

Posudek diplomové práce (z pohledu oponenta)

téma: Pomoc jako další bariéra? Terénní výzkum procesu přiznávání dávek pro osoby se zdravotním postižením

autor: **Bc. Petra Kukulová**

vedoucí: PhDr. Hana Synková, Ph.D.

Cílem diplomové práce Petry Kukulové bylo popsat a analyzovat proces přiznávání dávek osob se zdravotním postižením (příspěvku na péči, příspěvku na zvláštní pomůcku a příspěvek na mobilitu). Práce je přehledná, pečlivě strukturovaná, rozsahem i obsahem splňuje všechny požadavky kladené na diplomové práce.

Postupně se dozvídáme, jak došlo k formulování výzkumného záměru, že neúspěch na prvním pracovišti, kde studentka zamýšlela svou stáž (na správně sociálního zabezpečení původně plánovala sledovat proces schvalování invalidního důchodu), pomohl přeměrovat výzkum na pro sledované paraplegiky důležitější oblast. Stáž získala na Úřadu práce, kde mohla zblízka sledovat proces od podání žádosti po jeho vyřízení, měla možnost účastnit se i několika šetření v místě bydliště klientů. Navíc se v průběhu dalšího šetření v terénu (z rozhovorů s osobami, které znala již z výzkumu pro bakalářskou práci) ukázalo, že proces přiznávání dávek osob se zdravotním postižením byl výrazně změněn a stále vzbuzuje u sledovaných osob se zdravotním postižením více emocí než jednorázové přiznání invalidního důchodu. Logicky po úvodu, představení struktury práce, teoretického ukotvení práce v disability studies a podrobné metodologii se setkáváme s formulováním výzkumných otázek: „Jak hendikepovaní vnímají samotný proces správního řízení?“ a „Jaké jsou vazby mezi jednotlivými aktéry správního řízení?“ (s. 20).

Práce je celkově velice čtivá, současně jí jistě nechybí vysoká odbornost a vhlad do problematiky. Je nutné ocenit místy příkladné propojení teoretické a praktické části – např. nutná informativní pasáž o existenci různých typů průkazů ZTP, ZTP/P vyplněná citáty ze zákonů je vhodně doplněna výpovědí respondenta (paraplegika) o jeho zkušenostech s různou dobou platnosti průkazu.

Diplomová práce přináší z mého pohledu cenný vhlad do celého systému a je kritikou současného stavu: sociální pracovníci jsou přehlceni nutnou byrokracií, stávají se spíše úředníky, kteří přepisují informace ze žádostí, odesílají je na SSZ, kde opět další úředníci přepisují tytéž informace do svých systémů a předávají je nejmocnějšímu aktérovi – reviznímu lékaři, který prakticky o výši příspěvku rozhodne, nedochází k předávání elektronické verze informací, tedy neefektivně je navýšena byrokracie a už vůbec nezbyvá čas na klienta, na komunikaci s ním, na projevení zájmu o jeho situaci. Klient se stává prakticky pouze číslem žádosti a většinu důležitých informací o tom, nač má nárok či co je k žádosti potřeba doložit, se dozvídá spíše od svých „našinců“ než na úřadě od sociálních pracovníků. Celý schvalovací proces se stává pro zdravotně postižené nutným zlem, je více bariérou než pomocí, ale bez oněch příspěvků se prakticky nelze obejít, tedy proces musí opakovaně podstupovat.

Celý závěr práce můžeme chápat jako odpovědi na výzkumné otázky, studentka zde vhodně shrnuje vlastní zjištění, když práci zakončuje tvrzením:

„Každý z aktérů má svůj pohled na průběh správního procesu, každý z nich má určité připomínky a vizi o tom, jak by celý proces mohl lépe fungovat. Problémem ale je, že nedochází k žádné společné diskuzi mezi aktéry, která by vedla k zjednodušení celého procesu a také především k jeho zkvalitnění.“ (s. 57)

Přesto mi zde chybí náznak diskuse, do jaké míry se podařilo na výzkumné otázky odpovědět a také co by pomohlo celý systém změnit. Např. zda by nestálo za zvážení pokračovat ve výzkumu na vyšší úrovni (na MPSV ČR, odkud vychází směrnice) a kontaktovat osoby, které mohou proces měnit. V závěru totiž můžeme nabýt dojmu, že studentka očekává možnou změnu celého procesu „zdola“ – že si ji může zavést jeden úřad jen na základě společné diskuse s aktéry. Bylo by proto vhodné, kdyby se k této otázce studentka vyjádřila u obhajoby.

Diplomovou práci Petry Kukulové tedy **doporučuji k obhajobě** a vzhledem k výše uvedeným bodům doporučuji **hodnotit mezi známkami výborně až velmi dobře** v závislosti na úrovni obhajoby. Otázka, na níž by měla odpovědět, je:

Komu by tato práce mohla být adresována a jakého dalšího aktéra by bylo případně vhodné do výzkumu zahrnout, popř. jak by si toto další šetření konkrétně představovala?

Mgr. Lada Viková

V Pardubicích dne 18.8.2015

