

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Zdravotně sociální péče

PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTI O HUMANITÁRNÍ DÁVKU
UPRCHLÍKY VE VĚKU 65+

Bakalářská práce

Autor práce: Kryštof Krejčí

Vedoucí práce: JUDr. Pravomil Prchal, Ph.D.

Jihlava 2025

Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolstého 16, 586 01 Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Kryštof Krejčí**

Studijní program: Zdravotně sociální péče

Obor: Zdravotně sociální péče

Garant studijního programu: Mgr. Jana Gabrielová, PhD.

Název práce: **Podávání žádosti o Humanitární dávku uprchlíky ve věku 65+**

Vedoucí práce: JUDr. Pravomil Prchal, Ph.D.

Cíl práce: Cílem této bakalářské práce je během čtyř měsíců analyzovat problémy, kterým čelí uprchlíci ve věku 65+ při podávání žádostí o humanitární dávku v digitální formě, a identifikovat alespoň tři hlavní překážky, které jim brání v samostatném zvládnutí tohoto procesu. Na základě získaných dat budou navržena konkrétní doporučení pro zjednodušení tohoto procesu s ohledem na digitální gramotnost seniorů.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou podávání žádostí o humanitární dávku uprchlíky ve věku 65+. Cílem práce je analyzovat hlavní problémy, kterým čelí uprchlíci této věkové skupiny při podávání žádostí v digitální formě, identifikovat klíčové překážky a navrhnout doporučení pro zjednodušení tohoto procesu. V teoretické části je práce zaměřena na legislativní rámec humanitární dávky v České republice, na specifika digitální gramotnosti starších osob a na souhrn informací o ukrajinských uprchlících v ČR. Praktická část obsahuje kvalitativní výzkum, který využívá rozhovory. Výsledky výzkumu identifikují tři hlavní bariéry v procesu podávání žádostí a poskytují návrhy na opatření, která by mohla přispět ke zvýšení dostupnosti a efektivity tohoto systému. Práce přináší poznatky relevantní pro tvorbu politik a opatření v oblasti sociální podpory uprchlíků-seniorů.

Klíčová slova

digitální gramotnost; humanitární dávka; legislativa; senioři; sociální podpora; uprchlíci

Abstract

This bachelor thesis focuses on the issue of filing applications for humanitarian aid by refugees aged 65 and older. The aim of the thesis is to analyze the main challenges faced by refugees in this age group when submitting digital applications, identify key barriers, and propose recommendations to simplify the process. The theoretical part of the thesis addresses the legal framework of humanitarian aid in the Czech Republic, the specifics of digital literacy among older adults, and a summary of information about Ukrainian refugees in the Czech Republic. The practical part includes research using qualitative interviews. The research results identify three main barriers in the application process and suggest measures to improve the accessibility and efficiency of the system. The thesis provides insights relevant to policy development and measures in the area of social support for refugee seniors.

Keywords

digital literacy; humanitarian aid; legislation; refugees; older adults; social support

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (školní dílo).

Podle § 47b zákona o vysokých školách souhlasím se zveřejněním své práce podle Směrnice pro vedení, vypracování a zveřejňování závěrečných prací na VŠPJ, a to bez ohledu na výsledek obhajoby.

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mě požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 22. dubna 2025

.....

Podpis studenta

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucímu práce, JUDr. Pravomilu Prchalovi, Ph.D. Dále poděkování patří také tlumočnickovi a všem respondentům, kteří mi věnovali svůj čas a ochotu při rozhovorech – bez jejich příspěvků by nebylo možné tento výzkum realizovat. Zároveň bych rád vyjádřil vděčnost své rodině, přátelům a kolegům za podporu, povzbuzení a trpělivost, které mi pomáhaly během celého studia.

Obsah

Seznam obrázků.....	7
Seznam zkratk.....	8
Úvod	9
1 Teoretická část	10
1.1 Lex Ukrajina: Legislativní rámec humanitární dávky v České republice	10
1.2 Ukrajinští uprchlíci v ČR	13
1.3 Digitalizace státní správy	14
1.4 Digitální gramotnost seniorů	19
2 Výzkumná část	22
2.1 Cíl práce	22
2.2 Metodologický přístup.....	22
2.3 Polostrukturovaný rozhovor	23
2.4 Charakteristika výzkumného vzorku.....	23
2.5 Průběh výzkumu	23
2.6 Metoda analýzy	24
2.7 Limity výzkumu	24
2.8 Etika výzkumu	25
3 Analýza dat	26
3.1 Zkušenost s podáváním žádosti o humanitární dávku	26
3.2 Digitální gramotnost	27
3.3 Jazykové a administrativní bariéry	28
3.4 Potíže v procesu.....	28
3.5 Návrhy a potřeby respondentů	29
4 Diskuse	31
4.1 Srovnání výsledků s teoretickými poznatky.....	31
4.2 Kritická reflexe metodiky.....	31
4.3 Kontext a limity výzkumu	31
4.4 Reflexe výzkumníka	32
4.5 Cíl, návrhy a doporučení pro praxi.....	32
Závěr	34
Seznam použitých zdrojů.....	35
Přílohy.....	39

Seznam obrázků

Obrázek 1 Zranitelné osoby	12
Obrázek 2 Humanitární dávka.....	17

Seznam zkratek

ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
HuD	Humanitární dávka
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MOP	Mimořádná okamžitá pomoc
VÚPSV	Výzkumný institut práce a sociálních věcí

Úvod

Problematika podávání žádostí o humanitární dávku uprchlíky ve věku 65+ není tématem, které by se běžně objevovalo v širší veřejné či odborné diskusi. Přesto se jedná o situaci, která se týká značného počtu lidí – osob v mimořádně zranitelné životní situaci, často bez jazykových a technických dovedností, bez podpůrné sítě a bez znalosti prostředí, ve kterém se náhle ocitli. Mnozí z nich si s tím poradí – často s pomocí blízkých, dobrovolníků nebo institucí – ale mnozí také ne. A právě ti, kteří pomoc nemají, ji potřebují nejvíce. Je naší profesní i lidskou odpovědností tyto osoby nepřehlížet a usilovat o to, aby se jim dostalo podpory, která je nejen formálně dostupná, ale skutečně dosažitelná.

Cílem této práce je podívat se blíže na to, s čím se starší uprchlíci při podávání žádosti o humanitární dávku potýkají – zejména pokud jde o její digitální podobu. Chci zachytit konkrétní překážky, identifikovat, kde proces selhává, a navrhnout možnosti, jak ho zpřístupnit i těm, kteří nejsou schopni ho zvládnout sami. Nejde jen o technickou stránku, ale o celkovou dostupnost systému, který má sloužit lidem v nouzi.

K výběru tématu mě vedl osobní zájem o oblast sociální podpory znevýhodněných osob, zkušenosti z praxe i ze studia zdravotně sociální péče, a především opakovaný kontakt s konkrétními situacemi, kdy systém, navzdory dobrému úmyslu, nefungoval pro všechny. Věřím, že sociální práce má být v první řadě citlivá k těm, kteří si sami nedokážou pomoci.

1 Teoretická část

Odezva České republiky na válečný konflikt na Ukrajině od roku 2022 představuje bezprecedentní humanitární a legislativní výzvu. V krátkém čase bylo nutné vytvořit systém, který umožní efektivní pomoc desítkám tisíc uprchlíků, z nichž významnou část tvoří osoby ve vyšším věku. Právě ty se často ocitají v nejzranitelnější situaci – bez jazykové vybavenosti, digitální gramotnosti a s omezenou možností samostatného fungování v novém prostředí.

Z těchto důvodů je nezbytné začít teoretickou část práce legislativním rámcem tzv. Lex Ukrajina, který určuje podmínky pobytu uprchlíků z Ukrajiny v ČR, včetně nároku na humanitární dávku. Tento právní rámec je klíčový pro pochopení celého kontextu, ve kterém se odehrává proces podávání žádostí o dávky a s ním spojené překážky, jimž mohou uprchlíci-senioři čelit.

1.1 Lex Ukrajina: Legislativní rámec humanitární dávky v České republice

V reakci na ozbrojený konflikt na Ukrajině přijala Česká republika zákon č. 65/2022 Sb., známý jako „Lex Ukrajina“. Tento zákon je klíčovým právním nástrojem, který má za cíl usnadnit poskytování pomoci osobám prchajícím před válečným konfliktem, přičemž humanitární dávka je jedním z hlavních opatření této legislativy.

- Právní definice a účel zákona

Lex Ukrajina definuje právní rámec pro udělování víz za účelem strpění pobytu podle § 33 odst. 1 písm. b) zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky. Humanitární dávka je podle tohoto zákona určena pro osoby, které byly nuceny opustit své domovy v důsledku válečného konfliktu na Ukrajině a nacházejí se na území České republiky bez prostředků k zajištění základních životních potřeb.

Účel humanitární dávky vychází z principů solidarity a lidskosti. Podle zákona č. 65/2022 Sb. je humanitární dávka koncipována jako přímá finanční podpora pro zajištění základních životních potřeb, včetně stravy, bydlení, léků a dalších nezbytností. Zákon zároveň zdůrazňuje dočasný charakter této pomoci, která má za cíl stabilizovat situaci příjemců do doby, než budou schopni zajistit si obživu jinými prostředky nebo dosáhnout na další formy podpory podle českého právního systému (Zákon č. 65/2022 Sb., § 1).

- Legislativa v mezinárodním kontextu

Lex Ukrajina je v souladu s mezinárodními závazky České republiky, zejména s Úmluvou o právním postavení uprchlíků z roku 1951 (Ženevská úmluva) a příslušnými dodatkovými protokoly. Tato úmluva ukládá státům povinnost zajistit ochranu osobám, které prchají před pronásledováním nebo válkou, přičemž humanitární dávka může být považována za jednu z forem této ochrany (United Nations, 1951).

- Digitální podání žádosti

Součástí implementace Lex Ukrajina je digitalizace procesu podávání žádostí o humanitární dávku. Ministerstvo práce a sociálních věcí umožňuje podání žádostí prostřednictvím online platformy, což má urychlit a zjednodušit administrativní procesy. Přestože je digitalizace

záměrně volena jako efektivní řešení, tento aspekt zákona přináší zvláštní nároky na koordinaci a zajištění přístupnosti pro všechny příjemce (MPSV, 2022).

1.1.1 Držitelé dočasné ochrany

Držitelé dočasné ochrany představují specifickou skupinu uprchlíků, která je v rámci českého právního systému vymezena na základě opatření přijatých v reakci na válku na Ukrajině. Dočasná ochrana byla udělena v souladu se směrnicí Rady EU č. 2001/55/ES o minimálních normách pro poskytování dočasné ochrany v případě hromadného přílivu vysídlených osob. V České republice byla implementována prostřednictvím zákona č. 65/2022 Sb., známého jako tzv. Lex Ukrajina (Zákon č. 65/2022 Sb., § 1).

Tato legislativa poskytuje ukrajinským uprchlíkům širokou škálu práv, včetně:

- Práva na pobyt: Udělení víza za účelem dočasné ochrany, které umožňuje legální pobyt na území ČR.
- Přístupu k práci: Možnost legálně pracovat bez nutnosti získání pracovního povolení.
- Zdravotní péče: Přístup ke zdravotnímu pojištění a zdravotní péči v rozsahu odpovídajícím českým občanům.
- Sociální podpora: Nárok na určité formy sociální podpory, včetně humanitárních dávek, které jsou klíčovým prvkem této práce.

Podmínky pro udělení dočasné ochrany zahrnují prokázání ukrajinského občanství nebo trvalého pobytu na Ukrajině před 24. únorem 2022 a nutnost vyhnout se konfliktu. Dočasná ochrana je poskytována na dobu jednoho roku, s možností prodloužení podle vývoje situace. (Zákon č. 65/2022 Sb., § 1)

1.1.2 Zvláštní dlouhodobý pobyt

V roce 2025 došlo k významné změně u pobytového režimu pro osoby s dočasnou ochranou v České republice. Na základě novely zákona Lex Ukrajina VII byla zavedena možnost přechodu na tzv. zvláštní dlouhodobý pobyt. Tato forma pobytu je určena pro držitele dočasné ochrany, kteří splní stanovené podmínky a mají zájem o stabilnější pobytové oprávnění.

Proces získání zvláštního dlouhodobého pobytu je dvoufázový. Prvním krokem je úspěšná online registrace k prodloužení dočasné ochrany. Následně je možné v období od 1. dubna do 30. dubna 2025 vyjádřit zájem o zvláštní dlouhodobý pobyt prostřednictvím Informačního portálu pro cizince. Tento úkon vyžaduje přihlášení pomocí nástrojů elektronické identity, což znamená, že všechny zletilé osoby musí disponovat elektronickou identitou (FRS, 2024).

Je důležité poznamenat, že vyjádření zájmu o zvláštní dlouhodobý pobyt a prodloužení dočasné ochrany jsou dva nezávislé procesy. Osoby, které nesplní podmínky pro získání zvláštního dlouhodobého pobytu, si zachovávají vízum dočasné ochrany (FRS, 2024).

Zvláštní dlouhodobý pobyt přináší držitelům určité výhody, jako je stabilnější právní status a potenciálně lepší přístup k některým službám. Nicméně, vzhledem k požadavku na elektronickou identitu a nutnosti online registrace, může tento proces představovat výzvu zejména pro starší osoby nebo ty, kteří nejsou technicky zdatní.

1.1.3 Zranitelná osoba

KDO JE ZRANITELNOU OSOBOU?



Obrázek 1 Zranitelné osoby

Legislativa Lex Ukrajina (zákon č. 65/2022 Sb.) rozpoznává potřebu zvláštní podpory pro vybrané skupiny uprchlíků, které označuje jako zranitelné osoby. Mezi tyto skupiny patří (MPSV, 2024):

- děti do 18 let,
- osoby starší 65 let,
- osoby pečující o dítě do 6 let,
- osoby se zdravotním postižením nebo jejich pečující,
- těhotné ženy,
- studenti denního studia v ČR do 26 let věku.

Specifické formy podpory:

Na základě zařazení mezi zranitelné osoby mají tito jedinci nárok na cílená opatření, která reflektují jejich složitou životní situaci a snižují riziko sociálního vyloučení:

Humanitární dávka (HuD):

Tato dávka je určena k pokrytí základních životních potřeb a nákladů na bydlení. U zranitelných osob zůstává po 150 dnech od udělení dočasné ochrany na úrovni životního minima, zatímco u ostatních osob se snižuje na existenční minimum (MPSV, 2024).

Státní humanitární ubytování:

Zranitelné osoby mají nárok na bezplatné státní ubytování i po uplynutí 150 dnů od udělení dočasné ochrany, pokud pobírají humanitární dávku. Toto opatření slouží jako prevence bezdomovectví (IPC, 2024).

Zvýšené započitatelné náklady na bydlení:

Při výpočtu výše HuD se zranitelným osobám uznávají vyšší náklady na bydlení. Od 1. srpna 2024 činí uznatelné náklady 6 000 Kč na osobu, zatímco u ostatních osob je tato částka nižší (Centre for Foreigners JMK, 2024).

Mezinárodní rámec:

Tato opatření jsou v souladu se závazky České republiky, které vyplývají například z Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951. Cílem je zajistit zranitelným osobám důstojné podmínky a ochranu v souladu s principy lidskosti a solidarity (United Nations, 1951).

1.2 Ukrajínští uprchlíci v ČR

Uprchlíkem je dle Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951 osoba, která se nachází mimo svou zemi původu a nemůže nebo nechce se do ní vrátit z důvodu oprávněného strachu z pronásledování (United Nations, 1951). V reakci na rozsáhlý ozbrojený konflikt na Ukrajině, který začal v únoru 2022, se Česká republika stala jednou z hlavních přijímajících zemí. Během několika týdnů poskytla dočasnou ochranu stovkám tisíc osob prchajících před válkou.

Základním právním nástrojem v této oblasti je zákon č. 65/2022 Sb., známý jako Lex Ukrajina, který upravuje podmínky pro udělování dočasné ochrany, přístup k ubytování, zdravotní péči, vzdělání a pracovnímu trhu (MVČR, 2022).

1.2.1 Vývoj počtu uprchlíků a současný stav

Podle Ministerstva vnitra ČR (2024) bylo od počátku konfliktu uděleno více než 540 000 dočasných ochrany. K 1. březnu 2024 se na území ČR nacházelo přibližně 310 000 osob s platnou dočasnou ochranou, což dokládá mírný pokles oproti roku 2023. Přibližně 30–40 % osob se postupně vrací zpět na Ukrajinu nebo migruje do jiných zemí EU.

Z hlediska krajské distribuce uprchlíků dominují hlavní město Praha, Středočeský, Jihomoravský a Moravskoslezský kraj (CZSO, 2024). Nejvyšší koncentrace uprchlíků je evidována v městských centrech s vyšší dostupností pracovních příležitostí a kapacitami školských zařízení.

1.2.2 Demografické složení a zranitelné skupiny

Drtivou většinu příchozích tvoří ženy a děti – ženy představují více než 65 % a děti do 18 let přibližně 33 % všech osob s dočasnou ochranou. Naopak muži mezi 18–60 lety jsou zastoupeni minimálně, zejména v důsledku mobilizačních opatření na Ukrajině.

Podle údajů UNHCR (2023) tvoří osoby nad 65 let přibližně 3–5 % všech uprchlíků. Jedná se o specifickou skupinu s vyššími nároky na zdravotní péči a podporu při integraci. Dále mezi

zranitelné skupiny patří těhotné ženy, rodiče samoživitelé, osoby se zdravotním postižením a pečující osoby. I přes jejich specifické potřeby nejsou některé z těchto kategorií dostatečně zachyceny v dostupné statistice.

1.2.3 Přístup k ochraně, ubytování a integraci

Proces žádosti o dočasnou ochranu zahrnuje zjednodušenou registraci na krajských asistenčních centrech (KACPU), kde uprchlíci obdrží vízum, identifikační dokumenty a základní informace. Status dočasné ochrany zajišťuje legální pobyt, přístup k zaměstnání, zdravotnímu pojištění a vzdělávacím službám.

V oblasti bydlení stát zajišťuje tzv. nouzové humanitární ubytování, které je poskytováno v zařízeních, jako jsou ubytovny, hotely či tělocvičny. Od roku 2023 je trvání bezplatného ubytování omezeno na 150 dní, po nichž mají zranitelné osoby nárok na prodloužení v případě doložení nedostatečných příjmů (MPSV, 2023). Tento systém má motivovat příjemce k nalezení samostatného bydlení.

1.2.4 Proces vydávání víz a přidělování ubytování

V reakci na příliv ukrajinských uprchlíků přijala Česká republika zákon č. 65/2022 Sb., známý jako „Lex Ukrajina“, který upravuje postupy pro udělování dočasné ochrany a poskytování humanitární pomoci (Ministerstvo vnitra ČR, 2022).

Uprchlíci z Ukrajiny mohou získat speciální víza za účelem dočasné ochrany, která jim umožňují legální pobyt na území ČR, přístup na trh práce, ke zdravotní péči a vzdělání.

Uprchlíkům je poskytováno dočasné ubytování v ubytovacích zařízeních, jako jsou hotely, penziony či ubytovny. Po uplynutí určité doby jsou motivováni k nalezení vlastního bydlení, přičemž stát poskytuje finanční podporu na úhradu nákladů spojených s bydlením. Zranitelné skupiny, jako jsou matky s malými dětmi, senioři či osoby se zdravotním postižením, mají nárok na prodlouženou dobu bezplatného ubytování a zvýšenou podporu při hledání vhodného bydlení (Česká televize, 2023).

1.2.5 Sociální začlenění a výzvy

Hlavními výzvami v oblasti integrace jsou nedostatek dostupného bydlení, jazyková bariéra, nedostatek kapacit ve školách a slabé propojení mezi uprchlickou a majoritní populací. Mnozí uprchlíci se potýkají s přechodnou či dlouhodobou nezaměstnaností, zejména ti s péčí o děti nebo znevýhodněním.

Z výzkumu VÚPSV (2023) vyplývá, že bez cílené podpory hrozí dlouhodobý pobyt uprchlíků ve stavu sociální závislosti. Naopak pozitivní roli sehrávají komunitní organizace, jazykové kurzy a síť lokálních integračních center.

1.3 Digitalizace státní správy

V České republice dochází k postupné digitalizaci procesů ve státní správě, což zahrnuje i oblast sociálních dávek. Cílem je zjednodušit a urychlit komunikaci mezi občany a úřady, snížit administrativní zátěž a zvýšit efektivitu poskytování služeb.

1.3.1 Žádosti o sociální dávky podávané digitálně

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR směřuje k rozsáhlé digitalizaci procesu poskytování sociálních dávek. Jedním z klíčových kroků bylo zavedení možnosti elektronického podání žádostí o humanitární dávku a příspěvek na bydlení, jak vyplývá z oficiálních tiskových zpráv MPSV. Od ledna 2024 je možné podat žádost o příspěvek na bydlení digitálně, což významně usnadňuje přístup k této podpoře pro domácnosti s nízkými příjmy a zranitelné skupiny obyvatel. Podmínkou však je, že ubytování musí být řádně zapsáno v evidenci (MPSV, 2023).

Digitální žádost o rodičovský příspěvek výrazně ulehčuje proces pro rodiče, kteří mohou vše vyřídit z domova bez nutnosti fyzické přítomnosti na úřadu. Obdobně lze prostřednictvím aplikace Jenda podat i žádost o přídavek na dítě, což ocení zejména rodiny s malými dětmi nebo s omezenou možností mobility. Elektronická žádost přináší nejen úsporu času, ale také větší flexibilitu – uživatelé mohou žádost podat kdykoli během dne. Současně MPSV deklaruje záměr dalšího rozšíření digitalizace sociální agendy. Plánuje vybudovat jednotné digitální prostředí, které občanům umožní nejen podávat žádosti online, ale také sledovat stav svých žádostí a mít přehled o čerpaných dávkách (MPSV, 2024). Digitalizace přináší řadu výhod – od úspory času, přes zjednodušení administrativy až po zvýšení bezpečnosti díky elektronickému ověření identity (MPSV, 2024).

Významným rozšířením dostupnosti digitálních služeb je také pilotní projekt České pošty, který ve spolupráci s Úřadem práce ČR umožňuje občanům podávat žádosti o dávky elektronicky přímo na vybraných pobočkách pošty. K říjnu 2024 bylo do projektu zapojeno 56 poboček, kde je možné s asistencí pracovníků podat online žádost o rodičovský příspěvek, přídavek na dítě nebo příspěvek na bydlení (Česká pošta, 2024).

Digitalizace přináší žadatelům řadu výhod:

- Úsporu času díky eliminaci nutnosti osobních návštěv,
- Dostupnost systému 24/7 – žadatelé mohou podávat žádosti v čase, který jim vyhovuje,
- Snížení administrativní zátěže – jak pro žadatele, tak pro samotné úřady.

Pro využití digitálních služeb je však nutné ověření identity. To je možné prostřednictvím několika prostředků, jako je datová schránka, eObčanka s čipem nebo bankovní identita. Tyto způsoby umožňují bezpečný přístup do systému elidentita.cz, který je klíčovým portálem pro ověřování totožnosti při elektronickém stýkání s veřejnou správou (Eidentita.cz, 2023).

Součástí digitálního systému je také možnost podání žádosti o humanitární dávku (HuD) pro držitele dočasné ochrany, kteří tak mohou vyřídit svou podporu bez nutnosti návštěvy úřadu práce. Tento krok je významný zejména pro uprchlíky, kteří často čelí jazykové a orientační bariéře.

1.3.2 Superdávka

S ohledem a na reformaci sociálního systému v České republice byla zavedena nová dávka státní sociální pomoci, označovaná jako „superdávka“. Tato dávka sjednocuje čtyři stávající příjmově testované dávky – přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení – do jediné dávky, čímž usnadňuje proces žádosti a zvyšuje efektivitu systému sociální podpory (MPSV, 2024).

Superdávka se skládá z následujících složek:

- Složka na dítě: Poskytována rodinám s nezaopatřenými dětmi, jejichž příjem nepřesahuje čtyřnásobek životního minima.
- Složka na bydlení: Určena pro domácnosti, kde náklady na bydlení přesahují stanovenou část příjmu.
- Složka na živobytí: Zaměřena na domácnosti s příjmem nižším než 1,43násobek životního minima, pokrývá základní životní potřeby.
- Pracovní bonus: Motivační složka podporující pracovní aktivitu členů domácnosti (E15.cz, 2025).

Pro získání „superdávky“ musí žadatelé splnit určité podmínky, včetně majetkového testu. Ten posuzuje celkovou majetkovou situaci domácnosti, včetně počtu nemovitostí, vozidel a výše úspor. Například jednotlivci mohou mít na účtu maximálně 200 000 Kč, přičemž tento limit se zvyšuje s počtem členů domácnosti (Aktuálně.cz, 2025).

S ohledem na možný vývoj situace, kdy v důsledku ukončení válečného konfliktu, expirace víz dočasné ochrany a případného *zrušení humanitární dávky* dojde k přesunu ukrajinských seniorů do standardního systému sociální podpory, lze předpokládat, že se tato skupina stane potenciálními příjemci tzv. superdávky. Z tohoto důvodu považuji za relevantní tuto legislativní novinku v rámci práce zmínit.

1.3.3 Humanitární dávka

Humanitární dávka je finanční pomoc poskytovaná občanům Ukrajiny, kteří uprchli do České republiky v důsledku válečného konfliktu. Tato dávka slouží k pokrytí základních životních potřeb a její proces podávání byl výrazně zjednodušen díky digitalizaci státní správy.

Žádost o Humanitární dávku

Od 1. července 2023 se mění poskytování humanitární dávky. Informace o změnách najdete zde: [Humanitární dávka \(mpsv.cz\)](https://www.mpsv.cz/humanitarni-davka).

Kontaktní informace v případě dotazů:
 Speciální call centrum pro uprchlíky z Ukrajiny: 950 180 100 (informace poskytované v ukrajinštině).
 E-mail: ua@uradprace.cz (informace poskytované v ukrajinštině)

Přihlásit se

Elektronická identita pro žadatele z Ukrajiny
 Nemusíte chodit na úřady – komunikaci s úřady vyřídíte z mobilu nebo počítače.

Mám na dávku nárok?
 Humanitární dávka je určena osobám, které opustily území Ukrajiny v důsledku válečného konfliktu.

Kde je nejbližší Úřad práce ČR
 Pobočky Úřadu práce ČR jsou ve více než 300 městech České republiky.

Kde najít další pomoc?

Oficiální informace MPSV
www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-ukrajine

Komunitní pomoc pro uprchlíky
www.stojimezaukrajinou.cz

Domů Přihlásit se Žádosti Další

Obrázek 2 Humanitární dávka

Humanitární dávka představuje klíčový nástroj pomoci uprchlíkům zasaženým válečným konfliktem na Ukrajině. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky za tímto účelem zprovoznilo platformu davkyuk.mpsv.cz, která umožňuje podání žádostí elektronicky. Tento digitalizovaný systém eliminuje nutnost osobních návštěv úřadů práce, čímž výrazně šetří čas žadatelů a zároveň odlehčuje administrativě úřadů. Online formulář je dostupný 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, a uživatelé jsou o průběhu žádosti informováni prostřednictvím SMS nebo e-mailu (MPSV, 2023).

Přihlášení do aplikace probíhá pomocí prostředků elektronické identity, mezi které patří bankovní identita, eObčanka s čipem a Mobilní klíč eGovernmentu a další (Eidentita.cz, 2023). Po přihlášení žadatel vyplní základní osobní údaje, kontaktní informace, číslo bankovního účtu a údaje o vízu za účelem dočasné ochrany. První dávka je poskytována bez nutnosti doložení majetkových poměrů, ale pro další výplaty je třeba prokázat nedostatek finančních prostředků (Podnikatel.cz, 2025).

Platforma je navržena s důrazem na přístupnost a podporuje čtyři jazykové verze: češtinu, ukrajinštinu, angličtinu a ruštinu. Tento vícejazyčný přístup zajišťuje, že žadatelé nejsou omezováni jazykovou bariérou při podání žádosti, což významně zvyšuje dostupnost pomoci (MPSV, 2023).

K 1. lednu 2025 došlo k navýšení humanitární dávky pro osoby se zdravotním postižením, které pobývají na území České republiky se statutem držitelů dočasné ochrany. Dávka pro dospělé osoby se zdravotním postižením byla zvýšena na 11 690 Kč měsíčně a pro děti se zdravotním postižením na 11 835 Kč měsíčně. Toto navýšení bylo schváleno vládou v rámci úprav legislativy známé jako Lex Ukrajina VII a má za cíl reflektovat zvýšené životní náklady osob se zdravotním omezením (MPSV, 2024).

Při podávání žádosti je nutné doložit následující údaje: jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, kontaktní údaje (telefon, e-mail), doklad o udělení dočasné ochrany a bankovní spojení. Tyto dokumenty umožňují identifikaci žadatele a zajišťují přesnou výplatu dávky.

První humanitární dávka je poskytnuta všem cizincům s udělenou dočasnou ochranou bez nutnosti prokazování osobních poměrů. Pro další výplaty je třeba doložit, že žadatel nemá dostatečné finanční prostředky k zajištění základních životních potřeb (Podnikatel.cz, 2025).

1.3.4 Mimořádná okamžitá pomoc

Mimořádná okamžitá pomoc (MOP) je jednorázová dávka poskytovaná v rámci systému pomoci v hmotné nouzi. Slouží osobám, které se nacházejí v mimořádně obtížné životní situaci a nemají dostatečné prostředky na úhradu základních životních potřeb či nezbytných jednorázových výdajů. Jejím účelem je pomoci překlenout krizové situace a podpořit sociální začlenění osob, které se ocitly v nouzi.

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí ČR lze MOP využít například při úhradě kaucí na nájemné při přechodu do přiměřeného bydlení, při mimořádné události (např. živelní pohroma) nebo v případech, kdy osoba nemá prostředky na zakoupení základního vybavení domácnosti. Výše dávky se odvíjí od konkrétní situace a může být poskytnuta až do výše reálného nákladu, pokud Úřad práce ČR posoudí, že jsou naplněny zákonné podmínky. (MPSV, 2025)

Relevance této dávky pro výzkumný soubor uprchlíků ve věku 65+ je zřejmá zejména v oblasti bydlení. Někteří respondenti výzkumu se nacházeli v situaci, kdy pobývali na ubytovnách nebo jiných dočasných typech ubytování a zvažovali přechod do dlouhodobějšího nájemního bydlení. Právě požadavek kaucí při uzavírání nájemní smlouvy byl pro některé z nich nepřekonatelnou překážkou. V těchto případech může být MOP efektivním nástrojem, jak snížit riziko ztráty bydlení a podpořit stabilitu životní situace starších žadatelů.

Vzhledem k tomu, že humanitární dávka poskytovaná uprchlíkům často pokrývá pouze základní potřeby, představuje možnost využití MOP důležitý doplněk systému sociální ochrany. Je však třeba mít na paměti, že MOP není nároková dávka – její poskytnutí je závislé na rozhodnutí Úřadu práce ČR a důkladném posouzení individuální situace žadatele.

Mimořádná okamžitá pomoc tak v kontextu této práce vystupuje jako jeden z možných nástrojů, který by mohl přispět ke zlepšení životní situace části seniorních uprchlíků, zejména v oblasti dostupného a důstojného bydlení.

1.4 Digitální gramotnost seniorů

Digitální gramotnost seniorů je důležitým předpokladem pro jejich plnohodnotné zapojení do moderní společnosti. V kontextu České republiky hraje zásadní roli při přístupu k digitálním veřejným službám, včetně žádostí o sociální dávky, jako je humanitární dávka. Výzkum ukazuje, že senioři mohou s odpovídající podporou překonat bariéry digitálního světa, což přispívá k jejich sociálnímu zapojení a zlepšení kvality života (Lin, Li & Lee, 2023).

1.4.1 Význam digitální gramotnosti pro seniory

V prostředí digitalizované státní správy v České republice se digitální gramotnost stává klíčovou dovedností pro přístup k základním službám, jako je online podávání žádostí o sociální dávky. Přestože pandemie COVID-19 urychlila přechod k digitálním technologiím, senioři čelí významným překážkám, včetně nedostatku přístupu k technologiím, omezené technické podpory a nízké sebedůvěry při používání digitálních zařízení.

Digitální gramotnost představuje v 21. století základní kompetenci, která ovlivňuje kvalitu života a míru sociálního zapojení jednotlivce. U seniorské populace nabývá tato dovednost na zvláštní důležitosti – a to nejen kvůli kontaktu s blízkými, ale i v souvislosti s přístupem ke zdravotním, bankovním nebo sociálním službám. V českém kontextu je digitální gramotnost seniorů úzce spojena s otázkou digitálního vyloučení – fenoménem, kdy absence přístupu k technologiím nebo jejich ovládání vede k omezení účasti na veřejném i soukromém životě (MPSV, 2022; VÚPSV, 2021).

Dle Českého statistického úřadu (ČSÚ) má přístup k internetu pouze přibližně 65 % seniorů starších 65 let, přičemž využívání internetu výrazně klesá s rostoucím věkem. Studie VÚPSV (2021) poukazuje na to, že digitální dovednosti jsou významně závislé nejen na věku, ale i na pohlaví, dosaženém vzdělání a předchozí pracovní zkušenosti.

1.4.2 Bariéry a výzvy

Seniorům chybí často nejen technické dovednosti, ale také dostatečné vzdělání v oblasti digitálních nástrojů a přístupu k nim. Výzkumy v zahraničí, jako je kanadská studie zaměřená na digitální gramotnost přistěhovalých seniorů, ukazují, že problémy seniorů jsou univerzální: nedostatek technické podpory, náklady na technologie a kognitivní omezení zůstávají klíčovými bariérami (Lin, Li & Lee, 2023; Seifert, 2020). Tyto výzvy jsou rovněž relevantní pro seniory v České republice.

Problematika přístupnosti sociální pomoci pro seniory-uprchlíky se neodehrává izolovaně, ale v kontextu širších souvislostí nastavení sociální politiky a její reálné implementace. Jak uvádí Musil (2020), efektivita systému závisí na propojení institucionálních nástrojů s konkrétními životními podmínkami cílových skupin.

Přestože digitalizace veřejné správy a sociálních služeb – jako například podávání žádostí o humanitární dávku prostřednictvím portálu davkyuk.mpsv.cz – představuje zefektivnění systému, seniorům často chybí odpovídající technické znalosti a sebevědomí pro samostatné zvládnutí těchto procesů. Bariéry lze rozdělit do několika kategorií:

- Technologické: Absence přístupu k internetu, nedostatečné vybavení (tablet, smartphone) nebo nestabilní připojení.
- Kognitivní a zdravotní: Zhoršení zraku, jemné motoriky či paměťových funkcí (Haškovcová, 2010).
- Psychosociální: Nízká sebedůvěra, strach z chyb nebo pocit, že na „to jsou už moc staří“ (Sirovátka & Trbola, 2012).
- Podpůrné prostředí: Nedostatek vhodných kurzů a absence podpory v rodině nebo komunitě.

Studie Seiferta (2020) i kanadský výzkum Lin, Li a Lee (2023) ukazují, že tyto překážky jsou univerzální napříč zeměmi – liší se však míra podpory, kterou společnost seniorům poskytuje. V ČR tato podpora zatím není systematická.

Technologie mohou být pro starší dospělé důležitým nástrojem pro udržení soběstačnosti, pokud odpovídají jejich potřebám a dovednostem. Jak uvádí Schulz a kolektiv (2015), úspěšná integrace technologií do života seniorů vyžaduje především uživatelskou přívětivost a smysluplnost v kontextu každodenního života.

1.4.3 Role komunitní podpory a vzdělávacích programů

Zkušenosti ze zahraničí, např. z Kanady nebo Nizozemska, ukazují, že efektivní vzdělávání seniorů v oblasti digitálních technologií musí být cílené, přístupné a prakticky orientované. V rámci českého prostředí tuto roli postupně přebírají některé obecní úřady, knihovny, neziskové organizace (např. Elpida o.p.s.) nebo univerzity třetího věku.

Úspěšné vzdělávací programy zahrnují:

- Peer learning (mezigenerační nebo skupinové učení),
- Zaměření na každodenní situace: práce s e-mailem, vyhledávání lékařských informací, žádosti o dávky (např. pomoc s davkyuk.mpsv.cz),
- Technickou podporu: pomoc při nastavení zařízení, obnova hesel, orientace na úředních portálech.

Význam komunitní podpory a neformálního vzdělávání v oblasti digitálních dovedností potvrzuje také výzkum Trčkové a Buriánové (2022), který poukazuje na potřebu bezpečného prostředí, individuálního přístupu a pravidelnosti při výuce seniorů.

1.4.4 Digitální vyloučení

Digitální vyloučení z mého pohledu představuje významný problém, který ovlivňuje kvalitu života seniorů. Nedostatek digitálních kompetencí vede k nižší informovanosti, zvyšuje riziko sociální izolace a komplikuje přístup ke službám. V případě uprchlíků-seniorů, kteří navíc čelí jazykové bariéře, může digitální vyloučení znamenat ztrátu nároku na dávky nebo neschopnost vyřídit klíčové záležitosti bez asistence třetí osoby. Digitální vyloučení nelze chápat pouze jako absenci technického vybavení nebo neznalost konkrétních nástrojů. Jde o komplexní jev, který zahrnuje také kulturní, vzdělanostní a psychologické faktory. Pro starší osoby může být vstup do digitálního světa spojen s obavami ze selhání, pocitem studu nebo frustrací z nepochopení jazykových instrukcí. Dále Haškovcová (2010) uvádí, že proces stárnutí bývá doprovázen nejen fyzickým oslabením, ale i zvýšenou psychickou zranitelností. To se může odrážet v nízké ochotě seniorů učit se novým dovednostem, jako je ovládání digitálních technologií, a ve zvýšené závislosti na vnější pomoci.

Výzkumná zpráva Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (2022) poukazuje na přetrvávající digitální propast mezi generacemi. Senioři často nedostatečně využívají příležitosti, které digitální technologie nabízejí, ačkoliv jsou otevření zlepšování svých dovedností. Jejich účast v neformálních vzdělávacích programech je však stále omezená.

Závažnost problému ukazovala již data z výzkumu Národního pedagogického institutu (Píšová a kolektiv, 2021), podle kterých více než 40 % osob starších 65 let neumí samostatně vyplnit elektronický formulář a více než polovina pociťuje stres při používání internetových služeb. Tento nedostatek kompetencí je pak přímo spojen s rizikem sociálního vyloučení a závislostí na okolí.

V případě seniorů s uprchlickou zkušeností je digitální vyloučení dále umocněno absencí znalosti českého jazyka, odlišným vzdělávacím zázemím, traumatem z války a nejistým pobytovým statutem. Tito lidé jsou tak často plně odkázáni na pomoc neziskových organizací, sociálních pracovníků nebo přátel. V praxi to může znamenat, že bez doprovodu nebo asistenta vůbec nezvládnou podat žádost o humanitární dávku, a to přesto, že na ni mají nárok.

S ohledem na zmíněné výzkumy tvrdím, že pro zmírnění těchto dopadů je klíčové podporovat rozvoj digitálních dovedností prostřednictvím jazykově přizpůsobených a cíleně zaměřených kurzů. Stejně důležitá je i existence dostupné osobní asistence při vyřizování digitálních agend, zejména u ohrožených skupin obyvatel.

2 Výzkumná část

Na základě výše uvedených teoretických poznatků jsem se rozhodl zaměřit kvalitativní výzkum na konkrétní zkušenosti uprchlíků-seniorů při podávání žádosti o humanitární dávku. Smyslem bylo zjistit, jak se legislativní, technologické a sociální překážky promítají do praxe.

2.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je v časovém horizontu čtyř měsíců analyzovat problémy, kterým čelí uprchlíci ve věku 65 a více let při podávání žádostí o humanitární dávku v digitální podobě. Práce se snaží identifikovat minimálně tři klíčové překážky, které brání těmto osobám v samostatném zvládnutí celého procesu. Na základě zjištěných údajů budou navržena doporučení, která by mohla přispět ke zjednodušení systému s důrazem na úroveň digitální gramotnosti starší populace.

Hlavní výzkumné otázky:

1. Jaké konkrétní překážky zažívají uprchlíci ve věku 65+ při podávání žádosti o humanitární dávku v digitální formě?
2. Jakým způsobem ovlivňuje úroveň digitální gramotnosti seniorních uprchlíků jejich schopnost podat žádost samostatně?
3. Jakou roli hraje podpora sociálních pracovníků, rodiny nebo jiných institucí při zvládnutí administrativních a technických aspektů podávání žádosti?

2.2 Metodologický přístup

S ohledem na výzkumný záměr této práce byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Tato volba umožňuje hlubší porozumění osobní zkušenosti a subjektivnímu prožívání sledovaného jevu. Jak uvádí Mišovič (2019), kvalitativní výzkum se zaměřuje na porozumění významům, které lidé připisují svým jednáním a událostem, a umožňuje detailní zkoumání malého počtu případů. Výzkum se odehrává v přirozeném prostředí, čímž se podle Hanzla (2012) zvyšuje autentičnost získaných informací.

Hlavním výzkumným nástrojem byl rozhovor, který je dle Švaříčka a Šedové (2014) základní metodou pro sběr kvalitativních dat, neboť umožňuje získání bohatých a strukturovaných výpovědí. Výsledky nelze kvantitativně zobecnit, avšak nabízejí hluboký vhled do prožívání konkrétní skupiny.

Výhodou kvalitativního přístupu je možnost zohlednit specifika individuálních zkušeností. Hendl (2016) upozorňuje, že mezi jeho nevýhody patří časová náročnost, potenciální subjektivita výzkumníka při interpretaci dat a omezená možnost generalizace výsledků na celou populaci. Přes tato omezení zůstává kvalitativní výzkum cenným nástrojem pro porozumění hlubším aspektům sociální reality.

Inspiraci pro návrh analytického rámce jsem čerpal také z publikace Miovského (2006), který klade důraz na transparentnost interpretace dat a důsledné oddělení výpovědi účastníka od interpretace výzkumníka.

Metodou sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který umožňuje flexibilní, avšak stále cílené vedení rozhovoru v souladu s výzkumnými otázkami.

2.3 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor patří podle Miovského (2006) k nejčastěji používaným technikám kvalitativního výzkumu. Jeho výhodou je kombinace struktury s možností reagovat na aktuální situaci v rozhovoru. Výzkumník vychází z připraveného souboru otázek, ale může měnit jejich pořadí či rozvíjet odpovědi pomocí doplňujících dotazů. Jak upozorňuje Mišovič (2019), tento typ rozhovoru je vhodný pro zachycení osobních postojů a zkušeností, přičemž respondent a výzkumník zde vystupují jako rovnocenní partneři.

Hendl (2016) definuje tento typ rozhovoru jako nástroj, který umožňuje výzkumníkovi pokrýt plánovaná témata efektivně, bez ztráty možnosti individualizace odpovědí. Tento přístup zároveň napomáhá při systematizaci a analýze výpovědí. Důležitým prvkem je podle Švaříčka a Šedové (2014) také pozorování – neverbální projevy, prostředí a dynamika interakce, které umožňují hlubší interpretaci získaných dat.

2.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořili uprchlíci ve věku 65 let a více, kteří se nacházejí na území Kraje Vysočina. Původně bylo plánováno provést deset rozhovorů, nicméně do samotné analýzy bylo nakonec zahrnuto devět kompletních rozhovorů. Respondenti byli osloveni zejména prostřednictvím kontaktů navázaných při sociální práci a působení komunitních center v krajském městě. Většina účastníků rozhovorů se alespoň občasně účastní aktivit pořádaných v komunitním zařízení zaměřeném na podporu ukrajinských uprchlíků.

Další respondenti byli získáni prostřednictvím doporučení – tzv. metody sněhové koule (snowball sampling), tedy postupem, kdy již oslovený účastník doporučí dalšího vhodného respondenta. Tento způsob výběru je považován za vhodný zejména při zkoumání obtížně dostupných skupin a v situacích, kdy je třeba budovat vztah důvěry (Průcha, 2010). Celkový počet respondentů byl devět, přičemž převažovaly ženy. Věk účastníků rozhovorů se pohyboval v rozmezí 58 až 78 let. Důvodem zahrnutí účastnice ve věku 58 let je, že zastupovala imobilní rodinnou příslušnici (94), které pomáhala s každým aspektem podávání žádosti o HuD.

Přestože výzkumný soubor nelze považovat za reprezentativní ve statistickém smyslu, poskytuje cenný pohled na praktické zkušenosti a každodenní realitu konkrétní skupiny seniorních uprchlíků v daném regionu.

2.5 Průběh výzkumu

Výzkum byl realizován v období prvních čtyř měsíců roku 2025 na území Kraje Vysočina. Výběr respondentů probíhal postupně – nejprve prostřednictvím kontaktů v komunitním zařízení, následně metodou sněhové koule (snowball sampling), kdy oslovení účastníci doporučovali další vhodné respondenty.

Respondenti byli informováni o účelu výzkumu a principu dobrovolnosti účasti. Před začátkem rozhovoru podepsali informovaný souhlas (viz Příloha A), který zaručoval anonymitu a možnost

kdykoli rozhovor ukončit. Rozhovory byly vedeny převážně v prostorách komunitních center, ubytoven nebo dalších dohodnutých míst, kde se respondenti cítili bezpečně. Některé rozhovory proběhly i v přítomnosti tlumočníka, vždy s cílem zajistit plynulost a srozumitelnost komunikace.

Každý rozhovor byl nahráván na mobilní zařízení a následně přepsán do textové podoby. Transkripce rozhovorů probíhala průběžně, vždy s důrazem na zachování významu a tónu výpovědí. V případě silně emotivních pasáží byla zachována citlivost a respekt vůči respondentovi.

Výzkumný proces byl veden podle předem připravené sady otázek (viz Příloha B), přičemž bylo využito principu polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumník měl možnost reagovat na výpovědi dotazovaných a případně rozvíjet některé tematické okruhy hlouběji. Počet respondentů byl celkem devět, každý rozhovor trval v průměru 30 až 50 minut.

Průběh výzkumu odpovídal zvolenému kvalitativnímu přístupu – snaha o porozumění specifické životní situaci, respekt k účastníkům a důraz na kontext. Rozhovory probíhaly ve vstřícné atmosféře, respondenti byli aktivní a ochotní sdílet své zkušenosti.

2.6 Metoda analýzy

Ke zpracování a interpretaci získaných dat byla využita technika otevřeného kódování. Tento analytický postup podle Švaříčka a Šedové (2014) spočívá v identifikaci významových jednotek v textu, jejich označení kódy a následném seskupování do tematických celků. Cílem tohoto postupu je reorganizace surových dat tak, aby výzkumník mohl odhalit vzorce a významy, které se ve výpovědích respondentů opakují.

Prakticky tento proces probíhal tak, že rozhovory byly nejprve přepsány z audiozáznamů do textové podoby. Poté byly analyzovány a jednotlivé segmenty textu označeny kódy, které následně sloužily jako základ pro tvorbu analytických kategorií.

2.7 Limity výzkumu

Jedním z hlavních limitů je relativně malý a specifický výzkumný vzorek. Přestože bylo cíleno na různorodost dané skupiny uprchlíků ve věku 65+, výsledky nelze zobecnit na celou populaci seniorních uprchlíků v České republice. Výzkum se zaměřil na osoby pobývajících v jednom kraji, což snižuje regionální reprezentativnost.

Dalším omezením je aktuálnost zkoumaného tématu. Problematika digitálního podávání žádosti o humanitární dávku mezi seniory z Ukrajiny je nová a dosud ne zcela zmapovaná. Nedostatek dostupné odborné literatury vedl k tomu, že některé informace byly čerpány i z veřejně dostupných webových zdrojů nebo metodických dokumentů státních institucí. Tyto zdroje byly vybírány selektivně a se snahou o co nejvyšší relevanci k tématu.

Z pohledu časové organizace šlo o výzkum realizovaný během několika měsíců, což představovalo určité omezení v možnosti hlubší longitudinální analýzy. Dále bylo nutné brát v úvahu jazykovou bariéru a nutnost přítomnosti tlumočníka, což mohlo mírně ovlivnit přirozenost komunikace a nuance vyjadřování.

Z těchto důvodů je třeba chápat výstupy této práce jako případovou sondu do dané problematiky, nikoli jako základ pro plošné závěry. Přesto lze říci, že výzkum přinesl konkrétní vhled do reálné zkušenosti zkoumané cílové skupiny a nastínil možné oblasti pro další šetření či rozvoj podpůrných služeb.

2.8 Etika výzkumu

Před zahájením každého rozhovoru byli komunikační partneři podrobně seznámeni s účelem výzkumu a jeho obsahem. Byly jim zodpovězeny veškeré dotazy a poskytnut informovaný souhlas (viz Příloha A), který zaručuje dobrovolnost účasti, anonymitu a možnost kdykoliv rozhovor ukončit. Rozhovory byly nahrávány na mobilní zařízení a následně přepsány pro účely analýzy. Po ukončení výzkumu budou všechny nahrávky bezpečně smazány.

Osobní údaje respondentů nebyly nikde zaznamenány. Pro zachování anonymity byli respondenti označováni zkratkou KP1–KP9. Vzhledem k etickému přístupu byla také věnována pozornost atmosféře rozhovorů – výzkumník se snažil vytvořit bezpečný a otevřený prostor pro sdílení. V několika případech respondenti po skončení nahrávání spontánně pokračovali v hovoru, což svědčí o důvěře a zájmu o výzkum. Někteří projevili zájem o výsledky a o to, jak zapadají jejich odpovědi do celkového obrazu.

3 Analýza dat

Po realizaci kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů s uprchlíky ve věku 65+ nyní přistupuji k analýze získaných dat. Cílem této části je identifikovat klíčová témata a překážky, které respondenti zmiňovali v souvislosti s procesem podávání žádosti o HuD. Analýza vychází z tematického třídění odpovědí a zároveň propojuje jednotlivá zjištění s teoretickými východisky uvedenými v předchozí části práce.

3.1 Zkušenost s podáváním žádosti o humanitární dávku

Zkušenost s podáváním žádosti o humanitární dávku se mezi komunikačními partnery výrazně lišila, a to především v závislosti na dostupnosti pomoci, úrovni digitální gramotnosti a celkové orientaci v administrativním systému České republiky. Z rozhovorů vyplynulo, že žádost v digitální podobě téměř nikdo nepodal zcela samostatně. U většiny respondentů šlo o kolektivní úsilí domácnosti, sociální služby, nebo jiných blízkých osob. V některých případech byl proces řízen prakticky výhradně externí pomocí.

Například KP2 uvedla, že poprvé navštívila úřad práce společně s tlumočnicí, která jí s podáním žádosti pomohla, a další žádosti již vyplňovala elektronicky s pomocí této pracovnice: „Šla jsem na úřad práce a podali jsme žádost elektronicky s tlumočnicí. Tištěnou jsem vůbec nepodávala.“ Podobnou zkušenost popsala i KP6, která přiznala, že se sice snaží porozumět jednotlivým krokům, ale žádost podávala vždy pouze za asistence sociální pracovnice: „První žádost jsme podávaly s pracovnící služby, všechno bylo digitálně. Tiskopis jsem nevyplňovala.“

Zkušenost KP5 poukazuje na odlišný model – žádost podávala její dcera za celou domácnost, přičemž seniorka se aktivně neúčastnila administrativního procesu: „Žádost jsme podávaly dohromady jako domácnost. Děla to dcera přes telefon, já sama bych to nezvládla.“ Jiný přístup měl KP3, muž s velmi nízkou digitální gramotností, který se spoléhal na pomoc pracovnice úřadu i známých z ubytovny: „Poprvé jsme to vyplňovali s pracovníkem na úřadě. On to nějak zadal do počítače. Já jen podepsal.“

Ve dvou případech došlo ke komplikacím již při prvotním přístupu do systému. KP9 popsala, že narazila na zásadní problém při pokusu o aktivaci přístupu přes eGovernment identitu: „Když jsem přišla na poštu, aby mi zapnuli mobilní klíč, nefungoval správně. Potřebovala jsem mobilní internet. Bankovní identita mi nešla vůbec aktivovat.“ Tento problém potvrdila i KP9, která rovněž zmínila potřebu asistence při každém přihlášení: „Bez vedení sociálního pracovníka bych se do systému vůbec nedostala.“

Ve většině případů byla podpora sociálních pracovníků hodnocena jako klíčová. Respondenti často vyjadřovali vděk a uvědomění si, že bez této pomoci by nemohli žádat vůbec. Například KP7 popsala celý proces jako složitý a „vyčerpávající“, zejména kvůli nutnosti doložit invaliditu, kterou nebylo možné uznat pouze na základě ukrajinských dokumentů – bylo třeba nové potvrzení od českého lékaře. V této situaci sehrál sociální pracovník zásadní roli, když respondentku aktivně nasměroval na konkrétního lékaře a zároveň s ním telefonicky domluvil termín návštěvy. Právě tento osobní přístup pomohl překonat moment, který by jinak znamenal úplné přerušování celého procesu žádosti.

Přestože se zkušenosti jednotlivých respondentů lišily, společným jmenovatelem všech odpovědí byl fakt, že systém podávání žádosti je pro osoby ve vyšším věku, často s jazykovou bariérou a nízkou digitální kompetencí, bez podpory prakticky nepřístupný. Význam podpůrného prostředí – ať už rodiny, sociální služby nebo neformálních sítí – se ukázal jako nezbytný prvek v celém procesu.

3.2 Digitální gramotnost

Digitální gramotnost se v odpovědích komunikačních partnerů ukázala jako jeden z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících schopnost samostatně podat žádost o humanitární dávku. Úroveň digitálních dovedností mezi respondenty byla většinou velmi nízká. Pouze dvě z devíti osob uvedly, že pravidelně využívají chytrý telefon alespoň pro základní úkony, jako jsou zprávy, volání či komunikace přes mobilní aplikace. Používání počítače nebylo zmiňováno prakticky vůbec, a pokud ano, pouze ve vztahu k dřívějším pracovním zkušenostem, nikoliv aktuální praxi.

Například KP9 uvedla, že s telefonem si rozumí, umí s ním běžně komunikovat a dokáže posílat dokumenty. Přesto se jí nedařilo přihlásit do systému HuD kvůli složitosti ověřovacích metod: „Technika na začátku – hlavně přihlášení přes identitu. Ale s telefonem si rozumím, jen některé systémy jsou zbytečně komplikované.“

KP6, která navštěvovala kurzy českého jazyka i základní digitální orientace, popsala snahu pochopit systém, ale přiznala, že digitální prostředí je pro ni stále složité: „Telefon používám na zprávy a volání. Počítač jsem nikdy neměla. V kurzech se učíme i základní věci, ale sama bych žádost nevyplnila.“

Naopak KP3, uvedl, že nikdy neměl přístup k počítači a že jeho znalosti techniky se omezují na starý tlačítkový telefon: „Nepoužívám. Na Ukrajině jsem měl jen tlačítkový telefon. Počítač jsem nikdy neměl.“ Stejně tak KP7 označila svou zkušenost jako nulovou: „Ne, nikdy jsem s tím nepracovala. Na Ukrajině jsem neměla ani internet. Telefon mám obyčejný.“

Ukazuje se tedy, že přístup k technice není samozřejmý a že i při ochotě učit se nové věci narážejí senioři na systémová omezení. Mnozí z nich by byli schopni zvládnout vyplnění formuláře, pokud by byl dostatečně přehledný a srozumitelný. Digitální rozhraní aplikace davkyuk.mpsv.cz však působí komplikovaně, zejména kvůli nutnosti ověření identity prostřednictvím bankovní identity, eObčanky nebo mobilního klíče eGovernmentu.

Podpora, kterou respondenti v této oblasti získávali, byla rozhodující. Ve většině případů pomáhali sociální pracovníci, v jiných situacích rodinní příslušníci nebo známí. Z výpovědí je patrné, že i relativně technicky schopní respondenti by bez této podpory neměli šanci celý proces absolvovat.

Z výzkumu tak vyplývá, že nízká digitální gramotnost v kombinaci s absencí metodické podpory představuje jednu z hlavních překážek v přístupu k dávce. Vzhledem k tomu, že systém HuD je navržen jako digitální v defaultním nastavení, je tento rozpor mezi schopnostmi a nároky systému výrazným zdrojem sociálního vyloučení. Přístup k podpoře, kurzy digitální gramotnosti a přímá pomoc v místě bydliště se tak jeví jako nezbytný předpoklad k tomu, aby mohli senioři efektivně využívat dostupné nástroje státní sociální podpory.

3.3 Jazykové a administrativní bariéry

Jedním z často opakujících se témat rozhovorů byly jazykové a administrativní bariéry, se kterými se senioři při žádosti o humanitární dávku potýkali. Přestože se někteří z komunikačních partnerů aktivně účastnili kurzů českého jazyka, ukázalo se, že v komunikaci s úřady často selhávaly základní mechanismy srozumitelnosti a porozumění.

Například KP4 uvedla, že se na úřadu práce setkala s velmi nepříjemným přístupem, kdy na ni úředníci mluvili hlasitě, jako by nerozuměla nebo byla pomalejší: „Mluvili na mě hlasitě, skoro až křičeli, jako bych byla hluchá nebo hloupá. Nerozumím proč.“ Tento prožitek nebyl ojedinělý. KP7 vyjádřila frustraci nad tím, že úředníci odmítli její ukrajinský dokument a požadovali potvrzení z jiného úřadu: „Řekli, že potřebuji potvrzení od OAMP. Nevěděla jsem, co si počít.“

Jazyková bariéra se promítala i do schopnosti porozumět samotným formulářům či výzvám k doplnění dokumentace. KP6 uvedla, že musela některé informace slyšet dvakrát nebo třikrát, než jim porozuměla, a že bez tlumočnicka by nebyla schopna správně vyplnit žádost. Někteří respondenti se spolehli na překladatelské aplikace nebo pomoc známých, ale tato podpora nebyla vždy dostupná.

Administrativní náročnost systému byla rovněž často zmiňována jako překážka. KP8 popsala, že musela opakovaně dokládat výplatní pásky svého syna, přestože ten s nimi fakticky nežil. Systém automaticky posuzuje celou domácnost, aniž by reflektoval skutečné podmínky spolužití: „Tohle pořád dokola řešíme.“

Další problematickou oblastí bylo neuznání specifických okolností jednotlivých žadatelů. KP7 zmiňovala neochotu úřadů uznat její *status černobylce*, KP9 pak nutnost neustálého dokazování, že její bankovní účet na Ukrajině je prázdný. Ve všech těchto případech šlo o situace, které by mohly být řešeny vstřícnější administrativní praxí.

Je zřejmé, že jazyková a administrativní bariéra nefungují odděleně, ale naopak se vzájemně posilují. Nejasné formulace, složitá terminologie, nutnost opakovaných návštěv různých úřadů a chybějící empatie na straně některých pracovníků úřadů práce vytvářejí prostředí, které je pro starší osoby zatěžující a v některých případech až demotivující.

V závěru této části se jeví, že přístup úřadů a jazyková bariéra zásadním způsobem ovlivňují zkušenost s podáváním žádosti. Vhodným krokem by bylo systematické školení pracovníků úřadu práce v oblasti práce se zranitelnými skupinami a dostupnost informací ve více jazycích i jednodušší formou.

3.4 Potíže v procesu

Analýza rozhovorů ukazuje, že podávání žádosti o humanitární dávku přináší seniorům celou řadu opakujících se problémů, které se navzájem prolínají a posilují. Ačkoli jednotlivé obtíže mohou mít různou povahu – technickou, jazykovou či organizační – v konečném důsledku všechny ovlivňují přístup ke službě a celkové prožívání situace žadatelem.

Jedním z nejčastěji zmiňovaných problémů je technická bariéra, která se objevuje zejména ve chvíli, kdy je třeba použít některou z forem elektronické identifikace. KP9 popsala, že kvůli problémům s přístupem nemohla žádost podat včas: „CzechPoint nefungoval správně, protože jsem neměla v telefonu internet. Připojit se na místě na jejich síť se mi nepodařilo.“ Tento typ

problému se týkal přibližně polovina respondentů a vedl k závislosti na externí pomoci, zejména od sociálních pracovníků.

Dále se jako problematické ukázalo neustálé dokládání různých údajů, často bez předchozího varování nebo jasné instrukce. KP9 uvedla, že výpis z ukrajinského účtu, na kterém nebyly žádné pohyby, se podařilo dodat až po několika týdnech: „Každý měsíc jiné požadavky. Jistá si nejsem nikdy stoprocentně.“ Tato administrativní nejistota byla u některých respondentů spojena i s pocity úzkosti nebo obav ze ztráty podpory.

Další překážkou bylo nesouladné hodnocení ekonomické situace žadatele. KP8 popsala, že musela dokládat příjmy dospělého syna, ačkoli s ním fakticky nebydlel a nepodílel se na chodu domácnosti. Takový postup byl vnímán jako nespravedlivý a zbytečně zatěžující: „Pořád chtějí výplatní pásky mého staršího syna. Ale ten má vlastní život a z jeho výplaty by nás všechny stejně neuživil.“

Opakovaně se objevovala také potřeba stále „něco dokazovat“, což senioři vnímali jako nedůstojné. KP7 popsala, že musela navštívit úřad OAMP, aby doložila platnost svého průkazu černobylyce: „Byla jsem z toho smutná. Nikdy jsem takové věci sama neřešila.“ Tento typ zkušenosti podtrhuje nedostatek vstřícnosti ze strany některých úřadů vůči specifickým životním příběhům starších uprchlíků.

Z rozhovorů je zřejmé, že výše uvedené problémy nejsou jednotlivými epizodami, ale strukturálními překážkami, které v systému přetrvávají. Absence jednotného kontaktu, na kterého by se senioři mohli obrátit, proměnlivost požadavků a technická náročnost systému vedou k tomu, že se proces podávání žádosti často stává stresujícím až traumatizujícím zážitkem.

Shrnutí této části ukazuje, že pokud má být humanitární dávka dostupná i pro nejzranitelnější skupiny uprchlíků, je třeba systém zjednodušit, zprůhlednit a více přizpůsobit specifickým potřebám starších osob. To se týká jak přístupu k informacím, tak samotné podoby online systému, který by měl být intuitivnější a méně zatěžující.

3.5 Návrhy a potřeby respondentů

V poslední části rozhovorů byli komunikační partneři dotázáni na to, co by jim pomohlo při podávání žádosti o humanitární dávku a jaké konkrétní změny by navrhovali pro zlepšení přístupu k systému. Odpovědi respondentů se sice lišily v důrazu a podrobnosti, nicméně jejich společným jmenovatelem byla potřeba větší dostupnosti osobní pomoci a lidského přístupu ze strany institucí.

Jedním z nejčastějších návrhů byla možnost fyzického podání žádosti na úřadě, ideálně s asistencí pracovníka, který by žadateli krok za krokem vysvětlil, co je potřeba. KP6 uvedla: „Pro seniory by měly být na úřadě osoby, které nám vše vysvětlí osobně.“ Také KP9 zmínila, že osobní přístup by jí usnadnil celý proces: „Člověk by nemusel shánět internet a zařízení.“

Respondenti rovněž vyjadřovali přání, aby systém více zohledňoval individuální životní situace a nebyl tak přísně vázán na formální pravidla. KP8 uvedla: „Aby posuzovali individuálně, ne jen podle pravidel. Každý máme jinou situaci.“ Tento požadavek souvisí s přáními větší spravedlnosti a flexibility v administrativních postupech.

Opakovaně zaznívala také potřeba zjednodušení formulářů, zřetelnějších pokynů a dostupnosti informací v ukrajinštině nebo jednodušší češtině. KP4 doporučila: „Měli by se více ptát, jestli člověk rozumí. Ne každý se zeptá zpět.“ Někteří respondenti navrhli také vytvoření centralizovaného místa, kde by bylo možné vyřídit všechny formality na jednom místě a s pomocí tlumočnicka.

Důležitým tématem bylo také zajištění důstojnosti a podpory důvěry. KP7 upozornila na potřebu empatie a důvěry ze strany úřadů: „Aby měli někoho, kdo jim věří, kdo vysvětlí věci lidsky a ne křikem.“ Tento požadavek ukazuje, že pro seniory není klíčové jen technické zvládnutí žádosti, ale také emoční a lidská rovina kontaktu se státní správou.

V průběhu rozhovorů zazněl rovněž zájem o zjednodušení procesu podávání žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (MOP). Někteří respondenti sice o této možnosti věděli, avšak na základě informací z okolí ji vnímali jako příliš složitou a administrativně náročnou, což je odradilo od samotného pokusu žádost podat.

Někteří respondenti zdůrazňovali i význam kulturního a sociálního zapojení. Například KP9 vyjádřila, že by ráda chodila častěji mezi lidi, ale její finanční situace jí to neumožňuje. Přístup ke komunitním službám a možnost účasti na veřejném životě tak představuje důležitý doplněk k materiální pomoci.

Z výpovědí komunikačních partnerů vyplývá, že pokud má být systém humanitární dávky účinný, neměl by být vnímán jen jako technická procedura, ale jako nástroj sociální integrace. To zahrnuje jak podporu při vyplňování formulářů, tak širší rámec sociálních vazeb, které dávají jednotlivci pocit bezpečí a srozumitelnosti.

4 Diskuse

4.1 Srovnání výsledků s teoretickými poznatky

Výsledky kvalitativní analýzy ukazují, že podávání žádosti o humanitární dávku v digitální podobě je pro některé seniory uprchlíky mimořádně náročné. Tato zjištění potvrzují závěry autorů jako Seifert (2020) nebo Carenzio, Ferrari a Rasi (2021), kteří upozorňují na strukturální digitální vyloučení starších osob. V práci se ukazuje, že digitální rozhraní (např. eGovernment identita) představuje pro respondenty výraznou technickou bariéru, kterou bez externí pomoci nejsou schopni překonat.

Zatímco legislativa a systém předpokládají, že digitální přihlášení zvládne každý držitel dočasné ochrany, praxe ukazuje, že naprostá většina respondentů by žádost bez asistence nepodala. Tato disproporce mezi záměrem digitalizace veřejné správy a reálnou připraveností jedné z nejzranitelnějších skupin je jádrem problému.

Sociální opora a asistence se ukázaly jako klíčové faktory umožňující přístup k dávce. Tato zjištění jsou v souladu s výzkumy, které zdůrazňují význam komunitní mediace a role místních služeb při překonávání nerovností v přístupu ke službám (Lin, Li & Lee, 2023). Pomoc sociálních pracovníků, rodiny nebo tlumočnicků umožňuje překlenout nejen digitální, ale i jazykovou a kulturní propast mezi žadatelem a systémem.

4.2 Kritická reflexe metodiky

Výzkum byl založen na kvalitativní analýze rozhovorů s devíti komunikačními partnery. Výběr respondentů probíhal záměrně s cílem zachytit různorodost zkušeností dané cílové skupiny. Použití polostrukturovaných rozhovorů umožnilo sběr hlubších osobních zkušeností a zároveň zachování určité komparability napříč odpověďmi.

Zvolená metoda má však i svá omezení. Výpovědi jsou subjektivní a reflektují konkrétní časový a institucionální kontext. Nelze je proto zobecňovat na všechny seniory uprchlíky. Přesto poskytují důležité ukazatele o systémových problémech, které je vhodné dále zkoumat i kvantitativně.

4.3 Kontext a limity výzkumu

Jedním z hlavních limitů výzkumu je jeho tematická aktuálnost. Téma digitalizace v oblasti humanitární pomoci uprchlíkům-seniorům je v českém prostředí relativně novým výzkumným polem. Z tohoto důvodu bylo obtížné nalézt dostatečné množství odborných českých zdrojů. V práci jsou proto využity také neoborné, ale aktuální informační články a dokumenty (např. metodiky a informace na stránkách MPSV nebo českých médií). Tyto zdroje byly pečlivě voleny a interpretovány s vědomím jejich omezené akademické validity.

Dalším limitem byl emocionální rozměr rozhovorů. Ačkoli respondenti byli předem informováni o anonymitě a možnosti odmítnout odpověď, někteří z nich působili nervózně – jako by byli zkoušeni. V několika případech se během rozhovoru objevily silné emoce související se ztrátou,

válkou nebo pocitem vyčerpání. Tato citlivá rovina mohla ovlivnit hloubku a otevřenost sdílení, a zaslouží si být zmíněna jako metodologická okolnost, která ovlivňuje výzkumné prostředí.

4.4 Reflexe výzkumníka

Z pohledu výzkumníka byl tento výzkum mimořádně cenný a současně náročný. Vedle snahy o objektivitu a systematičnost analýzy jsem se opakovaně ocital v pozici empatického posluchače, který byl konfrontován s těžkými životními situacemi respondentů. I přes přítomnost tlumočnicka jsem zažíval pocit odpovědnosti za správné porozumění a citlivé zacházení s daty, který byl přítomen po celou dobu práce.

Zároveň jsem si uvědomil, jak důležité je vnímat jednotlivé životní příběhy v kontextu systému, který se může zdát rigidní, ale který lze skrze naslouchání a porozumění upravit tak, aby lépe vyhovoval potřebám těch, kteří ho skutečně využívají.

4.5 Cíl, návrhy a doporučení pro praxi

V této bakalářské práci se podařilo zodpovědět všechny tři stanovené výzkumné otázky. Byly identifikovány hlavní překážky, které senioři-uprchlíci zažívají při digitálním podávání žádosti o humanitární dávku, včetně nízké úrovně digitální gramotnosti a složitosti systému elektronické identity. Úroveň digitální gramotnosti se ukázala jako klíčový faktor ovlivňující schopnost samostatně zvládnout administrativní proces. Dále byla potvrzena zásadní role podpory sociálních pracovníků, rodinných příslušníků nebo institucí, bez níž by většina respondentů nebyla schopna žádost podat. Výsledky tak odpovídají na stanovené otázky a poskytují podklady pro navržená doporučení v oblasti zlepšení dostupnosti systému.

Zvolený kvalitativní přístup, založený na polostrukturovaných rozhovorech s příjemci dávky i odborníky ze sociální sféry, umožnil získat hlubší vhled do reálných zkušeností seniorů-uprchlíků. Výsledky poskytují nejen deskriptivní obraz hlavních bariér, ale otevírají také prostor pro úvahy o praktických a systémových změnách, které by mohly vést k vyšší dostupnosti sociální podpory.

Na základě tematické analýzy rozhovorů pak bylo možné identifikovat základní oblasti, ve kterých se respondenti nejčastěji potýkali s obtížemi:

1. Nedostatečná digitální gramotnost seniorů-uprchlíků se ukázala jako zásadní bariéra pro samostatné podání žádosti o dávku v elektronické formě. Mnozí respondenti postrádali jak přístup k odpovídající technice (počítač, smartphone, internetové připojení), tak i základní dovednosti potřebné k práci s těmito zařízeními. Kromě toho byla přítomna i psychologická rovina – strach z chyb, nedostatek sebedůvěry, obavy z úředního jazyka nebo neznalost, na koho se obrátit v případě potřeby pomoci.
2. Jazyková bariéra byla dalším významným faktorem, který komplikoval jak samotné vyplňování žádosti, tak i následnou komunikaci s Úřadem práce ČR. Přestože je platforma davkyuk.mpsv.cz dostupná ve více jazykových verzích, mnoho respondentů nebylo schopno číst či porozumět textu, pokud byl vyplněn v češtině. Někteří senioři se navíc potýkali se zrakovým znevýhodněním, což tuto překážku dále prohlubovalo.
3. Absence osobní asistence nebo podpůrné sítě se ukázala jako klíčový moment ve chvíli, kdy se senioři ocitli bez rodinných příslušníků, dobrovolníků nebo sociálních pracovníků, kteří by jim

mohli pomoci s orientací v digitálním prostředí či s překladem. V případě izolace se žádost o dávku stala prakticky nerealizovatelnou.

Kromě hlavního tématu humanitární dávky byla v případě rozhovorů zmiňována také mimořádná okamžitá pomoc (MOP) jako jeden z alternativních nástrojů státní podpory, zejména v případech přechodu z ubytoven do nájemního bydlení. Ačkoliv by MOP mohla být vhodným řešením např. pro úhradu kauce, ukázalo se, že její využití je velmi náročné z hlediska administrativního postupu. Systém je podle oslovených odborníků málo přehledný, žádost komplikovaná a posuzování individuálních situací ne vždy jednotné.

Naplnění cíle této práce lze hodnotit pozitivně ve více rovinách. V první řadě byly konkrétně pojmenovány hlavní bariéry, které komplikují přístup k sociální pomoci. Tento poznatek má potenciál ovlivnit nejen odborný diskurz, ale i praktické nastavení služeb. Dále byly navrženy možné intervence, které by mohly usnadnit podávání žádosti osobám se sníženou digitální a jazykovou kompetencí. Mezi tyto návrhy patří například:

- unifikace jednoduchých a srozumitelných návodů s obrazovým doprovodem (tzv. „krok za krokem“),
- větší zapojení komunitních a dobrovolnických tlumočnicků do procesu vyřizování žádostí,
- rozšíření dostupnosti terénních sociálních pracovníků, kteří by mohli poskytovat přímou podporu žadatelům v jejich přirozeném prostředí (např. na ubytovnách),
- zajištění kontaktních míst s přístupem k internetu a asistencí pro seniory bez digitálních dovedností.

Ačkoliv jsem si na základě vlastní zkušenosti vědom konkrétních technických obtíží, které mohou proces podání žádosti komplikovat – například neintuitivní rozhraní aplikace, problémy se stabilitou připojení, občasné přehlcení systému, potíže s nahráváním dokumentů nebo nesrozumitelné chybové hlášky – v rozhovorech tyto aspekty nebyly přímo pojmenovány jako hlavní překážky. Bohužel se mi tak nepodařilo tyto potíže přesně identifikovat ze strany respondentů, což může mít různé příčiny – od jejich technického odstupu, přes nezájem o samostatné podávání žádosti, až po to, že jim pomáhal někdo jiný a o těchto fázích procesu nemají přímou zkušenost.

Tato skutečnost je však sama o sobě důležitá – poukazuje na rozdíl mezi odborným či osobním očekáváním a reálnou perspektivou cílové skupiny. Vnímání složitosti systému ze strany respondentů se tak spíše váže k obecnému dojmu „je to moc složité“ nebo „nevím, jak na to“ než k přesně identifikovaným technickým krokům. Právě tento subjektivní pocit bariéry, a nikoliv její objektivní popis, je klíčový při navrhování podpůrných mechanismů.

Výstupy této práce mohou být dále využity jak v praktické rovině, např. při školení zaměstnanců úřadů práce nebo koordinátorů integračních aktivit, tak i v legislativních a politických úvahách, které se týkají digitalizace státní správy a přístupnosti veřejných služeb pro zranitelné skupiny obyvatel.

Získané poznatky mohou přispět ke zvýšení efektivity a lidskosti v systému podpory cizinců ve stáří, a sloužit jako podklad pro rozhodování institucí, které se zabývají implementací sociální politiky v krizových situacích.

Závěr

Objektem zájmu této práce bylo porozumět situaci uprchlíků ve věku 65 a více let, kteří v České republice žádají o humanitární dávku, a to zejména v její digitální podobě. Věnoval jsem pozornost nejen tomu, jak je celý proces nastaven, ale především tomu, jak ho zažívají samotní senioři – lidé, kteří se kvůli válce ocitli v nové zemi, často bez znalosti jazyka, bez opory rodiny a bez potřebné digitální zkušenosti. Snažil jsem se zjistit, co je pro ně při podávání žádosti nejtěžší, a co by jim mohlo pomoci. Chtěl jsem pochopit, kde konkrétně jsme úspěšní či kde selháváme – jako systém, ale i jako společnost.

Z rozhovorů, které jsem vedl, vyplynulo několik velmi silných momentů. Jednak jsem si znovu uvědomil, jak zásadní roli hraje lidský kontakt a možnost požádat o pomoc. Digitalizace má svá pozitiva, ale pro mnoho starších lidí zůstává nepřístupná – a pokud zároveň chybí jazyková podpora nebo blízký člověk, stává se překážkou místo pomoci. Také mě překvapilo, jak různě lidé vnímají tíseň – zatímco někteří situaci zvládají s určitou dávkou naděje, jiní se cítí zcela ztraceni v systému, který jim formálně nabízí pomoc, ale prakticky na ně nemyslí.

Práce mě přiměla přemýšlet o roli migrační politiky v širším kontextu. Příliv uprchlíků z Ukrajiny není jen humanitární krizí, ale také výzvou k přehodnocení toho, jak nastavujeme přístup k veřejným službám. Pokud má být pomoc skutečně inkluzivní, musí počítat s tím, že ne každý má stejné startovní podmínky. Zohlednění věku, jazyka a digitální kompetence není nadstandard – je to základ slušnosti i odbornosti v sociální práci.

Dovolím si v závěru připomenout současnou situaci slovy, která byla zformulována se vzpomínkou na poslední velký konflikt v Evropě před pouhými šesti lety: „Vědomí, že dnes je nemyslitelná (ne-li směšná) představa, že by mohlo dojít k válce mezi Francií a Německem, Itálií a Velkou Británií, Španělskem a Nizozemskem, je pro lidi mé generace důvodem k neustálé spokojenosti (zatímco pro naše děti a vnuky jde jen o akceptování naprosté samozřejmosti). Mladý člověk – pokud to není student či studentka historie – si nedokáže představit, že tento typ válečných konfliktů byl v posledních dvou tisíciletích normou. Někdy si to neuvědomují ani starší lidé, snad až na situaci, kdy s rozechvěním překračují evropské hranice bez cestovního pasu...“ (Eco, 2021)

Byl bych rád, kdyby tato práce mohla přispět nejen k odborné diskusi, ale i k praktickým krokům. Ať už formou inspirace pro zjednodušení online žádostí, podpory komunitních tlumočnicků nebo terénní práce zaměřené na seniory-cizince.

Seznam použitých zdrojů

- Aktuálně.cz (2025). Superdávka je revolucí v sociálním systému, ale i kladivem na majitele nemovitostí. [online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz>
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 2022. Digitální propast mezi generacemi je stále velký problém. [online] Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/media/sluzby/projekty/ict4elders/tz-digitalni-propast-mezi-generacemi-je-stale-velky-problem-final.pdf>
- CARENZIO, A., Ferrari, S., & Rasi, P. (2021). *Older people's media repertoires, digital competences and media literacies: a case study from Italy*. Education Sciences, 11, 584. DOI: 10.3390/educsci11100584.
- CENTRE FOR FOREIGNERS JMK. (2024). Podpora v oblasti bydlení a dávky. [online]. Dostupné z: <https://www.cizincijmk.cz>
- Česká pošta. (2024). *Pilotní projekt digitalizovaných sociálních dávek*. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz>.
- Česká televize. (2023). *Podmínky pro ukrajinské uprchlíky v Česku*. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz>.
- Český statistický úřad. (2024). Ukrajínští uprchlíci v krajích ČR. [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz>
- E15.cz. (2025). Nová superdávka: Výpočet, podmínky a od kdy se bude vyplácet. [online]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/prispevky-a-davky/superdavka>
- ECO, Umberto. *Migrace a nesnášenlivost: Věčný fašismus*. Praha: Argo, 2021. ISBN 978-80-257-3379-0.
- eidentita.cz. (2023). *Elektronické ověření identity pro žádosti o sociální dávky*. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz>.
- HANZL, Daniel. (2012). *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint–Kerndl. ISBN 978-80-87710-01-2.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. (2010). *Fenomenologie stáří*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-379-6.
- HENDL, Jan. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- Informační portál pro cizince (IPC). (2024). *Ubytování pro zranitelné osoby*. [online]. Dostupné z: <https://ipc.gov.cz>
- Informační portál pro cizince (IPC). (2024). *Zvláštní dlouhodobý pobyt pro držitele dočasné ochrany*. [online] Dostupné z: <https://ipc.gov.cz/docasna-ochrana/docasna-ochrana-a-moznost-prechodu-na-zvlastni-dlouhodoby-pobyt-v-roce-2025/> [cit. 15. 4. 2025].
- LIN, Ching-Chiu, LI, Nien-Ju a LEE, Eunice. (2023). Exploring the intersections of immigrant seniors' digital literacies and social connectedness: a Canadian study. *Frontiers in Education*, 8.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2025). *Žádost o humanitární dávku*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2022). Analýza digitálního vyloučení seniorů v ČR. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2022). *Humanitární dávka*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/humanitarni-davka>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2022). *Žádost o humanitární dávku*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/zadost-o-humanitarni-davku>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2023). Pravidla státní podpory pro ubytování uprchlíků. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2023). Změny v pomoci uprchlíkům z Ukrajiny: humanitární dávka nově pomůže i s náklady na bydlení. [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/zmeny-v-pomoci-uprchlikum-z-ukrajiny-humanitarni-davka-nove-pomuze-i-s-naklady-na-bydleni-byt-ale-musi-byt-zapsan-v-evidenci>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2024). *Lex Ukrajina VII – novela zákona a změny v pobytovém režimu pro rok 2025*. [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/lex-ukrajina-vii> [cit. 15. 4. 2025].
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2024). Na pravou míru: Humanitární dávka se čerpá na celou domácnost. [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/na-pravou-miru-humanitarni-davka-se-cerpa-na-celou-domacnost-ukrajinsti-uprchlici-prinasi-do-rozpocetu-miliardy>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2024). Zdravotně postiženým uprchlíkům z Ukrajiny vzroste humanitární dávka. [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/zdravotne-postizenym-uprchlikum-z-ukrajiny-vzroste-humanitarni-davka-schvalila-vlada>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2025) *Mimořádná okamžitá pomoc*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/mimoradna-okamzita-pomoc>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2024). Vláda schválila nový návrh zákona o dávce státní sociální pomoci. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/vlada-schvalila-novy-navrh-zakona-o-davce-statni-socialni-pomoci-revize-davek-oceni-ty-kteri-se-snazi-a-lepe-zacili-na-nizkoprijmove-domacnosti>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2022). *Informace k podávání žádostí o humanitární dávku*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2024). *Elektronická komunikace při žádosti o humanitární dávku*. [online]. Dostupné z: <https://davkyuk.mpsv.cz/info/elektronicka-komunikace>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2024). *Informace k humanitární dávce a ubytování*. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2024). *Zdravotně postiženým uprchlíkům z Ukrajiny vzroste humanitární dávka*. [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/zdravotne-postizenym-uprchlikum-z-ukrajiny-vzroste-humanitarni-davka-schvalila-vlada>

- Ministerstvo vnitra ČR. (2022). *Lex Ukrajina – přehled legislativních opatření*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz>.
- Ministerstvo vnitra ČR. (2023). *Statistiky dočasné ochrany – březen 2024*. [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz>
- Ministerstvo vnitra ČR. (2024). *Dočasná ochrana a možnost přechodu na zvláštní dlouhodobý pobyt v roce 2025*. [online] Dostupné z: <https://frs.gov.cz/docasna-ochrana/docasna-ochrana-a-moznost-prechodu-na-zvlastni-dlouhodoby-pobyt-v-roce-2025/> [cit. 15. 4. 2025].
- MIOVSKÝ, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- MIŠOVIČ, Michal. (2019). *Metodologie sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7599-078-8.
- MUSIL, Libor. (2020). *Sociální práce a sociální politika*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9783-6.
- Podnikatel.cz. (2025). *Přehled příspěvků a podpor poskytovaných osobám s dočasnou ochranou na území ČR*. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz>.
- SCHULZ, Richard, WAHL, Hans-Werner, MATTHEWS, John T. a kol. (2015). Advancing the aging and technology agenda in gerontology. *The Gerontologist*, 55, 724–734. DOI: 10.1093/geront/gnu071.
- SEIFERT, Alexander. (2020). The digital exclusion of older adults during the COVID-19 pandemic. *Journal of Gerontological Social Work*, 63, 674–676.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. (2010). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TRBOLA, Robert a SIROVÁTKA, Tomáš. (2012). *Systémy sociální ochrany*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-097-4.
- TRČKOVÁ, Nikola a BURIÁNOVÁ, Petra. (2022). Digitální dovednosti seniorů a možnosti komunitního vzdělávání. *Gerontologický sborník*, 30(1), 12–21.
- United Nations High Commissioner for Refugees. (1951). *Convention Relating to the Status of Refugees*. Geneva: United Nations. Dostupné z: <https://www.unhcr.org>.
- Úřad práce ČR. (2023). *Informace k výplatě humanitární dávky*. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/>.
- Úřad práce ČR. (2023). *Započitatelné náklady v rámci humanitární dávky*. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/>.
- Výzkumný institut práce a sociálních věcí (VÚPSV). (2021). *Postavení seniorů v České republice*. [online]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz>
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 65/2022 Sb., o některých opatřeních v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny způsobených invazí vojsk Ruské federace, ve znění pozdějších předpisů. Sbírka zákonů České republiky.

Přílohy

Příloha A – Informovaný souhlas

Informace o výzkumu pro účastníky

ČESKY:

Výzkum na téma „Podávání žádosti o humanitární dávku uprchlíky ve věku 65+“ probíhá v rámci zjišťování informací jako podklad pro mou bakalářskou práci. Cílem výzkumu je analyzovat problémy, kterým čelí starší uprchlíci při podávání žádosti o humanitární dávku v digitální formě, identifikovat hlavní překážky a navrhnout možná zlepšení tohoto procesu.

УКРАЇНСЬКОЮ:

Дослідження на тему «Подання заяви на гуманітарну допомогу біженцями віком 65+» проводиться в рамках збору інформації як основи для моєї бакалаврської роботи. Метою дослідження є аналіз проблем, з якими стикаються літні біженці при поданні заяви в цифровій формі, виявлення основних перешкод і пропозиція можливих покращень цього процесу.

ČESKY:

Vaše účast na rozhovoru je dobrovolná a je zcela na Vás, co mi během rozhovoru sdělíte. Věřím, že Vaše zkušenosti a názory pomohou k hlubšímu porozumění zkoumanému tématu. Pokud s tím budete souhlasit, bude rozhovor nahráván na mobilní zařízení a následně přepsán do textové podoby pro účely analýzy. Rozhovor se bude týkat Vaší osobní zkušenosti s procesem podání žádosti o humanitární dávku. Během rozhovoru můžete odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku nebo můžete rozhovor kdykoli ukončit.

УКРАЇНСЬКОЮ:

Ваша участь в інтерв'ю є добровільною, і лише Ви вирішуєте, що саме повідомити під час розмови. Я вірю, що Ваш досвід і думки допоможуть краще зрозуміти досліджувану тему. Якщо Ви погодитесь, інтерв'ю буде записано на мобільний пристрій і згодом повністю транскрибовано для аналізу. Розмова буде стосуватися Вашого особистого досвіду з поданням заяви на гуманітарну допомогу. Під час інтерв'ю Ви можете відмовитися від відповіді на будь-яке питання або припинити розмову в будь-який момент.

ČESKY:

Souhlasíte-li s pořízením nahrávky, výzkumník bude jedinou osobou, která bude mít přístup k nahrávce a jejímu přepisu. Vaše jméno se v ní nebude nikde objevovat a nebude možné Vaši identitu z poskytnutých informací určit. Po ukončení výzkumu bude nahrávka nenávratně smazána, přepisy budou anonymizovány. Citace použité v bakalářské práci budou upraveny tak, aby nebylo možné identifikovat respondenta.

УКРАЇНСЬКОЮ:

Якщо Ви погоджуєтесь на запис інтерв'ю, дослідник буде єдиною особою, яка матиме доступ до запису та його транскрипції. Ваше ім'я не буде згадано, і Вас не можна буде ідентифікувати за наданою інформацією. Після завершення дослідження запис буде остаточно видалено, а транскрипти анонімізовано. Цитати, використані в бакалаврській роботі, будуть представлені так, щоб неможливо було ідентифікувати респондента.

Informovaný souhlas

ČESKY:

Souhlasím s účastí na rozhovoru a jsem srozuměn/a s výše uvedenými informacemi. Rozumím, že účast na rozhovoru je mé svobodné rozhodnutí, které činím bez nátlaku, a že mohu rozhovor odmítnout či ukončit bez jakýchkoli negativních důsledků. Rozumím tomu, že moje identita bude uchovávána v důvěrnosti. Tento souhlas nebude propojen s obsahem rozhovoru a k mým informacím bude mít přístup pouze výzkumník za účelem analýzy. Smysl tohoto rozhovoru mi byl vysvětlen a rozumím jeho obsahu.

УКРАЇНСЬКОЮ:

Я погоджуюсь взяти участь в інтерв'ю і ознайомлений/а з вищезазначеною інформацією. Я розумію, що участь в інтерв'ю — це моє добровільне рішення, прийняте без тиску, і що я можу відмовитися або припинити інтерв'ю без будь-яких негативних наслідків. Я розумію, що моя особа залишиться конфіденційною. Ця згода не буде пов'язана зі змістом інтерв'ю, і доступ до моїх даних матиме лише дослідник з аналітичною метою. Суть інтерв'ю мені була пояснена, і я розумію її.

Dne:

Podpis:

Příloha B – Výzkumné otázky k rozhovoru

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti požádat o humanitární dávku?
2. Jak jste postupoval/a při žádosti? Podal/a jste první žádost tiskopisem na formuláři? A až následně digitálně?
3. Jak jste se cítil/a během procesu žádosti? Měl/a jste už dříve zkušenost s podobnými administrativními úkony v České republice nebo na Ukrajině?
4. Jaké konkrétní obtíže jste při vyplňování žádosti zaznamenal/a?
5. Co vám dělalo největší potíže – jazyk, technika, formulace otázek ve formuláři, něco jiného?
6. Pokud jste narazil/a na problém, jak jste jej řešil/a? Obrátil/a jste se na někoho o pomoc?
7. Bylo něco, co vás na procesu žádosti překvapilo? Jak byste popsál/a svoji úroveň jistoty během vyplňování?
8. Jaké máte zkušenosti s používáním počítače, chytrého telefonu nebo internetu? Používáte je často? Používal/a jste je na Ukrajině?
9. Jak jste se cítil/a při pohledu na digitální formu žádosti o HuD?
10. Co bylo pro vás nejjednodušší a co nejtěžší částí?
11. Nedělal/a jste to sám/a? Kdo vám pomáhal? Jak by mohla být digitální forma zpřístupněna seniorům?
12. Kdo vám s podáním žádosti pomáhal, pokud vůbec?
13. Jak byste tuto pomoc ohodnotil/a? Byla dostačující?
14. Obrátil/a jste se při podávání žádosti na úřad práce? Pokud ano, jaká byla vaše zkušenost?
15. Poskytl vám úřad práce dostatečné informace a podporu při žádosti? Bylo pro vás snadné se v informacích zorientovat?
16. Pociťoval/a jste nějaké jazykové či administrativní bariéry, které vám komplikovaly podání žádosti?
17. Pokud jste žádost vyřizoval/a s pomocí pracovníků úřadu, jak byste tuto pomoc hodnotil/a? Co by mohlo být lepší?
18. Kdybyste mohl/a úřadu práce něco doporučit pro zlepšení podpory uprchlíkům-seniorům, co by to bylo?
19. Co by podle vás pomohlo, aby byl proces podávání žádosti snazší?
20. Myslíte si, že by bylo užitečné mít možnost podávat žádost fyzicky, v případě že by v danou chvíli nebyl někdo, kdo by mohl pomoci s digitálním podáním žádosti?
21. Jaká konkrétní vylepšení by mohla pomoci seniorům ve vaší situaci?