

1 Úvod do teoretické části

1.1 Úvod do sociální politiky

„Bud'te dobří, když můžete...“

Toto je výrok jednoho z velkých světců katolické církve Filipa Neri, který byl roku 1622 svatořečen papežem Řehořem XV. Svůj život věnoval péči o nemocné a chudé děti z ulice. Rozmlouval rád s mládeží, míval pro ně vlastní kázání a skládal písně s duchovním podtextem. Nepodnikl nikdy žádnou misijní cestu, byl tam, kde ho bylo nejvíce potřeba. A jak sám prohlásil, misie začínají již u bran Říma a nejsou vidět, proto bývá též nazýván „římským svatým.“

Byl tedy jedním z aktivních členů katolické církve, který řešil sociální otázku. Ta se objevuje vždy tam, kde v oblasti mezilidských vztahů vzniká nejen materiální, ale i duchovní bída.

Samotné slovo sociální je sporné a může mít hned několik významů. Jednak je synonymem ke slovu společenský a jednak zdůrazňuje existenční slabost a projev solidarity. Sociální pomoc, tedy pomoc lidem chudým, nemocným, v nouzi a lidem starým, zde byla již od pradávna. Pomoc může mít jakoukoli formu, nemusí to být tedy jen pomoc hmotná.

Formy různých pomocí vidíme už ve stoletích před naším letopočtem i za dob Ježíše Krista. Ten chodil po zemi, pomáhal nemocným a chudým lidem a vychovával učedníky, aby jeho poselství šířili dál. Samotné slovo „sociální“ je tedy velice staré, znají ho všichni, aniž by si leckdy uvědomovali, co znamená. Co je nové a co se rozšířilo hlavně v 19. století, jsou pojmy jako sociální politika, sociální stát, sociální správa, sociální bezpečnost a sociální zabezpečení.

1.2 Výběr tématu

Jelikož je problematika sociálního státu velmi obsáhlá, zaměřila jsem obsah své práce na oblast sociálního zabezpečení, která je definována v zákoně č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení a v zákoně č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. Pozornost věnuji především

rozdílům v komunistické a postkomunistické době na našem území. Uvádím změny, ke kterým došlo a popisují dnešní systém sociálního zabezpečení.

Toto téma jsem si vybrala záměrně nejen z toho hlediska, že je to téma zajímavé a velmi aktuální, ale také proto, že jsem se setkala s mnoha lidmi, kteří jsou odkázáni na dávky sociálního zabezpečení, pobírají invalidní důchod nebo se ocitli v sociální nouzi. Přišlo mi tedy vhodné vybrat si téma, které mě nejen baví, ale u kterého také získám nový pohled na chápání této problematiky.

1.3 Exkurz do historie

Sociální politika jako taková je fenoménem frekventovaným, náročným na veřejné zdroje, kontroverzním a také různě interpretovaným. Snaží se zejména orientovat na člověka, na rozvoj a kultivaci životních podmínek a dispozic pro rozvoj osobnosti.

Pojem „sociální politika“ tedy nelze jednotně definovat. Můžeme říci, že *„každý je nějakým způsobem účasten sociální politiky, to ale ještě neznamená sociální záchranu. V širším pojetí se sociální politikou rozumí určitá koncepce společnosti a s ní související základní sociální ideje dotýkající se i ekonomických a politických vztahů ve společnosti. V užším pojetí sociální politika představuje konkrétní sociální opatření a sociální dávky, které mají poskytnout pomoc v nouzi“¹.*

Sociální politika zahrnuje mnoho oblastí a právě jednou z nich je i sociální zabezpečení, na které se zaměřuje moje bakalářská práce.

Sociální zabezpečení je tedy nejen soubor institucí, ale jsou to hlavně opatření, která řeší sociálně nepříznivou situaci, ke které došlo nebo může dojít.

Počátky sociálního zabezpečení začínají v době, kdy žil Otto von Bismarck, který v Německu v roce 1883 zavedl pojištění proti úrazu, nemoci, invaliditě a stáří. Tímto přispěl ke vzniku první soustavy povinného sociálního pojištění ve světě.

¹ VEČEŘA, Sociální stát – východiska a přístupy, 2. vydání, 2001, s. 29

„V Rakousko-Uhersku zavádí podobnou reformu ministerský předseda Eduard Taaffe. V roce 1888 tam vzniká úrazové pojištění a nemocenské pojištění dělníků a v roce 1907 penzijní pojištění“².

V Rakousko-Uherské monarchii byla tedy vybudována tato odvětví sociálního pojištění:

- úrazové pojištění;
- pojištění horníků pro případ nemoci, úrazu, invalidity a stáří;
- nemocenské pojištění;
- pojištění soukromých dělníků a zřízenců.

V této době ještě nedošlo k rozšíření nemocenského pojištění, a to z důvodu *„organizační roztržitosti zákona a také nedostatečného provádění pojištění, neboť zaměstnavatelé se je snažili obcházet. Přes tyto nedostatky se nemocenské pojištění rychle vžilo a dále rozvíjelo. Slibované rozšíření nemocenského pojištění se ale stále protahovalo a nakonec po vypuknutí první světové války bylo přerušeno.*

V prvních letech samostatné Československé republiky byla dávková soustava zlepšena, neboť nemocenské pojištění bylo rozšířeno na všechny skupiny zaměstnanců pracujících za mzdu. Mimo pojištění zůstali jen státní a veřejní zaměstnanci, kteří byli považováni za zabezpečené svým nárokem na plat v době nemoci.“³.

Vznik sociálního státu si někteří spojují s koncem 2. světové války. V roce 1942 vznikl pojem „welfare state“, a to v souvislosti se sociálním pojištěním, které navrhl a zpracoval William Henry Beveridge (dále jen „W. H. Beveridge“). Tento název není však jeho výmyslem, nýbrž se inspiroval v kostele, kdy kněz při kázání mluvil o jakémsi „státu blahobytu.“

„Pojem „welfare state“ označuje instituci právní záruky uspokojení sociálních potřeb občanů moderním státem, a to i v situaci oslabení či dokonce ztráty vlastních schopností zabezpečit je nejen sobě, ale i osobám závislým. V těchto případech lze očekávat právně nárokovou ekonomickou nebo sociální podporu, aby

² KOLDINSKÁ, Sociální právo 2. vydání, 2013, s. 8

³ ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 80 let sociálního pojištění [online], c2004

osoby nemusely být odkázány na dobrovolnou pomoc příbuzných, případně dalších osob“⁴.

Lord W. H. Beveridge jako první na světě zavedl v roce 1911 povinné pojištění proti nezaměstnanosti. Ve 40. letech dosáhl vytvoření soustavy sociálního pojištění. Systém obsahoval nárok na existenční minimum, na zdravotní služby hrazené z daní, na příspěvky v nezaměstnanosti, příspěvky na bydlení aj.

„Po 1. světové válce byly přijaty zákony o podpoře v nezaměstnanosti, osmihodinové pracovní době a o vyplácení penzí válečným invalidům a pozůstalým po padlých. V roce 1942 bylo zavedeno invalidní a starobní pojištění dělníků zaměstnaných v soukromém sektoru. Ve 30. letech s nástupem hospodářské krize bylo zpomaleno rozšíření povinného sociálního pojištění proti všem základním sociálním rizikům“⁵.

Nejstaršími pojmy pro označení různých forem veřejné sociální politiky je chudinská péče, která byla rozšířená hlavně v Anglii na začátku 19. století. V roce 1834 byl zaveden chudinský zákon, který zřizoval tzv. „domy práce“. Lidé, kteří byli bez prostředků, mohli odejít do tohoto domu, kde dostali práci a jídlo. Podmínky v těchto domech byly často až pod lidskou důstojnost. Rodiny byly oddělovány, vykonávaná práce byla bezvýznamná (např. drcení kamenů), přiděl jídla byl minimální a strava byla často nepoživatelná. Tato opatření byla zavedena hlavně proto, aby všichni, kdo v takovýchto domech skončili, se začali snažit co nejrychleji odejít, začít pracovat a normálně žít. Mělo to sloužit jako „obrana proti líným a zkaženým, kteří nechtějí pracovat“. Pojem chudinská péče později nahradil pojem sociální péče.

Angličané začali vymýšlet politiku zaměstnanosti, která spočívala v zavedení výhod zaměstnavatelům, kteří poskytovali práci chudým (obdoba dnešního zvýhodnění zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají invalidní důchodce apod.). Tento postoj později odmítal anglický ekonom Thomas Malthus, který ve své Eseji o principu populace poukázal na to, že chudoba škodí společnosti, neboť prostředky obživy populace rostou aritmetickou řadou, ale populace roste řadou geometrickou,

⁴ Musil in PIKOLA, Disertační práce: Ekonomické souvislosti služeb sociální péče v domovech pro seniory, 2010, s. 7

⁵ VEČEŘA, Sociální stát – východiska a přístupy, 2. vydání, 2001, s. 59

tzv. „rozevřené nůžky.“ S touto teorií řada dalších ekonomů plně nesouhlasila, protože chudinství zcela odstranit nešlo, došlo však k rozšíření těchto malthusiánských myšlenek.

Již ve Středověku existovaly jakési formy chudinské péče, a to v podobě almužen pro chudé (to však ještě nebylo právně ustanoveno). Jako první, kdo začal poskytovat sociální služby, byla Církev – přesněji hlavně kláštery a farnosti (později v 16. a 17. století vznikají bratrstva neboli cechy). „*Na přelomu 18. a 19. století vznikají diferencovaná zařízení: pro opuštěné děti (sirotčince), pro lidi trpící duševními nemocemi (blázince), pro lidi staré (starobince), pro lidi chudé (chudobince)*“⁶. Toto by možná mnohým připomnělo knihu Karla Poláčka „Bylo nás pět“ a postavu Zilvara z chudobince. Na venkově byla možnost ubytovávat chudé v obecních bytech, tzv. pastouškách.

Století devatenácté lze charakterizovat jako období experimentálních počátků a navazuje na chudinské zákony, protože se snaží o vytvoření podpor proti úrazu, nemoci, v nezaměstnanosti a v penzi. Zprvu bylo toto pojištění dobrovolné s tím, že do budoucna mělo být povinné pro všechny.

V roce 1919 vzniká Společnost národů (dále jen „SN“), předchůdkyně Organizace spojených národů (dále jen „OSN“), jejíž součástí je Mezinárodní organizace práce (dále jen „MOP“). Cílem MOP bylo zlepšit pracovní podmínky a sociální zabezpečení ve světě. Československo bylo jedním ze zakládajících členů. Hlavním posláním MOP bylo formulovat mezinárodní úmluvy a doporučení, aby byly zlepšeny životní a pracovní podmínky lidí.

Období tvorby úmluv lze rozdělit do tří bodů:

- období let 1919 až 1929 bylo zaměřeno na pracovní dobu, noční práci a ochranu matek;
- období po hospodářské krizi mezi roky 1930 až 1938 se zaměřilo na sociální pojištění, zákaz nucených prací a snižování pracovní doby;
- období po 2. světové válce se zaměřovalo hlavně na podmínky práce pro mladé lidi.

⁶ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 20

V období do druhé světové války se podařilo k překonání hospodářské krize Franklinu Delanu Rooseveltovi (dále jen „F. D. Roosevelt“) prosadit ve Spojených státech sociální program New Deal neboli „Nový úděl“, což je soubor různých opatření a sociálních a ekonomických reforem. Také v dalších zemích byly zdůrazněné úlohy státu nejen hospodářské, ale i sociální. V tomto období se anglický ekonom John Maynard Keynes (dále jen „J. M. Keynes“) zabýval otázkou problematiky nezaměstnanosti. Přišel na to, že lidé měli tendenci se práci vyhýbat nebo se jim nechtělo pracovat v nepříznivých podmínkách. Nové technologické zdroje nahrazovaly práci lidskou, a tím docházelo k velké míře nezaměstnanosti. Problematikou nezaměstnanosti se také zabýval lord W. H. Beveridge, který usiloval o dosažení plné zaměstnanosti.

Již po první světové válce dochází ke značnému nárůstu lidí bez práce. Na počátku dvacátého století se zavádí v evropských zemích systém na podporu v nezaměstnanosti. *„Z reflexe nad touto sociální událostí se ve 20. letech zrodila garance práva na práci v mezinárodních dokumentech“⁷.*

Další období je charakterizováno jako sociální přestavba a nastalo v letech 1945 až 1962. *„V tomto období byly položeny základy moderních sociálních států. Byly vytvořeny základní sociální instituty a sociální legislativa. Období 40. let spojujeme s lordem W. H. Beveridgem, který vytvořil soustavu sociálního pojištění a tím dovršil své celoživotní dílo. Toto sociální pojištění obsahovalo:*

- *zabezpečení existenčního minima;*
- *vytvoření Národní zdravotní služby hrazené z daní;*
- *politiku zaměstnanosti a příspěvky v nezaměstnanosti;*
- *rozvoj školství;*
- *příspěvek na bydlení“⁸.*

Po 2. světové válce se dostává do většiny států kromě hospodářského také sociální právo, které obsahovalo úmluvu, kde bylo definováno právo na práci, což vytvářelo podklad na nárok na podporu v nezaměstnanosti.

⁷ KOLDINKSÁ, Sociální právo 2. vydání, 2013, s. 131

⁸ VEČEŘA, Sociální stát – východiska a přístupy, 2. vydání, 2001, s. 61

Po roce 1962 dochází ke zlepšení úrovně sociálního zabezpečení a k růstu životní úrovně. V těchto letech se vyskytuje nízká míra nezaměstnanosti. Tato etapa se nazývá „zlatý věk“ sociálního státu.

Na základě zkušeností z 2. světové války byla v roce 1945 vydána Charta OSN, která mezi sociálními otázkami řešila úctu k lidským právům a základním svobodám. Vznikla Všeobecná deklarace lidských práv (dále jen „VDLP“) ve které je charakterizována myšlenka F. D. Roosevelta: člověk – občan – stát. Do deklarace bylo mezi sociální práva zařazeno právo na sociální zabezpečení včetně důstojné životní úrovně a právo související s výkonem práce.

I když VDLP není závazná, přesto je důležitým pramenem mezinárodního práva v oblasti lidských práv.

Úmluva, která ještě neobsahovala sociální práva, byla tzv. Římská smlouva nebo také úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod z roku 1950.

V roce 1953 vytvořila evropská dohoda o systémech sociálního zabezpečení rámec pro zachování práv sociálního zabezpečení při přechodu z jednoho státu do druhého.

V 70. letech nastává těžší období vyvolané ropnou krizí. *„Současně v tomto období pokračoval zavedený, ale novou situací již hospodářsky nepodložený růst veřejných sociálních výdajů. Výdaje zaznamenávaly i nadále meziroční pravidelný indexový nárůst, který bylo obtížné omezovat. Bylo třeba pokrýt i nové výdaje, zejména na podpory v nezaměstnanosti. Sociální státy se postupně dostaly do krize, kterou se dosud nepodařilo zcela překonat“⁹.*

Poslední období, které nastalo v roce 1980 a trvá dodnes, se nazývá rekonceptualizace sociálního státu. Charakterizuje ho nutná redukce sociálních programů, hledání nových mechanismů, reformulace a obsah činností sociálního státu.

Vzhledem k tomu, že poskytování dávek sociálního zabezpečení je službou státu, používám ve své práci výraz „klient“. Klientem se tedy rozumí občan, který pobírá nebo je potencionálním příjemcem dávek sociálního zabezpečení.

⁹ VEČEŘA, Sociální stát – východiska a přístupy, 2. vydání, 2001, s. 63

Klientem dávek sociálního zabezpečení může být i migrující osoba na území České republiky (dále jen „ČR“), pokud pochází z členského státu Evropské Unie (dále jen „EU“) nebo ze států, které mají s ČR uzavřenou příslušnou mezinárodní dohodu o sociálním zabezpečení (např. Rusko a některé bývalé státy Sovětského svazu). Základním pravidlem pro sociální zabezpečení osob migrujících v rámci EU je rovnost nakládání (princip rovnosti).

2 Cíle práce

2.1 Zjištění významu sociálního zabezpečení pro klienty

Vzhledem k tomu, že každý z nás se v životě může ocitnout v nepříjemné situaci, kdy bude potřeba, aby nám byl nápomocen i stát, je třeba zjistit, jaký má význam poskytnutí služeb sociálního zabezpečení. Zda je jejich výše dostačující či nikoli, v čem jsou mezery nebo v čem je naopak systém plně funkční. A jak velká je míra významu pro pracujícího člověka, tedy potenciálního klienta.

2.2 Popis předchozího stavu

Za účelem posouzení úrovně poskytovaných služeb sociálního zabezpečení a posouzení spokojenosti klienta je nutné uvést formy a vývoj služeb v této problematice v tzv. „předrevolučním období“, tedy před rokem 1989.

2.3 Popis současného stavu

K tomu, aby bylo možné zjistit jaký je názor klienta na současnou úroveň poskytovaných služeb sociálního zabezpečení a kde bych mohla navrhnout zlepšení, je nutné zmapovat současný stav. Ke zhodnocení současného stavu bylo využito vědeckých metod a dále bylo využito výsledků empirického výzkumu prováděného formou rozhovoru neboli interview.

2.4 Zhodnocení spokojenosti klienta

Cílem je zjistit, zda poskytování služeb a příjem dávek sociálního zabezpečení je pro klienta dostačující k pokrytí základních životních potřeb a k dalším zájmům, potřebám a rozvoji osobnosti.

Ke splnění cílů je třeba provést následující kroky:

1. vytvořit okruhy otázek, na které budou respondenti odpovídat;
2. vyhodnotit a analyzovat informace získané z rozhovorů s respondenty;
3. zjistit, jak klienti vnímají současný systém sociálního zabezpečení a jak ho vnímali před rokem 1989;
4. navrhnout zlepšení tam, kde se systém jeví jako nedostačující.

Pro svou práci jsem stanovila dvě hypotézy, které se pokusím dokázat na základě provedených metod a získaných názorů respondentů.

Hypotéza č. 1

V současné době je systém sociálního zabezpečení na velmi dobré úrovni, zajišťující základní životní potřeby obyvatel.

Hypotéza č. 2

Současný systém sociálního zabezpečení je spíše demotivující, v některých případech až zneužitelný.

3 Použité metody

3.1 Porterových pět sil

Na základě této analýzy konkurenčního prostředí bylo zhodnoceno, jak silná je pozice klienta, jakými silami může být jeho postavení ohroženo a jak jsou tato ohrožení silná. Dále se touto metodou ukázalo, jak velké je nebezpečí substitutu klienta a v čem můžeme nalézt bariéry vstupu konkurence.

3.2 Vývojový diagram

Metodou vývojového diagramu byl zjištěn průběh rozhodovacího procesu klienta při využívání služby sociálního zabezpečení. Dedukční metodou byly popsány možné úvahy a bariéry klienta, který využívá dávky sociálního zabezpečení. Vývojový diagram slouží k objasnění, proč ze strany klienta není zájem změnit jeho postavení.

3.3 SWOT analýza

Provedenou metodou SWOT analýzy a zmapováním všech silných a slabých stránek, příležitostí a ohrožení organizace systému poskytování dávek sociálního zabezpečení byla zjištěna úroveň současného systému.

4 Poskytované služby a stanoviska klientů

4.1 Vývoj a přehled poskytovaných služeb před rokem 1989 na našem území

„Sociální politika a sociální péče není jen úsilí o prosazení sociálně politických požadavků a o pokrok v sociálním zákonodárství. Sociální politika je v úzké souvislosti s celou politikou hospodářskou, finanční, daňovou, dopravní a obchodní. Není proto možná zdravá politika sociální a řádná sociální péče bez zdravé politiky hospodářské“¹⁰.

Za první republiky byla u nás nejčastější formou sociální služby poskytována ústavní péče. Velmi proslavené byly Masarykovy domovy v Praze – Krči. V této době také došlo k rozvoji dobrovolné sociální péče. Znamé spolky byly např. Společnost Československého Červeného kříže nebo Masarykova Liga proti tuberkulóze.

Systém sociálního zabezpečení v Československu v roce 1938 zahrnoval:

1. pojištění úrazové;
2. pojištění nemocenské;
 - a. *pojištění dělníků pro případ nemoci (Zákon č. 221/1924)*
 - b. *pojištění soukromých úředníků a zřízenců*
 - c. *pojištění zaměstnání veřejných*
 - d. *pojištění horníků*
3. pojištění dělníků pro případ invalidity, stáří a úmrtí;
4. pojištění penzijní (Zákon č. 117/1934);
5. pojištění horníků (Zákon č. 200/1936);
6. státní starobní rentu (Zákon č. 43/1929);
7. dobrovolné pojištění pro případ nezaměstnanosti (Zákon č. 78/1936).

¹⁰ NEČAS, 20 let sociální péče v Československé republice, 1938, s. 25

„Prosazuje se nová koncepce chudinství, která vychází z nároku potřebného. Již se tedy nezakládá na tom, že potřebný je odkázán na zdroje pomoci.“¹¹.

„(...) Důstojnost lidského života jako cíl sociální politiky států i globálního společenství byla deklarována OSN v roce 1948. Člověk má právo na ochranu a z daru se stává nárok. Ve druhé polovině 19. století a ve 20. století se určujícím kontextem sociálních služeb stává státní sociální politika. Systém sociální ochrany lze charakterizovat v tomto období jako reziduální. To znamená, že stát zasahuje tehdy, pokud jedinec sám nemá prostředky k zajištění a není toho schopna ani jeho rodina. Stát v takovém případě poskytuje jen minimum sociálních služeb“¹². Je zde nejnižší míra přerozdělování a role státu jako subjektu sociální politiky je potlačena. Tento typ zdůrazňuje individuální odpovědnost každého za uspokojování potřeb. Takovýto systém sociální politiky nacházíme ve Velké Británii, Japonsku a USA.

Opakem je univerzalistický typ státu, který poskytuje dávky bez ohledu na individuální možnosti jedince a stát zajišťuje širokou škálu sociálních služeb. Tento typ není motivační a je náročný na ekonomické zdroje. Výskyt v zemích jako je Skandinávie a Nizozemí.

„Další variantou je model korporativistický, který přenáší břemeno sociální ochrany hlavně na zaměstnavatele, a umožňuje poskytování sociálních služeb za rovných podmínek státním i nestátním subjektům (...)“¹³. Sociální potřeby mají být tedy uspokojovány primárně na základě výkonu a produktivity. Tento typ se vyskytuje v Německu, Rakousku nebo Francii.

¹¹ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 25

¹² MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 26

¹³ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 26

Obrázek 1: Znaký sociálních států

| Typ sociálního státu | Residuální | Korporativistický | Univerzální |
|--|------------|-------------------|----------------------|
| <i>Charakteristika</i> | liberální | konzervativní | sociálnědemokratický |
| <i>Odpovědnost státu za uspokojení potřeb</i> | minimální | optimální | úplná |
| <i>Rozdělování podle potřeb</i> | marginální | sekundární | primární |
| <i>Rozsah povinně poskytovaných služeb</i> | omezený | extenzivní | úplný |
| <i>Populace pokrytá povinně poskytovanými službami</i> | menšina | většina | všichni |
| <i>Výše příspěvku</i> | nizká | střední | vysoká |
| <i>Část národního důchodu určená pro služby poskytované státem</i> | nizká | střední | vysoká |
| <i>Zkoumání potřebnosti (means test)</i> | primární | sekundární | marginální |
| <i>Charakter klientů</i> | chudáci | občané | členové společnosti |
| <i>Status klientů</i> | nizký | střední | vysoký |

Autor: Večeřa, *Sociální stát – východiska a přístupy*, 2. vydání, 2001, s. 66

„V padesátých letech byl vytvořen jednotný systém sociálního zabezpečení, v jehož rámci byla upravena i sociální péče spolu se sociálními službami“¹⁴.

V šedesátých letech 20. století se ústavy začínají zmenšovat a vznikají terapeutické komunity, kde klienti začínají být odpovědni za proces vlastní změny a stávají se spoluúčastníky procesu. Vznikají stacionáře a komunitní centra, rozvíjí se také terénní služby (služby kontaktující klienty v jejich prostředí). Tyto služby jsou rozsáhlé a využívané dodnes.

V roce 1948 byl zrušen institut domovského práva a nahrazen institutem československého občanství (zákon č. 174/1948 Sb., o zrušení domovského práva). Tímto přešla starost o znevýhodněné z obcí na stát.

¹⁴ MATOUŠEK, *Sociální služby*, 2011, s. 36

Rok 1948 je významný, neboť první rozsáhlá a soustavná úprava sociálního zabezpečení byla umožněna právě v únoru 1948. „Zákonem o národním pojištění byli do důchodového zabezpečení zahrnuti všichni ekonomicky aktivní obyvatelé a jejich rodinní příslušníci. Socialistický stát převzal do své správy péči o hmotné zabezpečení občanů ve stáří a při pracovní neschopnosti. Všechny osoby, které byly zaměstnané, měly nárok na nemocenské dávky a přídatky na děti“¹⁵.

„Nový jednotný systém kodifikoval zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení. Zákon říká: „Stát pomáhá osobám, jež potřebují jeho pomoc, zejména osobám se změnou pracovních schopností, dětem a občanům starým nebo těžce poškozeným na zdraví ke zlepšení jejich hmotných poměrů a k rozvoji jejich kulturního života poskytováním služeb nebo dávek, a to radou, pracovním umístováním, ústavním zaopatřením a doplňkovou péčí.“ Zákon také dovoluje zřizování, provozování a udržování ústavů sociální péče také dobrovolným organizacím, církvím a náboženským společnostem, podnikům a jednotným zemědělským družstvům“¹⁶.

„Postupně se sociální zabezpečení zlepšovalo a byly odstraněny rozdíly mezi nároky dělníků a úředníků. Zvýšily se dávky a byl zaveden takový systém, aby výše dávek nemocenského i důchodového pojištění odpovídala dosaženému výdělku“¹⁷.

Zákon č. 101/1964 Sb., o sociálním zabezpečení, pojednává o tom, že služby by měly být poskytovány občanům, kteří potřebují pomoc společnosti k překonání nepříznivých životních podmínek. Tento zákon neznal pojem péče o společensky nepřizpůsobivé občany¹⁸.

„Zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, zavádí péči o společensky nepřizpůsobivé občany. Byla stanovena povinnost zaměstnavatelských organizací přijmout takového občana do práce, pokud jej národní výbor doporučil, a pomáhat mu v zařazení do řádného života“¹⁹.

¹⁵ FEDERÁLNÍ STATISTICKÝ ÚŘAD, 25 let socialistické výstavby od února 1948, 1973, s. 192

¹⁶ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 27

¹⁷ FEDERÁLNÍ STATISTICKÝ ÚŘAD, 25 let socialistické výstavby od února 1948, 1973, s. 192

¹⁸ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011

¹⁹ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 29

Další přijatý zákon byl zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který je i dodnes definován takto: „*Sociální péčí zajišťuje stát pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry*“²⁰. Tyto zákony obsahovaly úpravu sociální péče a obsahovaly předpis, který definoval, že v rámci sociální péče mají nárok i na sociální služby.

V osmdesátých letech došlo k rozvoji tzv. odborů péče o pracující (péče o mladistvé zaměstnance, matky s dětmi, o pracovníky se změnou pracovních schopností). Také se projevuje zájem o osoby v předdůchodovém a důchodovém věku, pro které se organizují kurzy a setkávání důchodců.

Zde je rozdíl od východních států, kde záměrně neexistuje poskytování starobního důchodu, a to z toho důvodu, aby byla zachována solidarita mezi generacemi. Solidarita se projevuje nejen mezi občany ve státě, ale tímto způsobem se zachovává i v rodině.

V komunistickém období byl v padesátých letech do právní úpravy převzat tzv. sovětský model sociálního zabezpečení a tedy i sociálních služeb. Za první republiky byly sociální služby provozovány dobročinnými spolky a ještě v prvním zákoně o sociálním zabezpečení (č. 55/1956 Sb.) byla možnost, aby sociální služby poskytovaly i církve. Tato možnost byla později zrušena. V padesátých letech byl vytvořen jednotný systém sociálního zabezpečení, který zahrnoval úpravu sociálních služeb a péče²¹.

Do roku 1989 byl kladen důraz na celodenní ústavní péči a alternativní služby, kromě pečovatelské péče, v podstatě neexistovaly. Terénní služby začaly být poskytovány nestátními organizacemi až po roce 1989.

Důležitou otázkou každého jedince byla a je také otázka bydlení. Každý má potřebu mít domov, své vlastní pohodlí a místo, kde si může odpočinout. Zcela radikální změna v otázce bydlení nastává právě po změně režimu po roce 1989. Do

²⁰ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011, s. 36

²¹ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011

této doby, „mezi lety 1948 a 1990 vycházela bytová politika v naší zemi z principu, že byt je natolik významný statek v životě člověka, že se růst nákladů na jeho výstavbu a údržbu nemá přenášet do výdajů domácností. Právo na bydlení začalo být chápáno jako nárokové. Bydlení již nemělo být považováno za běžný ekonomický statek, jehož cena se utváří prolnutím poptávky a nabídky na svobodném trhu, ale spíše za statek veřejný. V socialistickém Československu vedlo toto přesvědčení k zestátnění soukromých bytových domů, omezení svobody rozhodování u bytových družstev a uplatnění rovnostářského přístupu při bezplatném přidělování zestátněných i nově postavených státních bytů. Nájemné bylo určováno administrativně, a to na velmi nízké úrovni, což prakticky spolu s jinými opatřeními (nízké ceny energií a potravin) umožnilo založit mezinárodní konkurenceschopnost socialistického hospodářství na nízkých nákladech práce“²².

4.2 Vývoj a přehled poskytovaných služeb po roce 1989 na našem území

Rok 1989 byl pro naši republiku plný změn. Nejen z hlediska politické a ekonomické situace, ale také v sociální oblasti. V roce 1991 byly přijaty zákon o životním minimu a zákon o sociální potřebnosti. Málo úspěchu měly snahy o reformu sociální péče. Avšak změna poměrů po roce 1989 znamenala v oblasti sociálních služeb také vznik a velký nárůst počtu neziskových organizací, které začaly tyto služby poskytovat²³. Také církve u nás zřídily organizace poskytující sociální služby, byly to např. Charita nebo Diakonie. Začaly se provozovat domovy důchodců, azyly pro bezdomovce a pro matky s dětmi.

Do roku 1989 v podstatě neexistovaly alternativní služby, a právě ty se začínají rozvíjet v 90. letech. V tomto období je značný nárůst nestátních objektů, které poskytují různé služby jako zájmové, terénní a sledují vývoj a moderní trendy v sociálních službách. Pro takovéto organizace zde nebyla stanovena žádná právní úprava, a tak vznikají jako občanská sdružení (zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů).

²² LUX, KOSTELECKÝ, Bytová politika – teorie a inovace pro praxi, 2011, s. 9

²³ MATOUŠEK, Sociální služby, 2011

Od roku 1994 se začíná na novém zpracování systému sociální pomoci. Ale až v roce 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Přinesl mnoho změn, protože k zákonu byly přidány také další právní předpisy:

- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi;
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu.

„V oblasti sociálního pojištění dochází k velkým změnám. Po roce 1989 se jednotný systém rozděluje na dvě podskupiny:

- 1) systém veřejného zdravotního pojištění (slouží na pokrytí výdajů, které souvisí se zdravotní péčí);*
- 2) systém sociálního zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (souvisí se zdravotní péčí)²⁴.*

Sociální zabezpečení podle zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů zahrnuje:

- organizační uspořádání sociálního zabezpečení;
- působnost orgánů sociálního zabezpečení;
- úkoly občanů a zaměstnavatelů při provádění sociálního zabezpečení;
- řízení ve věcech důchodového pojištění;
- řízení ve věcech pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

²⁴ JANOUŠKOVÁ, Sociální pojištění [online], c2006, s. 179

5 Nová podoba sociální ochrany

Nová podoba sociální ochrany se skládá ze tří základních pilířů, a to ze sociálního pojištění, sociální státní podpory a sociální pomoci. V následujících podkapitolách se podíváme na podrobnější popis těchto pilířů.

5.1 Pojištění

- a) *Zdravotní pojištění* (zahrnuje náklady léčení)
- b) *Sociální pojištění*, které se dělí na:

Nemocenské pojištění

Upravuje zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů (od 1. 1. 2013 nabyl účinnosti zákon č. 401/2012 Sb., jehož změnou se v zákoně č. 187/2006 Sb. mění okruh osob účastných nemocenského pojištění, okamžik zániku pojištění a vymezení subjektů plnících úkoly v nemocenském pojištění).

Pojištění zahrnuje 4 druhy peněžitých dávek:

- nemocenské pojištění;
- peněžitou pomoc v mateřství;
- ošetřovné;
- vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství.

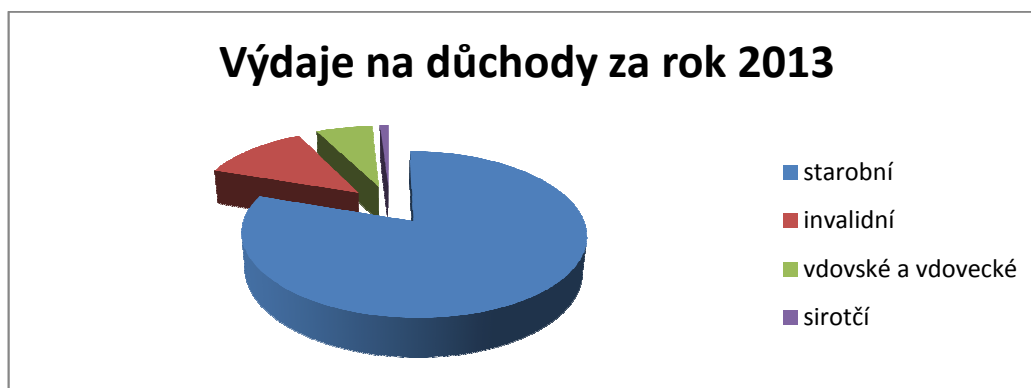
Důchodové pojištění

Upravuje zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. (od 1. 1. 2014 se okruh osob důchodově pojištěných sjednocuje s okruhem nemocensky pojištěných osob).

Důchodové pojištění se dále dělí na:

- starobní;
- invalidní (I. stupeň, II. stupeň, III. stupeň);
- pozůstalostní (vdovský, vdovecký a sirotčí důchod).

Graf 1: Poměr výplat důchodů za rok 2013



Autor: Marie Hartmannová

Důchodový systém České republiky (dále jen „ČR“) se skládá ze dvou základních pilířů, a to z povinného základního pojištění (tzv. I. pilíř), které je financováno průběžně. Je založen na principu „pay as you go“, to znamená, že důchody jsou financovány z aktuálního výnosu pojistného, které lidé platí ze mzdy a podnikatelé ze zisku. Toto zabezpečují všechny ekonomicky aktivní osoby.

Dalším z pilířů je dobrovolné penzijní připojištění (tzv. III. pilíř), které lze chápat jako individuální spoření. Stát zde z peněz daňových poplatníků podporuje individuální zabezpečení na stáří. Tento systém je definován v zákoně č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením, ve znění pozdějších předpisů.

Součástí penzijního připojištění je tzv. doplňkové penzijní spoření, které zavádí důchodová reforma z toho důvodu, že po jejím zavedení již není umožněno novým účastníkům vstoupit do penzijního připojištění se státním příspěvkem.

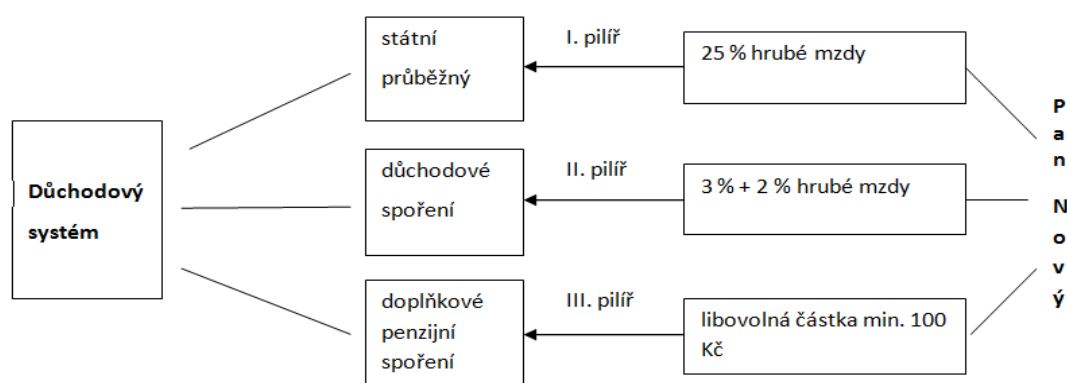
Rozdíl mezi penzijním připojištěním a doplňkovým spořením je takový, že „noví účastníci, kteří vstoupí do nového doplňkového penzijního spoření, budou své prostředky vkládat do nových fondů III. pilíře s potenciálem vyššího zhodnocení oproti dnešnímu penzijnímu připojištění“²⁵.

Doplňkové penzijní spoření definuje zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů.

²⁵ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Manuál k důchodové reformě [online], c2013, s.16

Při důchodové reformě byl nově zaveden II. pilíř tzv. důchodové spoření, který je rovněž dobrovolný. Vstup do tohoto pilíře znamená, že na povinné pojistné a důchodové pojištění (tj. do I. pilíře) se odvádí o 3 % méně z vyměřovacího základu (tedy ne 28 %, ale pouze 25 %) a tyto 3 % navýšená o další 2 % (celkem 5 %) se spoří v penzijní společnosti, kterou si účastník vybere. Tato nabídka ovšem nesklidila mnoho úspěchu.

Obrázek 2: Důchodový systém



Autor: Marie Hartmannová

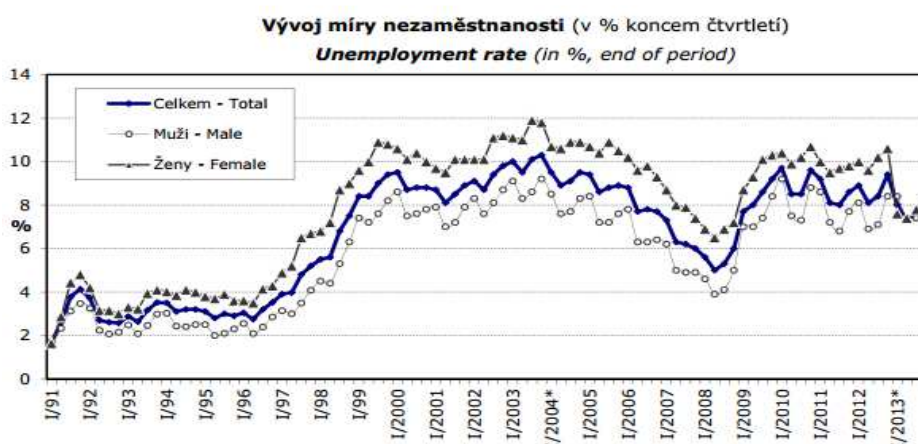
Jedním z důvodů zavedení důchodové reformy je také fakt, že lidé se dožívají vyššího věku, a tím přibývá velký počet obyvatel pobírajících starobní důchod. Hodně starých lidí zůstává v zaměstnání i po nástupu do penze. Toto bývá vnímáno jako bariéra k uvolnění některých pracovních míst, která by mohla být obsazena mladšími zaměstnanci nebo mladými lidmi, kteří mnohdy i po vystudování vysoké školy hledají zaměstnání jen s obtížemi. Takováto situace nastala z toho důvodu, že do roku 2010 mohli pracující, kteří pobírali starobní důchod, mít uzavřenou pracovní smlouvu na dobu určitou, a to nejvýše na jeden rok. Po roce 2010 se změnou zákona již není osoba v důchodovém věku omezena pracovní smlouvou na dobu určitou, a zaměstnavatel nepřihlíží k tomu, že k platu pobírá zároveň i důchod. Zvyšující se počet lidí v důchodovém věku a úbytek mladší generace můžeme vidět v Příloze B.

Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti

Upravuje zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti.

Na rozdíl od tehdejší Československé republiky, kde byla nezaměstnanost zakázaná, se situace změnila po roce 1989, kdy došlo k uvolnění ekonomiky a mnoho pracovních míst bylo zrušeno. Tím pádem začala růst nezaměstnanost i v České republice. V současné době je právo na práci upraveno v článku č. 26 Listiny základních práv a svobod. Právo na práci ovšem nelze chápat jako nárok na to být zaměstnán, ale jako právo na svobodnou volbu povolání.

Graf 2: Vývoj míry nezaměstnanosti



Autor: Koldinská, Sociální právo 2. vydání, 2013, s. 132

5.2 Státní sociální podpora

a) Sociální dávky

System státní sociální podpory upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů a zahrnuje:

Dávky nezávislé na příjmu:

- rodičovský příspěvek;
- porodné;
- pohřebné.

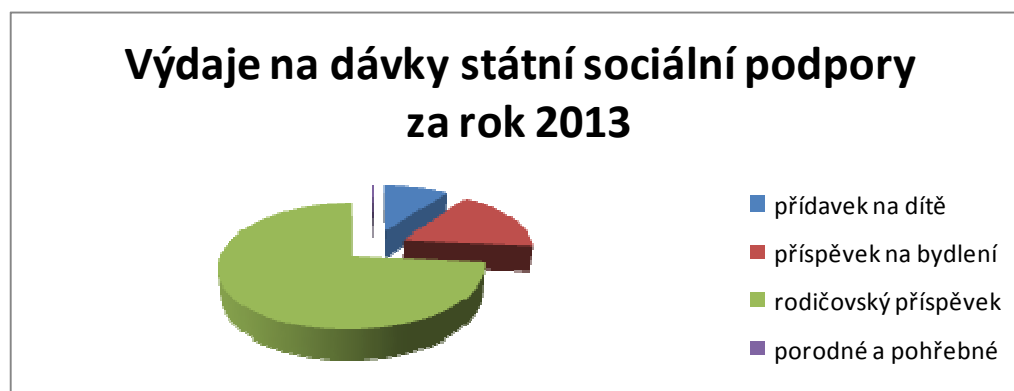
Mezi dávky tohoto druhu patřily do konce roku 2012 také dávky pěstounské péče. Od ledna 2013 již dávky pěstounské péče nejsou dávkami státní sociální podpory. Nově se dávky pěstounské péče řídí podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí a nevztahuje se na ně tedy dřívější zákon o státní sociální podpoře.

Dávky závislé na příjmu:

- přídavek na dítě;
- příspěvek na bydlení;
- sociální příplatek.

„Dávkami se rozumí hmotná plnění. V rámci sociální ochrany se zásadně poskytují peněžní a věcné dávky (jako např. potraviny, oblečení, zdravotní pomůcky)“²⁶.

Graf 3: Výdaje na dávky státní sociální podpory za rok 2013



Autor: Marie Hartmannová

5.3 Sociální pomoc

Upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Cílem je zajistit pomoc osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci.

²⁶ KOLDINSKÁ, Sociální právo 2. vydání, 2013, s. 21

a) *Dávky v hmotné nouzi*

Dávky v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a jsou to:

- příspěvek na živobytí;
- doplatek na bydlení;
- mimořádná okamžitá pomoc.

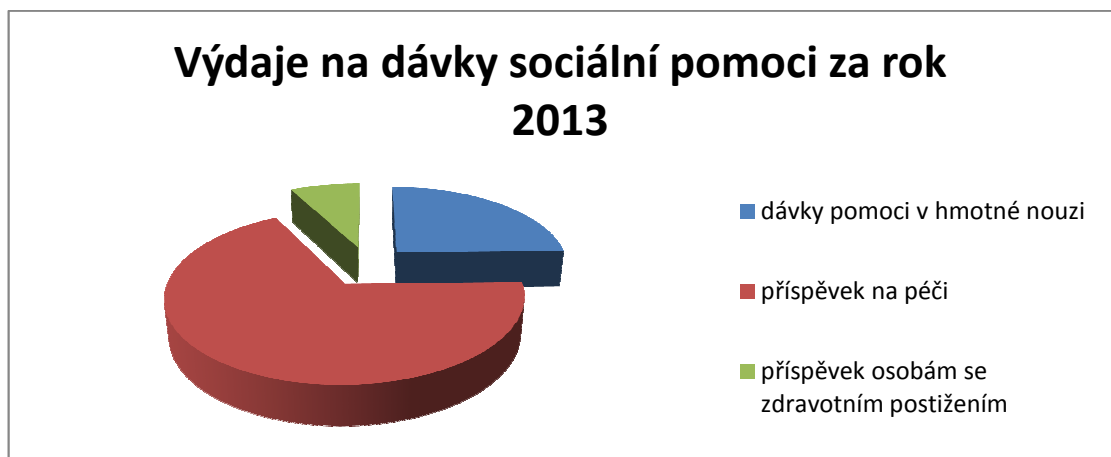
b) *Dávky sociální péče*

„Dávkami rozumíme majetkové převody ve prospěch jiného, mohou to být peníze nebo věci. Dávka je nástrojem povinné nebo dobrovolné redistribuce prostředků ve prospěch těch, kdo jsou potřební a jejich potřeby byly společensky uznány. Dávky rozeznáváme věcné a peněžité“²⁷.

Dávky sociální péče zahrnují:

- příspěvek pro zdravotně postižené;
- příspěvek na péči.

Graf 4: Výdaje na dávky sociální pomoci za rok 2013



Autor: Marie Hartmannová

²⁷ TOMEŠ, Úvod do teorie a metodologie sociální politiky, 2010, s. 338

c) Sociální služby

„Službou rozumíme systematickou činnost ve prospěch osob neschopných si pomoci sami. Služba v demokratické společnosti zahrnuje činnosti, jimiž sociální subjekt pomáhá sociálnímu objektu tím, že mu poskytne radu nebo v jeho prospěch vykoná službu. Okruh a spektrum sociálních služeb se v posledních desetiletích neobyčejně rozšířil, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených. Poskytované služby jsou rozmanité, protože reagují na zcela bezprostřední konkrétní potřeby odlišné v jednotlivých zemích a regionech“²⁸.

Sociální služby zahrnují:

- sociální poradenství;
- sociální zdravotní služby;
- sociální rehabilitace;
- osobní asistenci;
- pečovatelskou službu;
- průvodcovskou, předčitatelskou a tlumočnickou službu;
- služby rané péče;
- podporované bydlení;
- centra denních služeb;
- stacionáře denní a týdenní;
- domovy pro osoby se zdravotním postižením;
- domovy pro seniory;
- azylové domy;
- domy na půli cesty;
- chráněné bydlení;
- kontaktní centra;
- telefonickou krizovou intervenci;
- krizovou pomoc;
- nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;

²⁸ TOMEŠ, Úvod do teorie a metodologie sociální politiky, 2010, s. 342

- noclehárny;
- služby následné péče a doléčovací služby;
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- terapeutické komunity;
- terénní programy.

Sociální pojištění, jakožto první pilíř začal fungovat v roce 1992. Od roku 1995 byl zaveden druhý pilíř, tj. státní sociální podpora. V roce 2006 nastala nová úprava třetího pilíře. Byla zavedena sociální pomoc jak v hmotné, tak v sociální nouzi.

V roce 2007 vzniká nově příspěvek na péči.

Od roku 2012 začíná první etapa sociální reformy:

- výplaty nepojistných dávek se soustředí pod Úřad práce;
- byly upraveny dávky pro zdravotně postižené osoby;
- návrh na zavádění výplat dávek prostřednictvím S karet – tento návrh byl zamítnut.

Orgány provádějící sociální zabezpečení jsou následující:

- Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ);
- Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ);
- Městská správa sociálního zabezpečení Brno a Pražská správa sociálního zabezpečení;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV);
- Ministerstvo vnitra (pro příslušníky Policie ČR, Hasičského záchranného sboru ČR a příslušníků ostatních ozbrojených bezpečnostních sborů a bezpečnostních služeb);
- Ministerstvo obrany (pro vojáky z povolání);
- Ministerstvo spravedlnosti (pro příslušníky Vězeňské služby ČR).

5.4 Základní principy koordinace národních systémů sociálního zabezpečení uvnitř Evropské Unie

„Evropská Unie je plně založena na evropských kulturních a historických tradicích. Výsledkem snažení je zakotvení základních lidských práv a svobod v mnoha evropských i světových mezinárodních dokumentech. Součástí lidských práv jsou také práva sociální.

Důraz na lidská práva a rovnost zacházení, přispěl v rámci Evropské Unie ke vzniku volného pohybu osob a v jeho důsledku rovněž ke koordinaci sociálního zabezpečení“²⁹.

- 1) *„Podle principu rovného zacházení podléhají migrující osoby na území členských států, na které se vztahují ustanovení Nařízení, stejným povinnostem a využívají stejných výhod jako státní příslušníci dotyčného státu. Členské státy zacházejí s migrujícími pracovníky při přiznávání sociálních dávek stejným způsobem jako s vlastními občany.*
- 2) *Vždy se uplatňuje legislativa země, kde zaměstnaná osoba pracuje, a to bez ohledu na místo jejího bydliště. Ve státě pracoviště pak může osoba požadovat dávky i v případě, že by jejich poskytování bylo podmíněno bydlištěm osob v tomto státě bez ohledu na zaměstnání.*
- 3) *Pokud pojištěnec stráví část svého pracovního života v jednom a část v jiném členském městě a přitom nesplní předepsanou dobu pro nárok na dávku v některé z těchto zemí, využívá se princip sčítání dob pojištění. Koordinační nařízení zakotvují ustanovení, že pro získání nároku na dávky je třeba tam, kde to připadá v úvahu, přihlídnout i k dobám pojištění získaným v jiných členských státech.*
- 4) *Podle Koordinačních nařízení se státy vzdávají všech doložek vyžadujících trvalý pobyt pro poskytování dávek. Zajišťují tak výplatu dávek nejen do státu, kde osoba bydlí, ale do kteréhokoliv jiného členského státu“³⁰.*

²⁹ KOLDINSKÁ, Sociální právo 2. vydání, 2013, s. 77

³⁰ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Brožura - Sociální systém po vstupu do Evropské unie

Instituce, které v Evropské unii provádějí sociální zabezpečení, si vzájemně poskytují informace o pojištěncích.

V následující kapitole na základě provedeného šetření formou rozhovoru a dále na základě provedených vědeckých metod, uvedu zhodnocení významu poskytovaných služeb sociálního zabezpečení a z výsledků vyvodím potřebné závěry.

6 Úvod do praktické části

6.1 Sociální výzkum

„Sociální výzkumy se zabývají prvky, jevy a procesy a jejich vzájemnými vztahy, což vše jsou součástí sociální skutečnosti a spoluvytvářejí její reálnou podobu“³¹.

6.1.1 Cíl výzkumu

Cílem dobrého zpracování sociálních výzkumů je poskytnout spolehlivé a objektivní informace. Kromě cílů je důležité pochopit jaké je téma zadání (co se bude zkoumat) a jakým zkoumáním by měl být výzkum proveden.

6.1.2 Zdroje dat

Mezi základní techniky sběru dat patří:

- a) pozorování;
- b) dotazník;
- c) rozhovor (interview);
- d) experiment v laboratorních nebo reálných podmínkách;
- e) analýza dokumentů.

6.1.3 Metody sociálních výzkumů

1. Kvantitativní metody

„Kvantitativní přístup předpokládá, že fenomény sociálního světa (různé jeho aspekty, objekty, procesy ad.), které činí předmětem zkoumání, jsou svým způsobem měřitelné, či minimálně nějak tříditelné, uspořádatelné“³².

U kvantitativních metod se zkoumá několik aspektů u mnoha objektů a lze tedy analýzu dat provést rychleji, než u kvalitativního zkoumání. Závěry

³¹ REICHEL, Kapitoly metodologie sociálních výzkumů, 2009, s. 21

³² REICHEL, Kapitoly metodologie sociálních výzkumů, 2009, s. 40

zkoumaného jevu jsou ovšem někdy až moc abstraktní, protože jedinec nemá možnost se k danému tématu vyjádřit svými slovy.

2. Kvalitativní metody

„Kvalitativní přístup představuje řadu rozdílných postupů, které se snaží najít porozumění zkoumanému sociálnímu problému. Jedinečnost kvalitativních přístupů není pouze v tom, že nepracují s měřitelnými charakteristikami. Pokoušejí se na určitý fenomén (prvek, aspekt, proces apod.) nahlížet v pro něj autentickém prostředí a vytvářet jeho obraz v co možná nejkompaktnější podobě, včetně podob jeho vztahů s dalšími aspekty apod.“³³.

U kvalitativních metod se zkoumá naopak mnoho aspektů u mála objektů. Je zde možnost flexibilně reagovat na zjištěné informace, prostor pro vlastní názor a získávání údajů není standardizované.

6.1.4 Určení způsobu dotazování

1. Osobní

Provádění osobního dotazování je náročné jak pro tazatele, tak pro respondenta. Důležitou součástí dobře a kvalitně provedeného rozhovoru je nejprve určení formy rozhovoru a následné stanovení otázek či tématu. Jen tak lze dosáhnout kvalitních výsledků a nevybočovat od cíle výzkumu. Další důležitou součástí osobního dotazování je vybrat vhodné místo, a to nejlépe nějaké neutrální prostředí bez rušivých aspektů, které by respondenta rozptylovaly nebo zneklidňovaly. Forma osobního rozhovoru je přeci jen časově náročnější a proto je třeba dobře formulovat předem připravené otázky.

2. Písemné

Písemná forma dotazování je typická pro kvantitativní výzkumy. A protože je finančně nenáročná je možné rozdat velké množství dotazníků s otázkami. Ovšem tato forma má své nevýhody. A to sice, že ne vždy získáme takové odpovědi, jaké jsou potřeba, a to z různých důvodů. Buď je odpověď moc stručná, nebo respondent nepochopil otázku správně a odpovídá mimo téma. Také není zaručen počet

³³ REICHEL, Kapitoly metodologie sociálních výzkumů, 2009, str. 41

vrácených dotazníků, protože např. respondenti nemají dostatečnou motivaci dotazník vyplnit.

3. On-line

On-line metoda nabízí využití počítačové techniky s daty v elektronické podobě. Není tedy třeba nic tisknout, rozdávat, ani hledat respondenty. Nevýhodou je to, že nevíme, kdo odpovídá a zda patří např. do věkové, vzdělanostní nebo jiné skupiny, které je k výzkumu potřeba.

4. Telefonické

U telefonické formy dotazování je výhodou to, že není nijak časově náročná a klient si může v průběhu telefonátu vzpomenout na připomínky k otázkám, které pak výzkumník může zpětně doplnit. Pokud ovšem není respondent v dobré náladě nebo nemá dostatek času na odpovídání, je lepší si s ním hovor dohodnout na jindy, aby nebyly výsledky ovlivněny, např. špatnou náladou nebo již zmíněným časovým presem. Telefonické dotazování se blíží k dotazování osobnímu, protože i zde může respondent vyjádřit svůj názor nebo říci svou zkušenost k dané otázce či tématu.

5. Kombinované

Kombinované dotazování je kombinací předešlých technik³⁴.

³⁴ KOTLER, Marketing Management – Analýza, plánování, využití, kontrola, 1998

7 Postup tvorby okruhu témat pro rozhovor

1. Vytvoření okruhu témat pro respondenty

Před vytvořením seznamu okruhů pro rozhovor je důležité si uvědomit, co potřebuji od dotazovaných zjistit a na základě cílů vybrat správná témata, na která budou respondenti odpovídat.

2. Určení způsobu provádění rozhovoru

a) Volný rozhovor

Při provádění volného rozhovoru nemá respondent předem sestavený seznam otázek a může volně vyprávět. Otázky vznikají samy během komunikace mezi tazatelem a respondentem. Výhodou volného rozhovoru je to, že respondent může být zcela spontánní a navazovat na témata bez určení jejich pořadí.

b) Polostrukturovaný rozhovor

Ani u tohoto typu rozhovoru nejsou striktně dané otázky, ale je zde učen okruh témat, ke kterým se respondenti vyjadřují. Polostrukturovaný rozhovor je také výhodný z toho hlediska, že respondent má sice stanovené určité body, na které odpovídá, ale sám je může ještě dále rozvinout.

c) Strukturovaný rozhovor

U řízené formy rozhovoru jsou dopředu formulovány otázky a je určeno i jejich pořadí. Některé typy otázek mohou mít otevřený konec, aby respondent mohl dopsat svou vlastní odpověď, pokud si nevybere z nabízených možností. Odpovědi zde už nemají rozsáhlou formu, ale jsou spíše velmi stručné, aby se lépe vyhodnocovaly.

3. Specifikace cílové skupiny a její výběr

Pro provedení rozhovoru, je třeba se po určení okruhu témat zamyslet nad tím, koho se budu ptát a z jakých věkových kategorií je třeba vybírat.

7.1 Příprava na rozhovor s klienty

Důležitou součástí mé bakalářské práce jsou získané informace z provedeného rozhovoru s vybranými respondenty. Zvolila jsem kvalitativní výzkumnou strategii, a to z toho důvodu, že její vyhodnocení je důvěryhodnější a přesnější, než kdybych volila např. dotazníkovou metodu. Jelikož klienti byli rozděleni do několika věkových skupin, mohl každý za sebe popsat různé zájmovosti, smutné, ale i světlé stránky, které mu sociální systém v průběhu let přinesl. Rozdělit respondenty do tří věkových kategorií jsem se rozhodla proto, že generace mladých lidí by nemohla odpovídat na otázky, které se týkají systému sociálního zabezpečení před rokem 1989 důvěryhodně, protože dřívější systém se jich nijak výrazně nedotkl. Naopak starší generace již může porovnávat oba systémy a vyzdvihnout z každého jak nevýhody, tak výhody.

Pro přípravu rozhovoru bylo zapotřebí následujícího postupu:

1. určit formu rozhovoru;
2. vytvořit okruh otázek, o kterých potřebuji získat od respondenta potřebné informace;
3. specifikovat cílovou skupinu (v mém případě cílové skupiny);
4. určit místo, kde bude rozhovor probíhat.

7.2 Vyhledání klientů a zařazení do kategorií

K tomu, abychom dokázali zhodnotit význam a kvalitu poskytované služby, je třeba znát názory klientů na našem území. Tuto zpětnou reakci jsem se pokusila získat formou dobrovolného rozhovoru. Oslovila jsem cca 70 respondentů. Aby výsledky byly objektivní, bylo třeba vyhledat odpovídající vzorek respondentů.

Můj postup byl následující:

1. stanovení vzorku dotazovaných osob;
2. stanovení minimálního počtu respondentů u každé kategorie;
3. určení věkové kategorie.

Pro zjištění názoru respondentů, se kterými byl proveden rozhovor, jsem si stanovila názorný postup při jejich výběru a rozdělení do kategorií:

- 1) nejmladší občané, kteří nestačili využít sociální systém před rokem 1989 (věková kategorie do 35 let);
- 2) střední kategorie občanů, kteří zažili jak systém komunismu, tak demokracie (věková kategorie 35 – 65 let);
- 3) nejstarší obyvatelé České republiky, kteří vyrůstali hlavně v době komunismu a demokratický systém zažívají až v důchodovém věku (věková kategorie 65 let a více).

U první věkové skupiny jsem získala názory od 18 respondentů. U prostřední skupiny se mi podařilo provést rozhovor se 30 dotazovanými. U této věkové skupiny nebylo náročné najít respondenty, kteří by se chtěli podělit o svůj názor. V poslední skupině odpovídalo 12 respondentů.

Téma rozhovoru se vztahovalo na to, jaké je vnímání lidí různých věkových skupin a z různých sociálních vrstev na systém sociálního zabezpečení před rokem 1989 a po roce 1989.

Formu rozhovoru jsem zvolila z toho důvodu, že mi přišlo vhodné to, že každý má jiný sociální problém (nebo nemá žádný), a proto vytvářet dotazník by bylo poměrně složité už jen proto, že moje bakalářská práce není specificky zaměřena na určitou dávku sociálního zabezpečení, ale na vývoj sociálního systému jako takového.

Dopředu jsem si připravila několik bodů, o kterých mi respondent pověděl svůj názor. Rozhovory probíhaly v neutrálním prostředí, například v kavárně, venku na procházce nebo u klientů doma. Důležité bylo, aby prostředí vyhovovalo klientům a cítili se v něm dobře a uvolněně.

7.3 Rozbor jednotlivých témat

1. Rodina

U tématu rodina mě zajímalo, z jakého prostředí klienti pochází. Zda žijí nebo žili s rodiči nebo jen s jedním z rodičů a jak je to ovlivnilo do budoucna. Tento bod je také důležitý z hlediska toho, že i přesto, že stát má chránit rodinu, v dnešní době

se tak již moc neděje a proto se množství sňatků rok od roku zmenšuje a naopak přibývá rozvodů. Respondenti starší generace ve většině případů vyrůstali v celé rodině, to až v dnešní době není nic neobvyklého, že matky zůstávají samy na výchovu dětí. Podle toho, v jakém prostředí klient vyrůstal, se také odvíjí jeho nynější pohled na svět a zároveň i na sociální systém.

2. Zaměstnání

Důležitým prvkem pro hodnocení sociálních systémů je to, kde jedinec pracuje, jakou zastává pozici a zda mu práce, kterou provádí, vyhovuje.

3. Bydlení (kde, jak, s kým)

Nedílnou součástí otázky bydlení je již předešlé téma o rodině. Zajímalo mě, v jakých podmínkách jedinec žije (dům, byt, ubytovna), kde žije (město, venkov) a také s kým žije (s rodiči, sám, s kamarády). Také od toho se odvíjí hodnocení sociálního systému klienta.

4. Sociální systém před rokem 1989 (pozitiva, negativa)

K tomuto tématu se nejvíce mohli vyjádřit lidé ze starších věkových kategorií, kteří sociální systém před rokem 1989 zažili a mohou tak ze svých vzpomínek popsat pozitivní, ale také negativní stránky tohoto systému. Lidé mladší věkové kategorie mohli alespoň z vyprávění porovnat, co by jim vyhovovalo více a co naopak méně oproti nynějšímu sociálnímu systému.

5. Sociální systém po roce 1989 až do dnes (pozitiva, negativa)

Na toto téma mohli odpovídat všichni, avšak zde nejstarší kategorie respondentů zažívá tento systém již v důchodovém věku a nemohla tedy využívat tolik výhod, které tento systém přináší, jako respondenti mladší kategorie.

6. Pozitiva a negativa úřadů vyplácejících sociální dávky

Zajímalo mě také, jak hodnotí klienti úroveň úřadů vyplácejících dávky. Zda se pracovníci umí orientovat a klientovi poradit a poskytnout potřebné informace nebo jaká je vlastně úroveň úřadů, kam každý z nás určitě alespoň jednou v životě zavítal. Na základě odpovědí respondentů byla provedena SWOT analýza.

8 Analýza a interpretace odpovědí

8.1 Rozbor odpovědí u nejmladší kategorie dotazovaných

Téma č. 1: Rodina

- 33 % (6 respondentů) pochází z rodin s horšími sociálními poměry
- 67 % (12 respondentů) pochází z dobře situovaných rodin s dobrým zázemím

Téma č. 2: Zaměstnání

- 33 % (6 respondentů) provádí dělnickou profesi
- 56 % (10 respondentů) provádí duševní práci
- 11 % (2 respondenti) zatím nepracuje

Téma č. 3: Bydlení

- 44 % (8 respondentů) bydlí sami, 39 % (7 respondentů) bydlí s rodiči, 17 % (3 respondenti) bydlí na kolejích, z toho:
- 78 % (14 respondentů) žije ve městě v bytě, 22 % (4 respondenti) žije na venkově v rodinném domě

Téma č. 4: Sociální systém před rokem 1989

- *Pozitiva:* Jistota práce a bydlení, odchod do penze v nižším věku.
- *Negativa:* Přímo negativa nejsou schopni respondenti zhodnotit, ale z informací od rodičů a prarodičů vědí, že sociální systém byl velmi přívětivý, což bylo ovšem vykompenzováno omezením v cestování a nedostatkem produktů na trhu.

Téma č. 5: Sociální systém po roce 1989

- *Pozitiva:* Dobrá úroveň sociálního zabezpečení, jako hlavní pozitivum vidí respondenti to, že při odchodu do ciziny se jim započítávají do penze roky

odpracované v zahraničí (to v případě, pokud se jedná o zemi EU nebo je sepsaná mezinárodní smlouva).

- *Negativa:* Zneužitelnost systému, nárok na dávky v nezaměstnanosti, zaměstnávání lidí v důchodovém věku, narůstající věk odchodu do penze, nejsou již takové jistoty jako dříve (každý si musí zajistit bydlení a práci sám).

Téma č. 6: Pozitiva a negativa úřadů vyplácejících sociální dávky

- *Pozitiva:* Přehledné internetové stránky.
- *Negativa:* Nedostatečná informovanost pracovníků o změnách, nedostatečné poskytování informací.

8.2 Rozbor odpovědí u prostřední kategorie dotazovaných

Téma č. 1: Rodina

- 17 % (5 respondentů) bydlí ve společné domácnosti s rodiči
- 10 % (3 respondenti) bydlí sami
- 63 % (19 respondentů) bydlí se svou rodinou (manželem/manželkou a dětmi)
- 10 % (3 respondenti) bydlí pouze se svými dětmi

Téma č. 2: Zaměstnání

- 50 % (15 respondentů) vykonává duševní práci
- 50 % (15 respondentů) vykonává manuální profesi

Z toho 30 % (5 respondentů) pobírá invalidní důchod nebo jiné dávky.

Téma č. 3: Bydlení

- 17 % (5 respondentů) bydlí se svými rodiči
- 10 % (3 respondenti) bydlí sami

- 63 % (19 respondentů) bydlí se svou rodinou (s manželem/manželkou a dětmi)
- 10 % (3 respondenti) bydlí pouze se svými dětmi

Téma č. 4: Sociální systém před rokem 1989

- ***Pozitiva:*** Jistota práce a zabezpečené bydlení, bezúročné půjčky, nebyli bezdomovci a sociálně vyloučení občané.
- ***Negativa:*** Negativa jako taková sociální systém neměl, neboť stát poskytoval základní i nadstandardní péči díky povinné zaměstnanosti a do sociálního systému bylo zapojeno jen naprosté minimum obyvatel. Ale nad rámec odpovědí většina respondentů uvedla, že tyto sociální jistoty byly vykompenzovány velkou mírou nesvobody, protože ne každý se mohl dostat na vysokou školu, nemohlo se chodit do kostela, děti nemohly chodit do náboženství, nebyla svoboda projevu, nemožnost výběru práce a uměle vytvořená zaměstnanost.

Téma č. 5: Sociální systém po roce 1989

- ***Pozitiva:*** Existují neziskové organizace, které poskytují vyšší a personifikovanou úroveň sociálních služeb, možnost cestování, možnost výběru práce dle vlastních představ.
- ***Negativa:*** Ne všichni se mohou dostat do sociálního systému tak, jak tomu bylo před rokem 1989, nejistota co bude dál a jak by se měl člověk na stáří zabezpečit, finančně náročná doba, prodlužování věku odchodu do důchodu a vyplácené výše důchodů.

Téma č. 6: Pozitiva a negativa úřadů vyplácejících sociální dávky

- ***Pozitiva:*** V celku kvalitní poskytování služeb, poskytování informací.
- ***Negativa:*** Dlouhá čekací doba při vyřizování některých dávek.

8.3 Rozbor odpovědí u nejstarší kategorie dotazovaných

Téma č. 1: Rodina

- 83 % (10 respondentů) pochází z úplných rodin
- 17 % (2 respondenti) pochází z neúplné rodiny

Z celkového počtu respondentů založilo 92 % (11 respondentů) úplnou rodinu (mají děti a nyní také vnoučata).

Pouze 8 % (1 respondent) vlastní děti nemá.

Téma č. 2: Zaměstnání

- 100 % (12 respondentů) je nyní na starobním důchodě

Z toho 25 % (3 respondenti) prováděli duševní práci a 75 % (9 respondentů) se živilo manuální prací.

Téma č. 3: Bydlení

- 58 % (7 respondentů) si v mládí postavilo vlastní dům, ve kterém většina z nich stále bydlí
- 42 % (5 respondentů) bydlí v bytě, který si zakoupili

Nikdo z této kategorie dotazovaných nebydlí v nájmu, ani nesplácí žádné půjčky týkající se bydlení.

Téma č. 4: Sociální systém před rokem 1989

- **Pozitiva:** Jistota bydlení, jistota práce (i za cenu toho, že člověk dělal práci zbytečnou nebo práci, která ho nebavila).
- **Negativa:** Zde stejně jako výše, uvedli respondenti, že sociální systém v podstatě nedostatky neměl, ale co respondentům vadilo na době jako takové, bylo nedostatek zboží na trhu, na všechno velké fronty a dlouhá čekací doba, omezené cestování, zákaz převozu zboží ze zahraničí,

nemožnost studovat pro ty, kdo nebyli spojeni s komunistickou stranou, podplácení, zákaz chození do kostela, odebrání majetku.

Téma č. 5: Sociální systém po roce 1989

- *Pozitiva:* Dostatečné poskytování sociálních služeb, rozvoj neziskových organizací, možnost vycestovat do zahraničí prakticky bez omezení.
- *Negativa:* Méně sociálních jistot než dříve, zneužitelnost dávek sociálního zabezpečení.

Téma č. 6: Pozitiva a negativa úřadů vyplácejících sociální dávky

- *Pozitiva:* Dobrá informovanost klienta o změnách (např. také brožury, noviny), možnost doručení dávky až do domu.
- *Negativa:* Neposkytnutí dostatečných informací k vyřízení některých dávek, zdoluhavý proces vyřizování některých dávek.

8.4 Vyhodnocení výsledků rozhovoru

Vzhledem k tomu, že se jednalo o dobrovolné poskytnutí rozhovoru, odpovědělo mi 60 respondentů, tedy většina oslovených. Je třeba podotknout, že se jednalo o formu rozhovoru se stručnými otázkami (tedy forma polostandardizovaného rozhovoru) a respondenti tak nebyli příliš časově zatíženi. Ze získaných rozhovorů lze vyvodit následující závěry:

1. Nejmladší kategorie dotazovaných:

Z odpovědí, které uvedli respondenti nejmladší kategorie, vyplývá, že tato skupina lidí vnímá dnešní sociální systém z části negativně. Problém vidí zejména ve dvou oblastech. Jako první je oblast vyplácení dávek – podle jejich názoru hodně lidí tento systém nejen využívá, ale spíše zneužívá (např. dávky v nezaměstnanosti, invalidní důchody). Jelikož přibývá lidí v důchodovém věku, spotřebovává se velké množství peněz na vyplácení jejich důchodu, zatímco výdělečně činných pomalu ubývá, znamená to, že do budoucna bude problém s vyplácením důchodů této

kategorie. To je také důvod, proč se zvyšuje věk odchodu do penze, což se respondentům nelíbí, stejně tak vidí nevhodné to, že spousta důchodců je i ve vysokém věku aktivní v pracovní oblasti a různými způsoby si přivydělávají na místech, která by mohla obsadit jejich generace.

Na druhou stranu jsou respondenti rádi, že vyrůstali v demokratickém státě, i když nemohou mít takové jistoty jako dříve. Na bydlení si musí vydělat sami, nikdo z nich nemá možnost získat bezúročné půjčky (např. dříve to byly půjčky novomanželům). Získat vhodné pracovní místo s dostatečným ohodnocením je pro ně obtížné. Naopak vítají možnost cestovat, poznávat nové věci, pozitivně hodnotí dostatek všech potravin, oblečení a ostatních věcí na trhu.

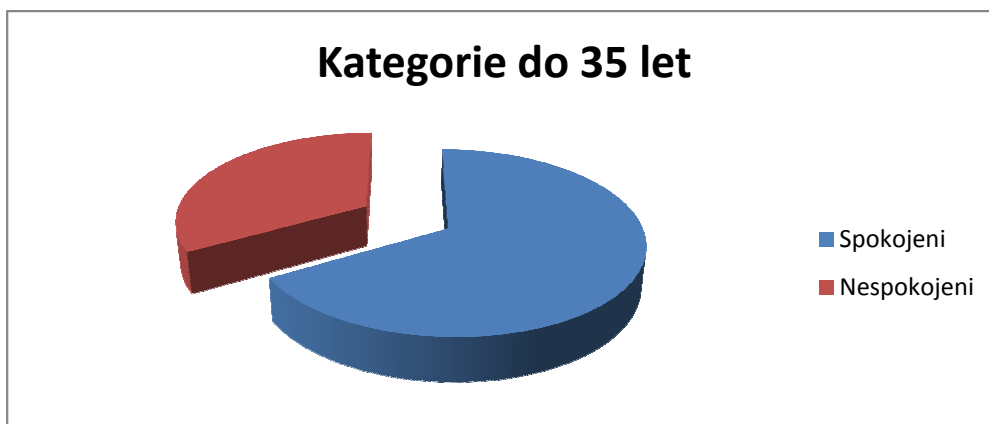
Z uvedených odpovědí při rozhovoru vyplývá, že pouze jedna třetina respondentů by raději volila systém před rokem 1989. Všimla jsem si, že tyto respondenti pocházejí z rodin, které mají horší sociální poměry, takže jim nic neříká volnost cestování, protože například možnost cestování nemohli s rodiči využít. Tento zlomek lidí si také myslí, že studovat vysokou školu je neúčinné, neboť získali zkušenosti, že v praxi nemají výrobní firmy zájem o vysokoškolsky vzdělané lidi z důvodu platové náročnosti. A právě z těchto důvodů se tyto respondenti domnívají, že dostačující je získat práci, mít kde bydlet a mít na základní životní potřeby. Otázku uspokojení svých zájmů vidí jako nadstandard životní úrovně.

Zbývající dvě třetiny zaujímají jiný názor. Využívají možnosti cestovat, učit se cizím jazykům a získávat nové zkušenosti. Většina studuje vysokou školu a ti, kteří ji nestudují si myslí, že vysokoškolské vzdělání je potřebné a v některých případech nezbytné. Tato část pochází většinou ze střední vrstvy obyvatelstva, s dobrým rodinným zázemím. Bydlí buď ve společné domácnosti s rodiči, nebo jim rodiče zajistili, případně jsou schopni zajistit bydlení mimo domov (vlastní byt, koleje). V některých případech jsou jedinci schopni si financovat veškeré výdaje sami, ale prvopočátky osamostatnění byly podporovány jejich rodinou. Možná také právě proto mají jiný názor, než již zmiňovaná skupina mladých, kteří řeší jiné životní problémy.

Veškeré zajišťování svých potřeb a zájmů považují nikoli za nadstandard, ale za standardní životní úroveň.

Také je třeba uvést, že respondenti nejmladší kategorie jsou více flexibilní v oblasti získání zaměstnání, neboť u nich není problém odejít za prací i do zahraničí.

Graf 5: Spokojenost/nespokojenost klientů do 35 let



Autor: Marie Hartmannová

2. Prostřední kategorie dotazovaných:

Prostřední kategorie dotazovaných se pohybuje ve velkém věkovém rozpětí, a proto jsem oslovila více osob než u ostatních skupin. Tito respondenti zažili jak systém komunismu, tak systém demokracie a mohou tedy porovnat, jaké jistoty byly dříve a jaké jsou dnes.

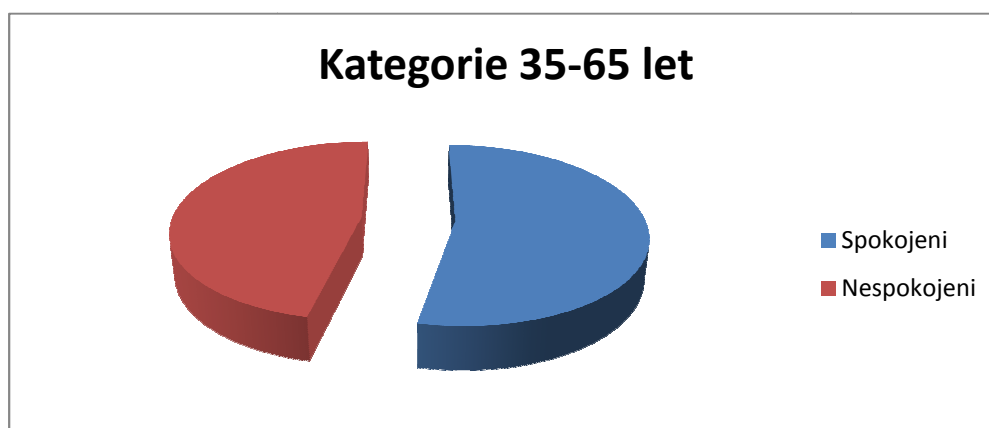
Jelikož je tato skupina velmi rozmanitá, vidíme i z grafu, že výrazně nepřevažuje ani spokojenost ani nespokojenost s dnešním systémem. Je to dáno tím, že jak jsem již zmínila výše, každý vyrůstal v jiných sociálních podmínkách a hodnocení respondentů se odvíjí hlavně od tohoto faktu.

Respondenti této kategorie by preferovali spíše předešlý systém a to zejména z důvodu jistoty zaměstnání, jistoty poskytnutí odpovídající výše dávky v případě nemoci a dále z důvodu jistoty bydlení.

Někteří z této skupiny dotázaných jsou stále v produktivním věku, ale nemají dnes žádnou jistotu, že v práci vydrží až do důchodu. A protože velká část respondentů má děti, o které je třeba se postarat (platit studia, zahraniční výjezdy atd.), kladou na sebe a své rodiny velké nároky, což odpovídá velkým výdajům, a tím vstupují do rizika, že by se mohli stát i oni sami „sociálními případy“.

Z této skupiny mě zaujalo povídání paní Evy, která nyní žije na venkově u svých rodičů, o které pečuje. Pověděla mi, že vzhledem k tomu, že již mnoho let nepracuje (občas si přivydělá brigádou), nemá dostatek peněz na to, aby využila možnosti, které dříve využít nemohla, protože byly kvůli režimu zakázány. V tomto věku by spíše preferovala předešlý systém, díky kterému získala byt a měla i zajištěnou práci. Vadí jí také to, že její důchod bude nízký, a to hlavně kvůli malému počtu odpracovaných let. Nicméně výhody v dnešním systému vidí také, a to například v tom, že její syn si mohl sám a dobrovolně vybrat práci, která ho baví a díky tomu také mohl vycestovat na půl roku za prací do zahraničí. Díky předešlému režimu mohla zajistit svému synovi bydlení získáním bytu, ve kterém nyní syn žije.

Graf 6: Spokojenost/nespokojenost klientů od 35-65 let



Autor: Marie Hartmannová

3. Nejstarší kategorie dotazovaných:

Respondenti poslední kategorie jsou spokojeni se současně zavedeným systémem, protože jsou jednak zabezpečeni vlastními prostředky a jednak nejsou natolik zatíženi starostmi předešlé kategorie respondentů. Jsou na zaslouženém starobním důchodu a změna věku odchodu do penze se jich netýká.

Mohou využívat některých služeb, kterých by za socialismu využít nemohli (např. různé příspěvky).

Nejstarší kategorie respondentů zažila sociální systém v socialismu. Tento systém k nim byl velmi štědrý - bylo plánované hospodářství a vše se stavělo centrálně. Byly jim poskytovány byty, nenávratné nebo málo úročné půjčky na

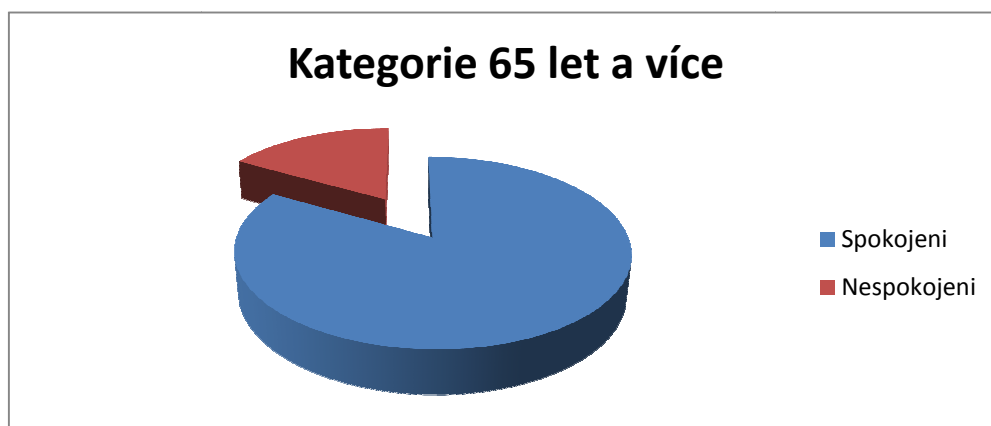
postavení domu, nebo formou družstev podporovali vlastní výstavbu. Stát stavěl státní byty, které pak přiděloval. Podle toho, kde byl kdo zaměstnán, byl mu přidělen buď služební, nebo podnikový byt. Vzhledem k tomu, že zaměstnání museli být všichni, byla tím vyřešena i velká část bytové otázky na území našeho státu. Výjimkou byly ženy v domácnosti a umělci.

V produktivním věku žili tito lidé v jistotách – věděli, že dostanou výplatu, že dostanou půjčku, že mají kde bydlet. Neexistovali žebráci a nebyly žádné exekuce, protože všichni měli příjem a možnost platit. V této době byly vyšší jistoty, a to bez ohledu na omezení – nemohlo se například cestovat.

Co mě z rozhovorů velmi zaujalo, bylo vyprávění paní Stanislavy, které se v předešlém režimu nelíbilo zejména to, že její synové nemohli jít studovat na vysokou školu, i přesto, že přijímací zkoušky splnili bez problému. Bylo to dáno tím, že nikdo z jejich rodiny nebyl spjat s komunistickou stranou, nikoho nepodpláceli a navíc její švagr emigroval do zahraničí, čímž byla jejich situace složitější.

Další příběh, který mě zaujal, mi vyprávěl pan Svatoslav, kterého nejvíce mrzelo, když mu byl odebrán veškerý dobytek a koně i s krásným kočárem. Tyto věci mu nikdy nebyly navráceny ani nijak vykompenzovány. Na dobu komunismu nevzpomíná rád, ale daleko horší vzpomínky si odnáší z 2. světové války. Když jsem se ho zeptala, co podle něj bylo lepší, zda doba před rokem 1989 nebo po roce 1989, odpověděl mi, že se to tak nedá srovnat, protože vše má své pro a proti. Na dnešní době se mu ale líbí hlavně svoboda projevu a také to, že už se může snad bez starostí starat o svoje zvířata a zahradu.

Graf 7: Spokojenost/nespokojenost klientů od 65 let

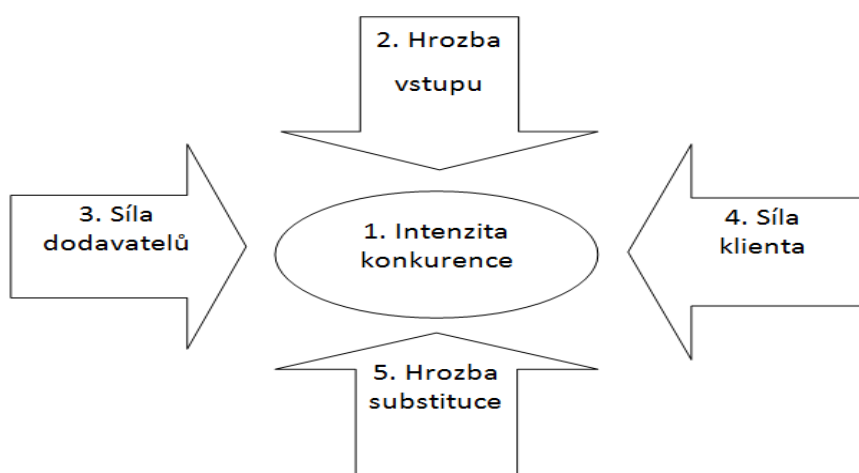


Autor: Marie Hartmannová

8.5 Analýza konkurenčního prostředí klienta

Z výsledku provedených rozhovorů vyplývá, že většina dotazovaných je se systémem sociálního zabezpečení, který dnes funguje, spokojena. Nyní se podíváme na pozici klienta v systému sociálního zabezpečení metodou strategického managementu „Porterových pět sil“. Tento model pomohl vyvodit potvrzení úvahy, že pozice klienta je stabilní, může tedy nadále bez ohrožení využívat navržený současný systém.

Obrázek 3: Porterův 5-ti faktorový model konkurenčního prostředí



Autor: Marie Hartmannová

Podívejme se na pozici příjemce (klienta) v systému poskytování sociálních dávek metodou strategického managementu „Porterových pět sil“.

1. Intenzita konkurence: je stabilní.

Jaká je intenzita konkurence, kdo konkuruje příjemci dávek. Jediné, co by mohlo klienta ohrozit, je vláda, omezení systému nebo změna zákonů.

V dnešní době je ale spíše tendence dávky zvyšovat (např. v nemocnici už není poplatek 100 Kč/den). Levicové strany mají zájem udržovat úroveň dávek ba je naopak navyšovat. Není tedy pravděpodobné, že na místo klienta by byl přijat pracující člověk, který se umí zabezpečit sám.

Také pracující člověk by mohl být konkurence, ale je velice malá pravděpodobnost, že by něco změnil. Naopak podporuje a přispívá do systému sociálních dávek.

2. Hrozba vstupu: je slábnoucí.

Hrozbou by mohla být změna politických stran nebo jiná sociální politika. Z důvodu zvyšující se úrovně poskytovaných sociálních služeb jako takových, je zájem sociálně orientovaných stran v politice o to, aby měly co nejvíce voličů. Toto se jeví jakožto zájem snížení chudoby (jako zástupný faktor).

3. Síla dodavatelů: je stabilní.

Je to dáno navrženým sociálním systémem a velkou roli hrají léta trvající stejné výše odvodů do sociálního zabezpečení. Také stejná úroveň solidarity i ze strany neziskových organizací.

4. Síla klienta: je mírně rostoucí.

Způsobeno rostoucími požadavky klientů, jejich zvýšenou informovaností, zvyšujícími se nároky, zájmem o získání co nejvíce informací o daném problému. Vědět jak využít nastavený systém sociálních dávek, hledání mezer v zákoně a jejich

využívání až zneužívání. Také možnosti získání informací jsou dostupnější, neboť informace lze získat kromě psané papírové formy také z internetu z webových stránek příslušných úřadů.

5. Hrozba substituce: je stabilní.

Na základě analýzy lze říci, že pozice klienta dávek sociálního zabezpečení je stabilní. Riziko by mohlo nastat v případě, že by došlo ke změně politické strany, ale v nejbližší době se nepočítá se změnami.

System poskytuující dávky je už dlouhou dobu stabilní. Pouze po změně politické situace v zemi je hrozbou to, že by byl nastaven jiný systém poskytování sociálních dávek, a to jen pro ty opravdu nejpotřebnější a nejsložitější případy.

Na základě provedené analýzy a jejího vyhodnocení lze říci, že klientova pozice není nijak zvláště ohrožena konkurencí.

Z výše uvedené analýzy mohou vznést úvahu o tom, že ze strany klientů (příjemců dávek sociálního zabezpečení) je velmi nízká motivace o zapojení se do pracovního procesu.

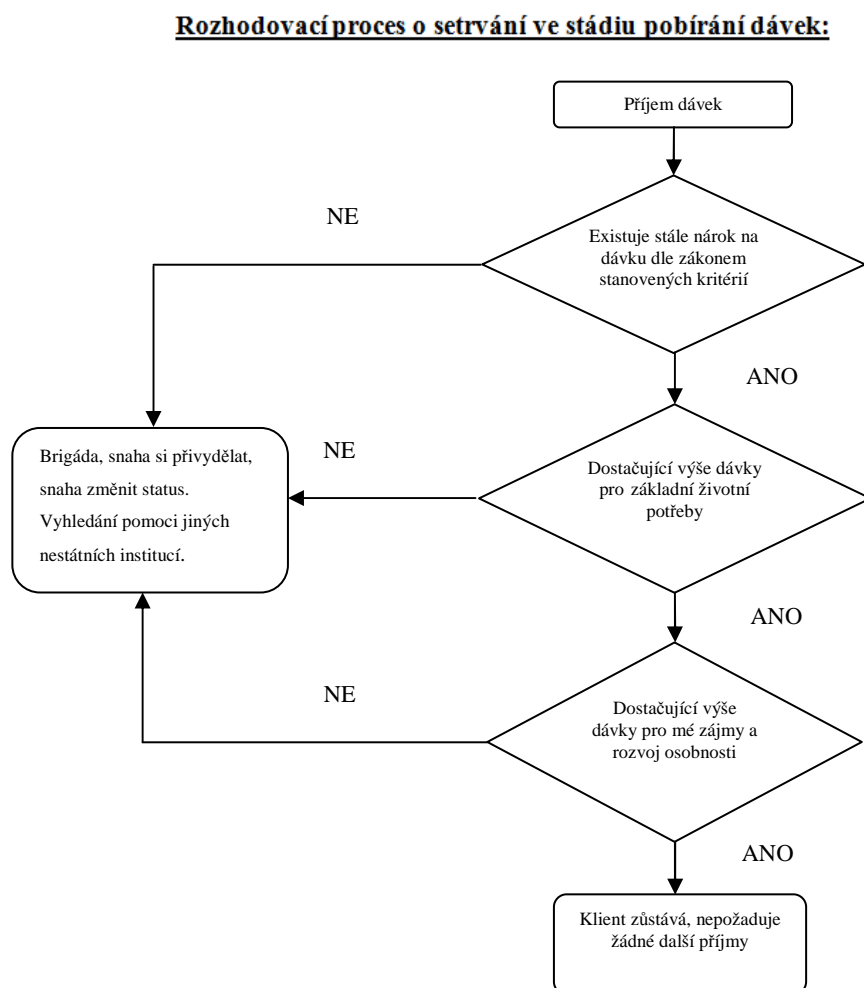
Zároveň z mých provedených četných rozhovorů s klienty vyplynulo, že poskytovaná výše důchodu zajistí minimálně nejnutnější základní potřeby. Pokud se na tuto skutečnost podíváme z různých hledisek, je otázkou, zda dokáže klient žít s uspokojením pouze z těchto základních potřeb delší dobu. Je to demotivující, ale ve společnosti se nachází čím dál více lidí, kteří se tomuto stylu života přizpůsobují, to znamená, že nešetří prostředky na kulturu, zájmy a další rozvoj své osobnosti. A právě tento systém je nemotivuje k tomu, aby sami našli sílu a touhu něco měnit k lepšímu ve svůj prospěch. K této destrukci člověka přispívají časté změny v politické sféře a nedokonalost zákonů.

Standardní systém žádným způsobem nemotivuje, a proto do hry vstupují různé dobrovolnické a neziskové organizace, které se snaží najít způsob jak zapojit klienta do běžného života.

8.6 Rozhodovací proces klienta v oblasti využívání dávek sociálního zabezpečení

Z výsledků získaných rozhovorů lze soudit, že pouze minimální počet klientů se zavedeným systémem sociálního zabezpečení není spokojeno. Zároveň z provedené metody Porterových pěti sil vyplývá, že ani samotná pozice klienta není v současném systému sociálního zabezpečení ohrožena. Domnívám se, že právě proto nemá klient důvod, aby vyvíjel aktivity a snahu ke změně a aby se snažil o získání lepšího životního standardu. Toto tvrzení se pokusím vyvodit další metodou, a to analytickou metodou vývojového diagramu.

Obrázek 4: Rozhodovací proces klienta o setrvání ve stádiu pobírání dávek



Autor: Marie Hartmannová

8.7 SWOT analýza státních úřadů v procesu poskytování sociálních dávek

Abych se přesvědčila, že se spokojeností a stabilitou klienta v celkovém systému sociálního zabezpečení, hraje významnou roli i samotný „úřad“, který zajišťuje poskytování různých dávek, jsem k vyhodnocení použila metodu SWOT analýzy.

Ze vzorku 70 dotazovaných klientů jsem od 50 z nich získala informace a názory týkající se celkové kvality státních organizací poskytující dávky.

Z hlediska klientů (50 dotázaných pobírající dávky nebo jejich opatrovníci):

Silné stránky:

- úroveň znalostí a zkušeností zaměstnanců;
- profesionalita vystupování zaměstnanců;
- informovanost klienta o změnách (brožury, internetové portály atd.);
- vyřizovací lhůta;
- finanční síla organizace;
- rozsah (rozmanitost) poskytovaných služeb;
- výše poskytovaných služeb.

Slabé stránky:

- postupy při vyřizování některých dávek;
- složitost vyplňování některých dokumentů;
- složitost splnění nároku na dávky;
- doručitelnost dávky v nemoci (není ošetřen náhradní příjemce dávky v případě nemožnosti udělit plnou moc);
- velká migrace zaměstnanců.

Příležitosti:

- další vzdělávání zaměstnanců;
- změny v legislativě;
- proklientské změny postupů v kterémkoli procesu v systému poskytování sociálních dávek.

Ohrožení:

- změna v legislativě;
- nevhodné organizační změny;
- neziskové organizace.

8.8 Vyhodnocení SWOT analýzy

Z provedené SWOT analýzy vyplývá, že mezi silné stránky můžeme zařadit dobrou úroveň znalostí zaměstnanců a kvalitu jejich služeb. Jde například o úroveň poskytování informací pro klienta, jako je vyplňování formulářů nebo odborné předávání informací klientovi o aktuálních postupech. Další silnou stránkou organizace je přehledný internetový portál s aktuálními návody a zdroji.

Mezi další silné stránky je považována možnost volby způsobu doručení dávky, a to hotovostně nebo bezhotovostně.

Při vyhodnocení slabých stránek organizace můžeme vidět nedostatky při vyřizování některých dávek, např. složitost procesů při vyřizování dávek na podporu ošetřování člena rodiny (lékařský posudek, šetření prováděné sociální pracovníci, vyhodnocení revizním lékařem příp. další proces odvolání proti rozhodnutí apod.).

Jako možné příležitosti, které by zvýšily kvalitu a úroveň úřadů, osobně vidím v odbornějším vzdělávání zaměstnanců, např. zlepšení profesionality a asertivity. Ne všichni klienti požadují pouze informace, ale objevuje se dost agresivních reakcí klientů, se kterými si zaměstnanci mnohdy neumí správně poradit a neumí bránit své postavení na profesionální úrovni. Příčinou je většinou malá praxe (důsledek časté migrace zaměstnanců) nebo mezery ve školení zaměstnanců právě v otázce asertivity.

Možná ohrožení bych viděla zejména v organizačních změnách, které by nebyly vyhovující pro klienta (např. rušení dostupných pracovišť, které je klient zvyklý využívat). Také změnou zákona by se některé služby mohly přesunout pod správu jiného úřadu, došlo by ke zrušení některých služeb a k celkové změně stability úřadu.

9 Závěr

9.1 Zhodnocení výsledků práce

Vědeckými metodami jsem dokázala, že systém sociálního zabezpečení je pro většinu obyvatel na našem území vyhovující a dostačující. Dovoluji si tvrdit, že systém sociálního zabezpečení se vyvinul až do tak „bohaté podoby“, že většině klientů vyhovuje a nechtěli by v systému nic měnit. Naopak by byli rádi, kdyby se tento systém ještě dlouhá léta udržel v takovéto podobě, neboť je nenutí hledat si možnosti dalšího finančního zabezpečení. Přesto všechno jsou zde jedinci, kteří se nedokážou v systému sociálního zabezpečení orientovat a nejsou schopni požádat o přidělení potřebného příspěvku kompetentní státní úřad. A právě takovými lidem pomáhají nestátní organizace a dobrovolnická sdružení.

Na základě provedených analýz, metod a výsledků z rozhovoru se potvrdila má hypotéza, a to, že současný sociální systém je dostatečně šetřivý ve smyslu zabezpečení základních životních potřeb všem občanům na našem území, kteří to potřebují. Jaké jsou další možnosti zlepšení a efektivnějšího využívání všech dostupných prostředků v sociální oblasti jsem poukázala v provedených metodách strategického managementu, stejně tak jsem upozornila na slabá místa a mezery v tomto systému

S touto analýzou bych dále chtěla pracovat ve svém dalším studiu a prakticky je využít ve svém povolání.

Druhá hypotéza se mi nepotvrdila přímo z vypracování mé bakalářské práce, ale je všeobecně známo, že dávky sociálního zabezpečení nejsou vždy používány k těm účelům, pro které jsou vypláceny. Této situaci mělo částečně zamezit právě zavedení S-karet, jakožto kontrolního mechanismu. Ti, kdo pobírají dávky, by tedy s touto S-kartou zaplatili pouze ty věci, k čemu jim byla vyplácená dávka určena. Např. klienti pobírající starobní důchod by si mohli koupit vše, ale klienti na sociálních dávkách by si nemohli koupit alkohol nebo cigarety, protože jejich dávka byla určena na zaplacení potravin, bydlení atd. Další problém, kterému mělo používání S-karet zamezit bylo provádění opakovaných exekucí na jednu dávku. Jediná S-karta měla mít zavedený „technický účet“, kde i v případě toho, že dotyčný

dlužní, by mu nebylo odebráno životní nebo existenční minimum (pokud by si peníze nepřevodil na běžný účet). Tímto by se zamezilo tomu, že klient zůstane zcela bez finančních prostředků. Dnes je praxe taková, že úřad strhne exekuce z dávek a peníze zaslané na běžné účty u bank mohou být dále exekučovány bez ohledu na to, zda klientovi zůstane zákonem stanovené životní nebo existenční minimum nebo ne. Zavedení S-karet však nesklidilo úspěch, a to z několika důvodů. Ne každý klient např. v důchodovém věku je schopen si zapamatovat PIN, ne každý je schopen fyzicky nebo duševně provést výběr v bankomatu, dalším problémem je dostupnost bankomatu v místech bydliště, a to zvláště u klientů, kteří bydlí mimo města.

9.2 Vlastní zamyšlení nad hodnotou práce

Tak, jak jsem svou bakalářskou práci začínala myšlenkou velkého světce „*buďte dobří, když můžete...*“, tak na konci této práce tuto myšlenku považuji za vhodné rozšířit slovy svými: „*... a pomáhejte druhým*“.

Někdy máme my lidé nejasný pohled. Díváme se příliš daleko a přehlízíme dění a potřeby, které leží přímo před námi, před naším domem, školou, pracovištěm, kousek za naší zahradou, ba někdy přímo v našich rodinách.

Mějme tedy všichni otevřené srdce a snažme se naslouchat. Potom nebude vadit, že mnozí nosíme brýle a máme špatný zrak. Budeme tak moci odstranit kousek lidské chudoby i s těmito handicap, a to není určitě marnost. Snažme se pomáhat druhým jakýmkoli pro nás přijatelným způsobem.

Tato bakalářská práce přispěje snad i k tomu, abychom si všichni uvědomili, jaké máme štěstí, že žijeme právě v tomto státě a v takovéto době. Každému z nás se občas nelíbí různá rozhodnutí politiků, vlády, prezidenta, ale je třeba si uvědomit, že i přesto máme možnost se seberealizovat a rozvíjet své schopnosti, a že nám k tomu mnohdy může dopomoci i sám stát.

Myslím, že i přes mezery, které v sobě systém sociálního zabezpečení v České republice nese, jsou zde veliké možnosti a nabídky, které je třeba pochopit a správně využít.

Důležitou součástí systému jsou i neziskové organizace a dobrovolní pracovníci, kteří pomáhají osobám v těžkých životních situacích. I když je systém

rozveden dostatečně a občané dostávají různé příspěvky, je tato pomoc dobrovolníků jedna z nejdůležitějších forem pomoci. Jak jsem již uvedla, psychická podpora je někdy mnohem více než finanční pomoc, protože ne všichni, kdo se ocitli v tíživé sociální situaci, měli nebo mají finanční problémy. V dnešní době, kdy na člověka působí tlak v zaměstnání, stres, stále více se zvyšuje rozvodovost, vznikají sociální potíže i z takovýchto důvodů. Ale na tuto problematiku bych chtěla podrobněji navázat ve své magisterské práci.