné získat příspěvek v rozsahu hrazení 100%. Některé pomůcky dále hradí zdravotní pojišťovny, což bylo uvedeno v devíti odpovědích (6x bílá hůl, 2x čtecí lupa, 1x monokulár). Osm odpovědí hovoří o nutnosti hradit si pomůcku z vlastních finančních zdrojů. Ve dvou případech cenu pomůcky hradila jiná organizace nebo instituce. Jednalo se o případ zamítnutí příspěvku a o nutnou spoluúčast, kdy organizace hradila jen doplatek k příspěvku. Dva lidé získali pomůcku jako dar. Dalším dvěma lidem byla pomůcka poskytnuta za účelem jejího testování a následně jim byla ponechána.

Způsob financování	Počet odpovědí	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů (%)
Z příspěvku městského úřadu	51	46	65
Příspěvek MÚ + spoluúčast	37	33	47
Zdravotní pojišťovna	9	8	12
Sami	8	7	10
Jiné organizace	2	2	3
Dar	2	2	3
Testování pomůcky	2	2	3
Celkem	111	100	143

2. Jaká je podle Vás výše cen kompenzačních pomůcek?

Na tuto otázku odpovědělo 77 osob z celkového počtu 78 respondentů. Vyhodnocení je v tomto případě nejjednoznačnější z celého dotazníku, protože odpovědi se ve valné většině shodují. Lidé uváděli typově podobné odpovědi, které jsem následně shrnula do dvou kategorií, synonymně odpovídajících výpovědní hodnotě. Celých 91% respondentů (70 osob) uvedlo, že cena pomůcek je vysoká (synonymní odpovědi byly v tomto případě 'vysoká', 'příliš vysoká', 'drahá', 'přemrštěná', 'nadsazená', 'neúměrná'). Pouze sedm osob uvedlo, že cenu kompenzačních pomůcek považují za odpovídající (synonymní odpovědi byly 'odpovídající', 'přiměřená', 'normální'). Jeden respondent na otázku neuvedl žádnou odpověď.

Respondenti u této otázky připojovali i osobní poznámky týkající se důvodů příliš vysokých cen pomůcek, a to celkem ve 29 případech. Důvodem nadsazených cen je podle nich absence odpovídající konkurence nebo skutečnost, že stát, který přispívá v částečné nebo plné výši na úhradu pomůcky, nenutí nebo nemotivuje firmy ke snížení cen. Bylo-li by pořízení kompenzačních pomůcek pouze na handicapovaných osobách, často by si pomůcky nemohli z finančních důvodů pořídit. Firmy tak nejsou nuceny snížit cenu natolik, aby byly výrobky dosažitelné jejich klientům. Hrazení ceny pomůcek městským úřadem, aniž by se

pozastavoval nad tím, zda je či není cena příliš vysoká, tak bezproblémově vytváří prostředí pro nadsazené částky za jednotlivé pomůcky.

Druh odpovědi	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Vysoká cena	70	90
Odpovídající cena	7	9
Neodpověděl	1 (nezapočítáno do celkového počtu odpovědí)	1
Celkem	77	100

3. Bylo pořízení kompenzačních pomůcek výrazným zásahem do Vašeho finančního rozpočtu?

V případě samofinancování pomůcek – ať již částečného, nebo celkového – by bylo nutné zohlednit finanční situaci jednotlivých osob. Pro někoho je i nízká částka zásahem do rodinného rozpočtu, pro někoho pak ani velká částka není jeho narušením.

U této otázky se opět objevila situace, kdy respondenti uváděli odpovědi týkající se pořízení více pomůcek, než jedné. Počet odpovědí je tak vyšší než počet respondentů. Sedmdesát osm osob uvedlo celkem 91 odpovědí. Tato otázka nepřímo navazuje na první otázku týkající se financování. Vzhledem k tomu, že většina osob financovala pořízení kompenzační pomůcky zcela nebo částečně penězi získanými z příspěvku městského úřadu, nebyla tak nucena použít vlastní zdroje na hrazení 100% ceny pomůcky. Z tohoto důvodu zcela jasně převažuje druh odpovědi, kdy pořízení pomůcky nebylo zásahem do rozpočtu respondentů. Někteří respondenti (21) tuto poznámku i přímo uvedli za odpovědi. V tabulce jsem proto rozdělila ty dotázané, kteří tento důvod uvedli (sem zahrnuji i ty odpovědi, které uvádějí, že 'bez finančního příspěvku MÚ by nebylo možné pomůcku pořídit'), a ty, kteří uvedli pouze odpověď 'ne'. Jako zásah do vlastního rozpočtu pak pořízení pomůcky shledalo osm osob. Z toho se ve dvou případech jednalo o zamítnutí příspěvku, ve čtyřech pak o nutnou spoluúcast při financování.

Odpověď	Počet uvedení v dotaznících	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů (%)
Ne – z důvodu příspěvku MÚ	21	23	27
Ne - bez udání bližších informací	62	69	78
Ano – z důvodu zamítnutí příspěvku	2	2	3
Ano – z důvodu nutné spoluúčasti	4	4	5
Ano - bez udání bližších informací	2	2	3
Celkem	91	100	116

Případ žádosti o příspěvek

Z rozhovorů se zástupci institucí poskytujících pomoc handicapovaným osobám vyplývají informace, že oficiální postupy podání žádosti a získání příspěvku lze obejít a často se tak i skutečně děje. Vzhledem k tomu, že se nejedná o prokazatelné informace, nemohu je ve své práci uvést.

4. Jakým způsobem jste postupovali v případě podání žádosti o příspěvek na koupi kompenzačních pomůcek?

V úvodu vyhodnocení této otázky musím poznamenat, že žádost o příspěvek z odboru městského úřadu má své přesné náležitosti. Lidé tak téměř vždy musí projít stejnou procedurou. Jak je níže patrné, odpovědi se liší víceméně pouze v posloupnosti jednotlivých kroků, ale v závěru jde o stejný nebo podobný postup. Vzhledem k těmto jasně stanoveným náležitostem se tak vyskytlo větší množství odpovědí, kdy lidé uvedli pouze 'standardní postup', 'klasický postup' a podobně (14 osob, 18%). V tomto případě nemohu určit jaká byla konkrétní posloupnost jednotlivých kroků, shrnuji tedy tento druh odpovědí do jedné kolonky v tabulce – konkrétní specifikace zahrnutých odpovědí viz tabulka. Na otázky odpovědělo 76 respondentů z celkového počtu 78. V tabulce vyhodnocení uvádím všechny druhy odpovědí, které se v dotaznících vyskytly. Někteří lidé byli velice specifictí a vypsali všechny náležitosti, jiní byli naopak velice struční. Nejvíce respondentů (17 osob, 22%), uvedlo návštěvu lékaře, poté následovalo podání žádosti na městském úřadě. Tomuto postupu předcházelo v jiných případech nejdříve obstarání žádosti, se kterou pak lidé šli k lékaři a poté na úřad (15 osob, 19%). Jak vyplývá i z jiných otázek, škola je pro rodiny handicapovaných dětí velkou oporou. V deseti případech (13%) zařídila celou proceduru, včetně návštěvy lékaře. Studium a následné plánované studium je při posuzování žádostí o příspěvek zohledňováno. Někteří lidé (7 osob, 9%) byli velmi struční a uvedli jen obstarání žádosti a vyřízení nutných potvrzení, jako je čestné prohlášení, potvrzení o příjmu domácnosti, doklad o výši dávek státní sociální podpory, doklad o výši nákladů na bydlení, výpisy z účtu nebo proforma faktura firmy dodávající kompenzační pomůcku. Další odpovědi se vyskytly jen v málo uvedených, blíže je specifikuji v tabulce.

Postup	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Lékař – podání žádosti	17	22
Žádost – lékař – podání žádosti	15	19
Standardní postup*	14	18
Vyřizovala škola	10	13
Žádost – vyřízení potvrzení	7	9
Lékař – organizace - MÚ	3	4
Organizace – lékař – podání žádosti	3	4
Internet – lékař – organizace – MÚ	3	4
Obvodní lékař – lékař specialista – MÚ	1	1
Nevím	2	3
Neodpověděl	2	3
Celkem	78	100

*kolonka 'standardní postup' zahrnuje tyto odpovědi: klasický postup, normálně, žádost, takticky, vyplnění žádosti

5. *Jak dlouho jste čekali na odpověď z odboru městského úřadu?*

Vzhledem k zákonem stanovené lhůtě pro odpověď ze strany městského úřadu, se měly odpovědi shodovat v uvedení doby do 30 dnů. Z celkového počtu 79 odpovědí (počet je vyšší, než počet respondentů - opět z důvodu uvedení čekací lhůty v případě více pomůcek), dokonce devět osob uvedlo, že odpověď obdrželi do *dvou týdnů*. Šedesát čtyři osob poznamenalo dobu čekání *do 30 dnů* (zde zahrnují i odpověď 'do měsíce'). I přes zákonem danou lhůtu se vyskytlo šest odpovědí uvádějících čekání v rozmezí *dvou měsíců*. Dvě osoby na tuto otázku nevedly žádnou odpověď.

Odpověď	Počet odpovědí	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů (%)
Do 30 dnů / do 1 měsíce	64	81	82
Do 2 týdnů	9	11	12
Do 2 měsíců	6	8	9
Neodpověděl	2 (nezapočítáno do celkového počtu odpovědí)		3
Celkem	79	100	106

6. *Byla Vám žádost schválena? Pokud ano, v jakém rozsahu financování? A pokud nikoliv, o kolik případů se jednalo?*

Z důvodu uvedení informací týkajících se více kompenzačních pomůcek u každého respondenta, je zde počet odpovědí o 20 vyšší (celkem 98 odpovědí) než je počet samotných dotázaných osob. V případě této otázky však ne všichni dotázaní uvedli přesnou odpověď o výši rozsahu financování. Z celkového počtu 98 odpovědí tak neučinilo 22 osob (jejich odpovědi uvádějí pouze částečný příspěvek městského úřadu a nutnou spoluúčast, nebo zda jim byla žádost schválena). Konkrétní výši příspěvku napsalo 76 dotázaných. Někteří z nich byli naopak natolik konkrétní, že uvedli i přesné vyčíslení příspěvku z celkové částky – z těchto údajů jsem vypočítala procentuální podíl příspěvku. Ne vždy tvoří maximální možná výše příspěvku plných 100% ceny pomůcky, ale je pouze stanoveným podílem. Následující procentuální údaje uvádějí podíl z maximální možné výše (např. je-li možné získat pouze maximum 50% z ceny pomůcky, hovoří schválené procentuální údaje o podílu z těchto 50%). Přesné údaje o možné výši příspěvků jsou uvedeny v tabulce na str. 15.

Z přesných 76 odpovědí tak bylo:

- 100% schváleno ve 28 případech
- 80 – 90% schváleno ve 26 případech
- 70 – 79% schváleno ve 14 případech
- 50 – 69% schváleno ve dvou případech

V šesti případech byla žádost zamítnuta.

Výše příspěvku (%)	Počet odpovědí	Podíl k počtu odpovědí (%)	Podíl k počtu respondentů (%)
100%	28	29	36
80 - 90%	26	27	33
70 - 79%	14	14	18
50 - 69%	2	2	3
Příspěvek zamítnut	6	6	8

Bez udání výše příspěvku	22	22	28
Celkem	98	100	126

7. *Jak dlouho jste čekali na finance určené k pořízení kompenzačních pomůcek?*

Odpovědi i na tuto otázku by se měly do větší míry shodovat, protože i zde platí zákonem stanovená lhůta. S výjimkou pěti případů (6%), kdy byli lidé nuceni čekat po dobu dvou měsíců, byly peníze doručeny ve stanovené lhůtě do jednoho měsíce. Konkrétní odpověď 'do jednoho měsíce', případně 'do 30 dnů' uvedlo 36 respondentů (47%). Dalších deset osob (13%) čekalo pouze *dva týdny* a šest (7%) dokonce pouze *jeden týden*. Pět osob (6%) uvedlo odpověď 'ihned', nicméně vzhledem k tomu, že se jedná o blíže nespecifikovaný časový údaj, má v tabulce tato odpověď vlastní kolonku. V dotaznících se pak 12krát (15%) vyskytla odpověď, kdy lidé *nemohou přesně určit* dobu čekání na peníze. Důvodem je skutečnost, že po schválení příspěvku ze strany městského úřadu, byly peníze určené na nákup pomůcky zaslány přímo na účet dodavatelské firmy. Dva lidé si na délku doby *nevzpomínají* (3%), dvě osoby na otázku neodpověděly (3%)

Doba čekání	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Do 1 týdne	6	7
Do 2 týdnů	10	13
Do 30 dnů / do 1 měsíce	36	47
Do 2 měsíců	5	6
Nelze přesně určit	12	15
Ihned	5	6
Nevzpomínám si	2	3
Neodpověděl	2	3
Celkem	78	100

8. *Jak jste byli spokojeni se službami na odboru městského úřadu? (můžete, ale nemusíte uvést místo MÚ)*

Na tuto otázku odpovědělo 77 respondentů z celkového počtu 78. Lidé zde mohli uvést i jméno konkrétního městského úřadu a ve 24 případech tak učinili. U této otázky jsem váhala, mám-li uvést konkrétní městské úřady, nicméně vzhledem k celkovému počtu dotazníků, který není dost vysoký na to, aby zaručil objektivitu práce, jsem se rozhodla zachovat anonymitu. V některých případech uvedení místa městského úřadu se také vyskytly protikladné zkušenosti, z čehož vyplývá i neobjektivnost při vlivu lidského faktoru. Vzhledem k tomu, že u otázky nebyly stanoveny žádné hodnoty určující míru spokojenosti a volba odpovědi byla pouze na dotázaných, vyskytlo se větší množství synonymních odpovědí. Podle stejné výpovědní hodnoty jsem je rozdělila do tří kategorií.

- Kategorie '*velmi spokojen*' zahrnuje tyto odpovědi: *velmi spokojen, výborné, skvěle a moc*. Konkrétní úřad byl jmenován 12krát.
- Kategorie '*spokojen*' zahrnuje odpovědi: *spokojen, ano, průměrně, přiměřeně a ujde*. Konkrétní úřad byl jmenován šestkrát.
- Kategorie '*nespokojen*' pak zahrnuje tyto odpovědi: *nespokojen, vůbec, hrozné a známky 4 a 5*. Konkrétní úřad byl jmenován šestkrát.

Celkově převažují kladné odpovědi. *Nespokojeno* bylo pouze sedm osob (9%), z toho v pěti případech lidé uvedli i důvody své nespokojenosti. Vždy se jednalo o lidský aspekt,

tedy nevstřícné jednání, neochota pomoci či poradit, v jednom případě o neetické zkoumání finanční situace žadatele o příspěvek. *Spokojenost* vyjádřilo 24 osob (19%). Čtyřicet šest osob pak bylo *spokojeno velmi*. Jeden respondent (1%) neuvedl žádnou odpověď.

Míra spokojenosti	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Velmi spokojen	46	59
Spokojen	24	31
Nespokojen	7	9
Neodpověděl	1	1
celkem	78	100

9. *Shledáváte informace poskytnuté městským úřadem za dostatečné?*

Výsledek vyhodnocení této otázky je překvapivý, protože ve srovnání s vyhodnocením předchozí otázky má zcela opačný výsledek. Vyskytly se zde tři druhy odpovědí. Jeden, který považuje informace městského úřadu za dostačující a druhý, který je považuje za přesný opak. Ze 78 respondentů jich plných 65%, tedy 51 osob, považuje poskytnuté informace za *nedostatečné*. Dále 12%, tedy 9 osob pak uvedlo odpověď ano, tedy informace jsou pro ně *dostačující*. Zbýlých 18 osob (23%) u této otázky z vlastní iniciativy uvedlo osobní poznámku, kdy informace považují za *dostatečné pouze v případě, týkají-li se náležitosti žádosti o příspěvek, nicméně ve vztahu k jakýmkoliv jiným informacím jsou služby městského úřadu zcela nedostatečné*. V tabulce tedy uvádím tuto odpověď ve vlastní kolonce.

Odpověď	Počet odpovědí	Podíl k počtu respondentů (%)
Ne	51	65
Ano (při žádosti o příspěvek) – ne (jakékoliv jiné informace)	18	23
Ano	9	12
Celkem	78	100

5.3 Závěr vyhodnocení dotazníků

Po zpracování výsledné analýzy dotazníků jsem nucena konstatovat, že některé otázky byly nevhodně nebo ne zcela přesně formulovány. Z tohoto důvodu neodpovídaly všechny odpovědi mému očekávání. Po zkušenostech se spoluprací s handicapovanými osobami bych dnes volila užší zaměření v rámci dané problematiky a konkrétnější, tedy méně obecné dotazy. Stejně tak bych volila více uzavřených otázek.

Cílem mé práce bylo zmapovat současnou situaci týkající se kompenzační pomůcek pro zrakově postižené osoby v České republice. Pojmeme situace míním samotné kompenzační pomůcky – ty, které respondenti vlastní, zajímala mne informovanost osob – jejich přístup k informacím, kde je hledají, obtížnost jejich získávání, míra nutné vlastní aktivity. Dále pak finanční stránka věci, nakolik jsou lidé nuceni používat vlastní zdroje a nakolik jim stát přispívá, postupy k podání žádosti o příspěvek a jejich náležitosti v praxi, jak vysoká je míra schválení schválených žádostí, opět dostupnost informací a způsob nebo místo jejich získávání.

Práce vychází z výzkumu, jehož základ tvoří informace získané ze 78 dotazníků vyplněných zrakově postiženými osobami a z rozhovorů se zástupci institucí a organizací poskytujících služby zrakově postiženým. Je analýzou odpovědí získaných ze zkušeností handicapovaných osob a lidí s nimi spolupracujících.

Funkce státu a jeho zástupných institucí

Největším nedostatkem je zcela nepochybně množství informací a jejich dostupnost. Současná situace odkazuje osoby převážně k vlastní iniciativě. Chybí místo, zdroj, kde by zrakově postižené osoby mohly najít veškeré informace v ucelené formě, ať již v tištěné, nebo v podobě webových stránek. Vyhodnocení otázek 8 (Jak jste byli spokojeni se službami na odboru městského úřadu?) a 9 (Shledáváte informace poskytnuté městského úřadu za dostatečné?) v části dotazníku zabývající se financováním pomůcek, odhaluje paradox, který poukazuje na nevyváženost služeb městských úřadů. Lidé, kteří na těchto úřadech pracují, jsou schopni odpovídat pouze na dotazy týkající se náležitostí žádosti o finanční příspěvek. Nejsou již však schopni odpovídat na dotazy vztahující se přímo ke kompenzačním pomůckám, jejich využití nebo například k jejich dodavatelům, případně organizacím specializujícím se na problematiku zrakového postižení. Ze srovnání těchto dvou rozdílných výsledků tak nutně vyvstává otázka, zda jsou zaměstnanci úřadu schopni zodpovědně a racionálně posoudit žádosti o příspěvek, zda mají o pomůckách přehled a znají je, tedy vědí, na co přesně plynou finance z rozpočtu úřadu. Vzhledem k tomu, že služby poskytované městskými úřady jsou zajišťovány lidmi, úroveň služeb bude vždy do jisté míry různá. Vždy bude záležet na ochotě, iniciativě, zájmu a slušnosti jednotlivých zaměstnanců, na čemž závisí kvalita poskytovaných služeb. Co je však možné sjednotit, je míra informací, které je každý pracovník tohoto odboru povinen znát a být schopen poskytnout. Nicméně zde bychom si ale také mohli položit otázku, co je cílem odboru městského úřadu. Zda podávat informace pouze o možnostech financování kompenzačních pomůcek, či zda svým klientům poskytovat ucelený servis.

Z analýzy dále vyplývá nesouhlas handicapovaných osob se zásahem do soukromí při sdělování osobních informací nutných k získání příspěvku. Jak vyřešit tuto situaci? Přispívat na pomůcky všem stejně podle využití a potřeby, nebo zvažovat finanční situaci rodiny žadatele? V prvním případě bychom mohli argumentovat, že kompenzační pomůcky si lidé pořizují z důvodu nezbytné potřeby. Pomůcky jsou nutné pro plnohodnotný život, umožňují jim začlenění do kolektivu, jsou nutné při studiu, pro práci. Pomůcky jsou pro zrakově handicapované osoby zcela nezbytné, nahrazují jim zrak. Všichni postižení lidé by na ně tedy

měli mít stejný nárok. Ve druhém případě bychom ale mohli operovat s faktem, že míra zásahu do rodinného rozpočtu při pořizování pomůcek se skutečně různí. Jak jsem již uvedla výše a z dotazníků vyplývá, pro někoho se jedná o citelné položky, pro jinou osobu nikoliv. Je tedy spravedlivější brát domácí finanční situaci žadatele v potaz? Peníze ušetřené v případech, kdy si žadatel může bez problémů pomůcku sám doplácat, by mohly být využity u případů, kdy tomu tak není. Ale opět jsem u problému, kdy by bylo možné předložit protiargument, že lidé by neměli být „trestáni“ za skutečnost, že vydělávají více, než jiní. Obě možnosti mají své klady i zápory. V obou případech se najdou lidé, kteří nebudou souhlasit. Tato otázka je snad spíše až politickou a já si zde netroufám na její zodpovězení.

Rozdíly v jednotlivých oblastech republiky

Má práce poukazuje na rozdíly mezi jednotlivými oblastmi České republiky, především pak na odlišnost situace v hlavním městě. Praha má procentuálně mnohem vyšší počet uživatelů internetu, než ostatní části republiky. Lidé zde žijící tak mají jednodušší situaci při hledání informací a elektronické komunikaci se světem. Jak z výzkumu vyplývá, lidé žijící v Praze, považují za hlavní zdroj informací internet, zatímco lidé z jiných částí země pak lékaře nebo oblastní pobočky specializovaných organizací. Dle místa bydliště se liší i místo pořízení pomůcky. Vzhledem k tomu, že nejvíce dodavatelů či výrobců má sídlo v Praze, je zde i nabídka pro postižené osoby širší a snáze dostupná.

Čas

Čas je významným faktorem při čekání handicapovaných osob na získání pomůcky, která jim umožňuje přiblížit se k plnohodnotnému životu. Za problematické shledávám lhůty, ve kterých je možné si žádat o příspěvek na další pořízení pomůcek. Tak, jako velké množství nespécializovaných produktů, tak i výrobky přizpůsobené speciálním potřebám stárnou. Doba čekání například pět let na možnost podání nové žádosti o příspěvek, je nejen neúnosná, ale především generalizovaná, protože zahrnuje všechny žadatele bez individuálních rozdílů. Toto ale není jediným důvodem. Uživatel pomůcky může projít ve svém životě výraznou změnou, která se může týkat i jeho profesního života, kdy zjistí, že by více využil jinou pomůcku, než doposud. Je možné argumentovat, že pomůcku si lidé mohou hradit z vlastních financí. Ale jak již bylo řečeno a jak z dotazníků vyplývá, ceny pomůcek jsou vysoké a nadsazené, jejich ceny nejsou srovnatelné s cenami běžných 'pomůcek' pro osoby bez handicapu. Stejně tak nepanují ani stejné podmínky při zaměstnávání. Lidé s handicapem mají životní situaci v jisté rovině velmi ztíženou. Bohužel ale, život jim neztěžuje jen samotné postižení, ale i nerovnocenné sociální podmínky. Pracovní místa jsou omezená jak početně, tak i oborově. Nalézt tedy práci, z jejíhož platu by bylo možné financovat pořízení pomůcek ve vyšších cenových relacích, je úsilí téměř nadlidské. Do určité míry se tak jedná o začarovaný kruh. I vzhledem k ceně speciálních pomůcek, mzdovému ohodnocení handicapovaných osob a jejich možnému profesnímu uplatnění, je samofinancování pomůcek ve většině případů nepředstavitelné.

Stejně problematické jsou i čekací lhůty jednotlivých kroků procedury získání pomůcky. Sečteme-li čas potřebný k jednotlivým krokům nutným k opatření kompenzační pomůcky – objednávací lhůty u specializovaného lékaře, podání žádosti na městský úřad, odpověď z městského úřadu, zaslání finančního příspěvku, objednání a doručení pomůcky, včetně veškerého času nutného k získání informací, je celková čekací lhůta neúnosnou.

Finance

Cena pomůcek je jedním z hlavních problémů. Z důvodu nadsazené ceny pomůcek je samofinancování ve většině případů zcela nemožné. Postižení lidé jsou tak závislí na jiném zdroji financování.

1. Závěr

Návrhy na opatření

Cenová politika, zdroje informací a funkce městských úřadů

Jako jednoznačně nutné vidím snížit ceny kompenzačních pomůcek u dodavatelů. Výše cen, kterou po klientech požadují, je většinou skutečně neúnosná. Otázkou je, jakým způsobem donutit firmy dodávající kompenzační pomůcky k tomuto kroku? Tuto službu může částečně vykonávat stát, který bude plnit funkci kontrolního úřadu nad firmami. Stát by se měl ptát, jaký je rozdíl mezi skutečnou výrobní cenou a cenou uváděnou dodavatelem. Snížení cen produktů by mohlo vést k ušetření financí z rozpočtu městského úřadu. Tyto finance by následně mohly být využity ke zvýšení maximální procentuální výše příspěvku u některých pomůcek, a dále i k vyššímu počtu žádostí schválených se 100% příspěvkem. S tímto souvisí nutná informovanost městských úřadů a jejich zaměstnanců. Zaměstnanci městských úřadů by měli mít k dispozici příručku, manuál se všemi informacemi o kompenzačních pomůckách a jejich využití apod. Manuál by měl být vytvořen společnou prací institucí a organizací - včetně vládních, poskytujících služby a pomoc zrakově postiženým lidem. Jedině tehdy, budou-li zaměstnanci proškoleni o pomůckách, jejich funkci a možném využití, budou moci zodpovědně posuzovat přijaté žádosti o příspěvek. Uvědomuji si, že ne všechny požadované doložky o příjmech a finanční situaci domácnosti nebo kontroly mohou být žadatelům příjemné. Nicméně v případě realizace navrhovaného zkrácení lhůt pro podání žádosti o další příspěvek a v případě zvýšení maximální procentuální výše příspěvků u jednotlivých pomůcek, je nutné zavést i zodpovědnější kontrolu finanční situace žadatelů. Pouze zodpovědný přístup obou stran může přinést možná zlepšení v podobě ušetření financí, které – opět – mohou být vynaloženy účinněji.

Jedině tehdy, budou-li mít pracovníci úřadu přehled o kompenzačních pomůckách a jejich možném využití, mohou objektivněji posuzovat žádosti o příspěvek. Městský úřad by neměl být institucí sloužící pouze k vyřízení finančních záležitostí, ale měl by být i jedním ze zdrojů informací. Uvědomuji si, že pracovníci nemohou poskytovat informace shodné s těmi, jež mohou zájemci získat ve specializovaných centrech, nicméně minimálně kontakty na tato centra, sdružení, organizace, školy a jiné instituce, by úřad měl být schopen klientům sdělit. Informovanost pracovníků městského úřadu může znamenat i možnost urychlení celé procedury pořizování pomůcek. Městský úřad lze nalézt téměř v každém městě, za organizacemi či spíše jejich pobočkami je nutné dojíždět do větších měst, což obzvláště pro zrakově handicapované osoby není vždy záležitost jednoduchá. Takto by mohly získat nutné základní informace přímo ve svém městě, případně v nejbližším větším městě.

Dalším bodem je zavedení uceleného a obsáhlého zdroje informací, nejlépe v kombinaci webových stránek a tištěné verze. Osobně bych volila obojí – z důvodu starších osob, které ne vždy mají přístup k elektronickým pomůckám nebo s nimi neumějí zacházet. V případě webových stránek je pak výhodou jejich okamžitá možnost aktualizace a oprav. Zajištění zdroje informací samozřejmě musí být založeno na všeobecné spolupráci organizací, institucí a lékařů. Lidé zde musejí nalézt informace o veškerých náležitostech při vyřizování byrokratických procedur, formuláře ke stažení, seznam institucí a organizací zajišťujících jakékoliv služby pro postižené, legislativu, odborné poradny, diskusní fórum a další.

Bylo by optimální, kdyby každý městský úřad disponoval počítačem s programem na zvětšení textu nebo hlasovým výstupem, kde by si klienti mohli potřebné informace nalézt. Obzvláště v menších městech a vesnicích není internetové připojení v domácnosti ještě samozřejmostí.

Čekací lhůty

Je nepochybně nutné zavést kontrolu dodržování lhůt pro odpovědi ze stran městských úřadů. Pokud není stát schopen provádět tuto kontrolu, měli by mít lidé snadnější možnost podání stížnosti. Opět se zde dostáváme k otázce informovanosti – teprve tehdy, budou-li lidé znát veškerá práva i povinnosti jednotlivých institucí, mohou se zodpovědně domáhat svých práv a služeb.

Specifickou otázkou jsou čekací lhůty na možnost podání nové (další) žádosti o příspěvek na koupi pomůcky. Prosazovala bych zkrácení lhůt pro podání žádosti. Jednotný systém lhůt nemůže odpovídat individuálním potřebám všech žadatelů. V mnoha případech lidé další pomůcku opravdu potřebují, avšak z vlastních finančních zdrojů si ji nemohou dovolit. Je proto nutné zavést skutečně zodpovědný, kritický a fungující způsob posuzování žádostí.

Čekací lhůty se týkají i specializovaných lékařů. Domnívám se, že i zvýšení jejich počtu by našlo pozitivní odezvu. Protože zkrácení doby čekání na vyšetření by opět vedlo ke zkrácení celé procedury pro získání pomůcky.

Příloha A

Seznam literatury a internetové odkazy

1. Moravcová, Dagmar, *Zraková terapie slabozrakých a pacientů s nízkým vize*, Triton, Praha 2004
2. Wiener, Pavel a kolektiv, *Praktická výchova zrakově postižených*, IRZP UK FHS, Praha 2006
3. Wiener, Pavel - Rucká, Renata, *Terapie zrakového handicapu*, IRZP UK FHS, Praha 2006
4. Strauss, Anselm - Corbinová, Juliet, *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*, Albert, Boskovice 1999

Seznam vyhlášek a zákonů

1. *Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení*
http://i.iinfo.cz/urs-att/p_182-91-114816949052473.htm
2. *Zákon o veřejném zdravotním pojištění a změně a doplnění některých souvisejících zákonů*
http://i.iinfo.cz/urs-att/p_048-97-112397281260895.htm
3. *Číselník VZP*
<http://www.vzp.cz/cms/internet/cz/Lekari/Ciselniky/>
http://www.vzp.cz/cms/internet/cz/Platci/legislativa/priloha3_48_97.html

Příloha B

Seznam organizací, institucí a nadací poskytujících služby zrakově postiženým v České republice, ze kterých bylo čerpáno

- *Ministerstvo práce a sociálních věcí*
www.mpsv.cz
- *Ministerstvo zdravotnictví*
www.mzcr.cz
- *Národní rada zdravotně postižených*
www.nrzp.cz
- *Parlament ČR*
www.psp.cz
- *Státní správa*, informace a služby poskytované jednotlivými složkami veřejné správy
www.statni.sprava.cz
- *Ústav zdravotnických informací*
www.uzis.cz

- *Bílá pastelka*, nadace a projekt, cílem je shromažďovat finance pro praktickou výchovu, zrakovou terapii zrakově postižených
www.bilapastelka.cz
- *Blindfriendly*, články o bezbariérovém webu pro nevidomé a slabozraké, odkazy na služby, trávení volného času, kulturu a jiné
www.blindfriendly.cz
- *BraillNet*, informační systém nejen pro zrakově postižené, údaje o školách, firmách, zdravotních pomůckách, osvětě, informace o PC a zaměstnání pro handicapované. Zpřístupňuje knihovnu digitalizovaných textů a počítačových programů pro zrakově postižené
www.brailnet.cz
- *Centrum Carolina*, počítačové centrum při MFF, centrum podpory studia zrakově postižených na UK MFF, centrum výpočetní techniky, přepis dat
www.carolina.mff.cuni.cz
- *Centrum zrakových vad Motol*
http://www.fnmotol.cz/html/zdravotnicka_pracoviste/zp-4006.php?lang=cz
- *Dědina*, pobytové a rekvalifikační středisko pro nevidomé
www.dedina.cz
- *Dobromysl*, informace o možnostech vzdělávání a zaměstnávání zrakově postižených, diskusní internetové fórum
www.dobromysl.cz
- *Handicaphelp*, informační systém pro zdravotně postižené. Obsahuje mimo jiné možnosti vzdělávání, odkazy na legislativu, možnosti získávání kompenzačních pomůcek, nabídky lázeňských pobytů a kulturního vyžití
www.handicaphelp.cz
- *HelpNet*, informační systém pro zdravotně postižené. Obsahuje mimo jiné možnosti vzdělávání, odkazy na legislativu, možnosti získávání kompenzačních pomůcek, nabídky lázeňských pobytů a kulturního vyžití.
www.helpnet.cz
- *Infoposel*, internetový vyhledávač zaměřující se na pokrytí co nejširšího spektra informací, od legislativy až po kulturu

- www.infoposel.cz
- *Institut rehabilitace zrakově postižených*, výuka prostorové orientace, poradenství, vývoj speciálních pomůcek, výuka instruktorů, projekty na podporu zrakově postižených
<http://www.cuni.cz/UK-682.html>
 - *Kafira*, sdružení s cílem vyrovnávat příležitosti občanů se zrakovým postižením v pracovním i společenském začlenění
www.kafira.cz
 - *Konto bariéry*, nadace zastřešující a organizující projekty na podporu zdravotně postižených
www.kontobariery.cz
 - *Křížovatka*, internetový vyhledávač, zahrnuje veškeré druhy informací
www.krizovatka.cz
 - *Mluvicí kniha*, web představuje organizaci a její cíle, kontakty. Nabídka titulů pro ty, kteří mají znesnadněné čtení
www.mluvicikniha.cz
 - *Můžeš*, elektronická verze novin pro veřejnost se zdravotním postižením. Zprávy ze zdravotnické, sociální i ekonomické oblasti, informace o možnostech rehabilitace, k dispozici jsou aktuální i archivní materiály
www.muzes.cz
 - *Palata*, domov pro zrakově postižené
www.palata.cz
 - *SONS*, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, souborný portál poskytující široké spektrum informací, webové stránky poskytují informace o SONS, přehled služeb, kontakty na odborná střediska a oddělení, k dispozici jsou publikace a dokumenty SONS, kompenzační pomůcky pro zrakově postižené, časopis Zora v elektronické verzi, seznam veřejných konferencí
www.sons.cz
 - *Společnost pro ranou péči*, odkazy na jednotlivá střediska rané péče, články, kontaktní adresy, pomůcky, hračky, zpravodaj Rolnička, výroční zprávy, status Společnosti
www.ranapece.cz
 - *Světluška*, dlouhodobý projekt na podporu zrakově handicapovaných dětí
www.svetluska.centrum.cz
 - *Tyflocentrum*, rozcestník společnosti poskytující služby zrakově postiženým v jednotlivých krajích, obsahuje kontakty, odkazy a další
www.tyflocentrum.cz
 - *Tyfloservis*, obecně prospěšná společnost. Stránky obsahují charakteristiku služeb a jeho činnosti, výroční zprávy, odkaz na Tyflogické listy, adresář s kontakty
www.tyfloservis.cz

Zahraniční odkazy

- *Evropské fórum zdravotně handicapovaných*: www.edf.unicall.be
- *Odbor pro zdravotně handicapované Generálního ředitelství pro zaměstnanost a sociální věci Evropské komise*: http://europa.eu.int/comm/dg05/soc-prot/disable/index_en.htm
- *Evropská síť pro nezávislý život*: www.independentliving.org
- *Mezinárodní organizace zdravotně handicapovaných*: www.dpi.org
- *Evropská unie nevidomých*: www.euroblind.org
- *Mezinárodní organizace hluchoslepých*: www.deafblindinternational.org
- *Světová unie nevidomých*: www.umc.once.es
- *Evropská unie nevidomých*: www.euroblind.org

Příloha C

Seznam výrobců a dodavatelů pomůcek pro zrakově postižené

- *Adaptech, s.r.o.* www.adaptech.cz
- *APEX, s.r.o.* - akustické a rádiové systémy pro orientaci nevidomých www.apex-jesenice.cz
- *Brailletech, s.r.o.* - speciální hardware, speciální software www.brailletech.cz
- *Čihař* - ostatní pomůcky www.multiweb.cz/koponev
- *Donát* - speciální hardware www.donat.cz
- *Dioptra, a.s.* - optické pomůcky www.dioptra.cz/project
- *Elvos, s.r.o.* - těžká optika, PC pomůcky, speciální hardware, speciální software www.ok.cz/elvos
- *Eschenbach Optik, s.r.o.* - optické pomůcky www.eschenbach-optik.cz
- *Chaloupka*, speciální softwary pro zrakově postižené, odborné poradenství www.chaloupka.org
- *Galop, s.r.o.* - těžká optika, PC pomůcky, speciální hardware, speciální software www.galop.cz
- *Jan Horák* – vývoj a prodej speciálních softwarů, prodej elektronických kompenzačních pomůcek www.ht-visual.cz
- *Optiset* – čtecí brýle v různých dioptriích www.dioptrie.cz
- *Rosa SOFT*- speciální software www.rosasoft.cz
- *Sagita Ltd., s.r.o.* - optické pomůcky www.sagitta-brno.cz
- *Spektra, v.d.n.* - těžká optika, PC pomůcky, speciální hardware, speciální software, ostatní pomůcky www.spektravox.cz
- *Svárovský, s.r.o.* - ostatní pomůcky www.svarovsky.cz
- *Tyflopomůcky* - ostatní pomůcky, seznam místních poboček Tyflokabinetů www.sons.cz/prodejna
- *Vinis Gold* – výroba hodinek pro slabozraké a nevidomé www.seculus.cz

Zahraniční výrobci kompenzačních pomůcek

- *Ai Squared Home* – výroba zvětšovacích systémů, USA www.aisquared.com
- *Ash Technologies* - zvětšovací kamerové lupy, Irsko www.ashtech.ie
- *Baum Retec* - výrobce a prodejce braillových řádků a dalších pomůcek, Německo www.baum.de
- *Bay Advanced Technologies* – výrobce ultrazvukového detektoru překážek pro nevidomé, Nový Zéland www.batforblind.co.nz
- *Blista Brailletec* - psaní a tisk v Braillově písmu, Německo www.brailletec.de
- *Dolphin Group* – výroba speciálních softwarů, Velká Británie www.yourdolphin.com
- *Draeger & Lienert Informations Management* - vývoj informačních systémů pro zrakově postižené, Německo www.dlinfo.de
- *Freedom Scientific* - vývoj, výroba a prodej speciální výpočetní techniky pro zrakově postižené, USA www.freedomscientific.com
- *GW Micro* – výroba a prodej elektronických pomůcek, USA www.gwmicro.com

- *Handi Tech Elektronik* - vývoj, výroba a prodej výpočetní techniky pro zrakově postižené, Německo www.handytech.de
- *HAV Bergman* - výrobce ultrazvukového detektoru překážek pro nevidomé, Německo www.miniguide.de
- *HIMS Co* – výroba zápisníků pro nevidomé, Korea www.hansone.net
- *Libego* - výrobce zařízení tvaru malých tlačítek pro krátké hlasové vzkazy, Švédsko www.voisec.se
- *Low Vision International* - zvětšovací kamerové lupy, Švédsko www.lvi.se
- *Reinecker Reha* - zvětšovací kamerové lupy, Německo www.reineckerreha.de
- *Silver Creations* - výrobce čtecích systémů pro nevidomé a slabozraké, Německo www.silvercreations.de
- *SoneilVes* – notebooky a LPD pro nevidomé, Kanada www.soneilves.com
- *Tieman Group* - elektronické vybavení pro nevidomé a zrakově postižené, Holandsko www.tieman.com
- *Vistac* - výrobce laserového detektoru překážek pro nevidomé, Německo www.vistac.com

Příloha D - Dotazník

Dobrý den,

držíte v ruce dotazník, týkající se kompenzačních pomůcek pro zrakově postižené osoby. Tento dotazník je součástí mé bakalářské práce, která se zabývá výše uvedeným tématem. Svou práci píšete na Fakultě Humanitních Studií při Univerzitě Karlově.

Ráda bych Vás tímto poprosila o spolupráci, která nespočívá v ničem jiném, než v zodpovědném vyplnění dotazníku. Proč byste měli ztrácet Váš čas vyplňováním tohoto dotazníku? Rozhodla jsem se pojmout svou práci tak, aby v budoucnu mohla sloužit jako průvodce pro zrakově postižené osoby, které hledají informace a praktické rady o pořizování kompenzačních otázek. Svými odpověďmi, radami, zkušenostmi a tipy, se budete podílet na něčem, co dalším zrakově handicapovaným osobám usnadní život tím, že jim pomůže se orientovat při obstarávání těchto pomůcek. Možná bude právě má práce, budoucí průvodce, tím, co jste sami kdysi potřebovali.

Předem Vám děkuji za Váš čas a doufám, že se setkám s Vaší odpovědí.
Přeji Vám hodně štěstí a úspěchů v životě!

Kateřina Čadilová

Budete-li mít jakékoliv dotazy, můžete mě kdykoliv kontaktovat na tel. čísle 603 213 552, nebo na e-mailové adrese katzerine@gmail.com

Dotazník – Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené osoby

Kompenzační pomůcky jsou v dotazníku označovány zkratkou KP.

A. Kompenzační pomůcky – obecně

1. Jaké kompenzační pomůcky užíváte? (užívá osoba, již se dotazník týká)
2. Co bylo Vaším největším zdrojem informací ohledně KP? (lékař, internet...)
3. Jakým způsobem jste našli dodavatele, výrobce KP?
4. Odkud jste získali/pořídili výše uvedené KP?
5. Jak dlouho jste museli čekat na dodání KP?
6. Jak jste (byli) spokojeni se službami dodavatelů/výrobců/prodejců KP?
7. Měli jste možnost si kompenzační pomůcku vyzkoušet předem?
ANO / NE
8. Jak jste (uživatel) s pomůckou spokojeni nyní? Jakou sledujete její kvalitu? Můžete použít školní škálu známkování, kdy 1 je nejlepší známkou a 5 nejhorší.
9. Jak jste (byli) spokojeni s dostupnými/poskytnutými informacemi při hledání a získávání KP?

B. Financování KP

1. Jakým způsobem jste financovali pořízení KP (vlastní zdroje, hrazeno zdravotní pojišťovnou, půjčka od banky či jiné instituce, dar, příspěvek MÚ...)
2. Jaká je podle Vás výše cen KP?
3. Bylo pořízení KP výrazným zásahem do Vašeho domácího rozpočtu?

Případ žádosti o příspěvek

4. Jakým způsobem jste postupovali v případě podání žádostí o příspěvek na koupi KP
5. Jak dlouho jste čekali na odpověď z odboru městského úřadu?
6. Byla Vám každá žádost schválena? Pokud ano, v jakém rozsahu financování? A pokud nikoliv, o kolik případů se jednalo.

ANO/NE

7. Jak dlouho jste čekali na finance určené k pořízení KP?
8. Jak jste byli spokojeni se službami na odboru městského úřadu? (můžete, ale nemusíte uvést místo MÚ)
9. Shledáváte informace poskytnuté městským úřadem za dostatečné?
10. Zde by mě zajímaly Vaše názory, zkušenosti, náměty či rady týkající se žádostí o příspěvek na koupi KP.

C. Ostatní

Zde velice uvítám jakékoliv Vaše návrhy, rady, tipy, místa – kam se obracet. Jednoduše cokoliv, co by mohlo každému dalšímu člověku posloužit jako informace. Můžete zde uvést i něco, co dle Vašeho názoru považujete za důležité a v dotazníku toto chybí.

D. Osobní údaje

Vyplnění těchto kolonek nechávám plně na Vás. Jak sami po jejich přečtení zjistíte, nejedná se o klasické údaje osobního rázu. Informace jsou pouze obecné.

Uvedení Vašeho kontaktu mi pomůže v případě nejasností s dotazníkem, či možnosti hlubšího probrání problematiky. Zároveň Vám mohu, budete-li si přát, zaslat e-mailem svou práci.

Jméno (postačí i jen křestní)

Věk uživatele kompenzačních pomůcek

Bydliště (město)

Vzdělání (základní, střední, vysokoškolské)

Zaměstnání či jiná činnost

Váš kontakt (telefonní číslo, e-mailová adresa)

Ještě jednou děkuji za Váš čas a ochotu pomoci!

Příloha E - Příklad žádosti o příspěvek městského úřadu

MAGISTRÁT MĚSTA

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Datum

Vyřizuje:

Tel.:

Ž Á D O S T

O poskytnutí peněžitého příspěvku na zakoupení kompenzační pomůcky pro

Z r a k o v ě postižené občany

podle § 33 vyhlášky MPSV ČR č. 182/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Jméno a příjmení žadatele:

Nezletilé dítě: Rodné číslo:

Datum narození žadatele: Rodné číslo:

Trvalé bydliště:

Telefon: Pobírám důchod:

Typ pomůcky:

.....

Vyjádření odborného lékaře k vhodnosti používání pomůcky:

Zavazuji se, že vrátím příspěvek nebo jeho poměrnou část v těchto případech:

- pomůcka se stane vlastnictvím jiného občana před uplynutím pěti let od poskytnutí příspěvku
- do šesti měsíců ode dne vyplácející nepoužiji příspěvek na opatření kompenzační pomůcky, popř. použiji jen část příspěvku

Prohlašuji, že jsem v posledních pěti letech neobdržel požadovanou kompenzační pomůcku

Dne: Podpis žadatele:

Součástí podávané žádosti jsou:

1. Příjmy všech osob žijících ve společné domácnosti (mzda, plný invalidní důchod, částečný invalidní důchod, starobní důchod, výživné, dávky státní sociální podpory, apod.)
2. Doklady za 3 měsíce o zaplaceném nájmu a inkasu
3. Doklad o zaplacení kompenzační pomůcky nebo předběžná faktura (proforma faktura, předprodejka, zálohová faktura aj.)