



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

Štúdia zameraná na realizáciu prístupových práv osôb so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa do obchodných prevádzok

(P0587 – ZREALIZOVANÉ HODNOTENIA, ANALÝZY A ŠTÚDIE)

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.



Autori: Odborní zamestnanci Výcvikovej školy pre vodiace a asistenčné psy

Výcviková škola pre vodiace a asistenčné psy, Sekulská 672/1, 841 04 Bratislava

Štúdia vznikla v rámci projektu **Tvorba a optimalizácia lepšej verejnej politiky v záujme odstraňovania bariér spoločenského začlenenia zrakovo postihnutých**, kód ITMS2014+ projektu: **314011L721**

OBSAH

1. Úvod do problematiky a cieľ štúdie	4
2. Vodiaci pes ako kompenzačná pomôcka	5
2.1 Definícia vodiaceho psa	5
2.2 Účel vodiaceho psa podľa slovenského právneho poriadku.....	6
3. Identifikácia problémov.....	6
3.1. Porovnanie uplynulých rokov so súčasnosťou.....	7
4. Realizácia monitoringu prístupových práv osôb s ťažkým zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa, do obchodných prevádzok.....	9
4.1. Kvantitatívne a kvalitatívne ukazovatele	10
4.2. Výsledky monitorovania.....	10
A. ODPOVEDE MAJITEĽOV VODIACEHO PSA	11
B. ODPOVEDE PRACOVNÍKOV OBCHODNÝCH PREVÁDZOK.....	14
C. INTERAKTÍVNY MONITORING.....	20
5. Záver.....	22

1. Úvod do problematiky a cieľ štúdie

Ťažké zrakové postihnutie sa vyskytuje v populácii každého štátu. Slovenská republika nedisponuje vlastnými štatistikami o počte ľudí s ťažkým zrakovým postihnutím a opiera sa o medzinárodné štatistiky svetovej zdravotníckej organizácie, ktoré sa týkajú predmetnej komunity ľudí. Svetová zdravotnícka organizácia udáva, že z celkovej populácie jednotlivých krajín je približne 1,5% ľudí s ťažkým zrakovým postihnutím. Z toho vyplýva, že približne 75 000 ľudí v SR využíva niektorú z kompenzačných pomôcok alebo ich kombinácie. Pre výber kompenzačných pomôcok v oblasti mobility a orientácie sú pri tom určujúcim faktorom nie len preferencie osoby so zrakovým postihnutím, ale aj rozličné diagnózy a stupne zrakového postihnutia.

Ľudia so zrakovým postihnutím majú **v oblasti mobility a orientácie** na výber z niekoľkých prostriedkov určených na kompenzáciu ich typu postihnutia alebo ich kombinácie. Sú nimi napríklad **osobná asistencia, biela palica, rôzne navigačné systémy, vodiaci pes**. Osobná asistencia je v rámci mobility využívaná ľuďmi, ktorí nemajú ambíciu alebo potrebu pohybovať sa prioritne samostatne, alebo im to ich zdravotný stav neumožňuje. Mobilita s pomocou bielej palice je voľbou pre ľudí, ktorí chcú byť samostatní, majú predpoklady na samostatný pohyb a ich zdravotný stav im takúto samostatnosť dovoľuje. Navigačné systémy, ktoré sú súčasťou technickou novinkou sú určené pre ľudí dobre sa orientujúcich v technických pomôckach akými sú informačné systémy. Vodiaci pes je voľbou pre ľudí so zrakovým postihnutím, ktorí majú vzťah ku psom, sú ochotní venovať svojmu štvornohému partnerovi svoj čas a za jeho službu sú pripravení zdieľať svoj každodenný program práve s touto kompenzačnou pomôckou. Výber vodiaceho psa ako kompenzačnej pomôcky je pri tom voľbou pre ľudí so zrakovým postihnutím, ktorí chcú byť vo veľkej miere nezávislí. Vodiaci pes je najnáročnejšou kompenzačnou pomôckou vzhľadom na získanie potrebných zručností zrakovo postihnutého majiteľa a jeho zdravotný stav. Zároveň ale poskytuje svojmu majiteľovi najvyšší komfort pohybu.

Cieľom štúdie je poukázať na neustále pretrvávajúce problémy v realizovaní prístupových práv, a teda nediskriminácii osôb s ťažkým zdravotným postihnutím z dôvodu ich rozhodnutia využívať ako kompenzačnú pomôcku pomoc psa so špeciálnym výcvikom.

Diskriminácie osôb s ťažkým zdravotným postihnutím, ktoré sprevádza pes so špeciálnym výcvikom, je prítomná napriek explicitne formulovanému predpisu, ktorý uvádza, že: „*Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím odkázaná na sprevádzanie psom so špeciálnym výcvikom má právo byť sprevádzaná psom so špeciálnym výcvikom na verejne prístupných miestach.*“¹ V zmysle uvedeného predpisu sa taktiež na fyzickú osobu s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanú na sprevádzanie psom so špeciálnym výcvikom **nevzťahuje zákaz vstupu so psom na miesta, kam je iným psom, deklaroványm ako domáce zvieratá, vstup zakázaný.**² To znamená, že akékoľvek nepovolenie vstupu do obchodnej prevádzky osobe s ťažkým zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa, sa považuje za diskrimináciu.³ Vodiaci pes a rovnako ostatné psy so špeciálnym výcvikom, je oslobodený od povinnosti mať pri sprevádzaní osoby so zrakovým postihnutím, nasadený

¹ Ustanovenie §4a Zákona o podmienkach držania psov

² Ustanovenie § 5 ods. 1 písm. b) Zákona o podmienkach držania psov

³ Ustanovenie § 2a Zákona o rovnakom zaobchádzaní

náhubok.⁴ Dôvodom výnimky je fakt, že jednou z úloh psov so špeciálnym výcvikom je podávanie spadnutých predmetov, ktoré ich majiteľ nevidí alebo nedokáže zdvihnúť.

2. Vodiaci pes ako kompenzačná pomôcka

2.1 Definícia vodiaceho psa

Podľa slovenskej legislatívy je vodiaci pes kompenzačnou pomôckou a má v tomto kontexte iné postavenie a práva ako pes, ktorý je definovaný ako domáce zviera. Vodiaci pes **patrí do kategórie psov so špeciálnym výcvikom**, kam patria aj asistenčné a signálne psy.⁵ Psy so špeciálnym výcvikom patria medzi kompenzačné pomôcky, pričom kompenzačné pomôcky slúžia na kompenzáciu sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia a ich cieľom je zmiernenie alebo prekonanie sociálneho dôsledku ťažkého zdravotného postihnutia.⁶

Vodiace psy, sprevádzajúce osoby so zrakovým postihnutím, teda nie sú obyčajné psy, ako sa mnohí ľudia mylne domnievajú.

Vodiaci pes a jeho majiteľ absolvujú dlhotrvajúci špeciálny výcvik, pričom pes pred začatím samotného výcviku absolvuje **zdravotné a povahové testy**,⁷ ktoré potvrdia alebo vylúčia vhodnosť psa pre daný typ práce v oblasti zdravia aj povahy a zároveň sú určujúcim prvkom pre zaradenie do konkrétnej skupiny pre prácu vodiaceho, asistenčného, alebo signálneho psa, podľa vybraných aspektov jeho správania, jeho pracovných a mentálnych preferencií, jeho slabých a silných stránok a fyzickej spôsobilosti. Taktiež po ukončení špeciálneho výcviku je žiadúce, aby pes preukázal svoje zručnosti pred odovzdaním osobe s ťažkým zdravotným postihnutím.⁸

Status vodiaceho psa a oprávnenosť osoby s ťažkým zrakovým postihnutím používať vodiaceho psa, preukazuje osoba so zrakovým postihnutím služobným preukazom psa, v ktorom je uvedené číslo, zhodné s číslom na známke psa. Znáмка psa musí byť taktiež opatrená slovenským aj anglickým názvom typu špeciálneho výcviku (guide dog, assistance dog, hearing dog). Služobný preukaz vodiaceho psa slúži na účely preukázania oprávnenosti sprevádzať svojho majiteľa do všetkých verejne prístupných priestorov a priestranstiev, a to aj všade tam, kam je vstup so psom zakázaný.

⁴ Ustanovenie § 4a ods. 2 Zákona o podmienkach držania psov

⁵ Ustanovenie §25(1) Zákona o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia

⁶ Ustanovenie §24 (2) Zákona o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia

⁷ Napriek tomu, že neexistuje legislatívny predpis definujúci požiadavky na vodiaceho, asistenčného a signálneho psa v oblasti zdravia, povahy, fyzických predpokladov a zručností na konkrétny typ práce, ktorú má vykonávať, je etické aby sa tejto problematike venovali osoby oprávnené na výcvik psov so špeciálnym výcvikom a každý pes by mal byť vybraný s ohľadom na fakt, že jeho majiteľom a psododom bude osoba s ťažkým zdravotným postihnutím.

⁸ Neexistuje legislatívny predpis požadujúci preukázanie potrebných zručností psov so špeciálnym výcvikom a je na etike osoby oprávnenej na výcvik, dodávať osobám s ťažkým zdravotným postihnutím psov, iba psov, ktoré boli preskúšané a svoje zručnosti úspešne deklarovali.

2.2 Účel vodiaceho psa podľa slovenského právneho poriadku

Úlohu vodiaceho psa definuje legislatíva SR nasledovne: „Vodiaci pes zabezpečuje fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorá má zrakové postihnutie alebo iné ťažké zdravotné postihnutie, pomoc pri každodenných činnostiach, najmä pri samostatnom pohybe, podávaní predmetov a bezpečnom zvládnutí prekážok v priestore.“⁹

V živote človeka so zrakovým postihnutím je mnoho fyzických aj psychických bariér, ktoré musí každý deň prekonávať a ktoré vidiaci človek nevníma alebo ich za prekážky nepokladá. Obrubníky vidiaci automaticky prekročí, povrchové prekážky prekročí alebo obíde a rovnako si poradí aj so statickými a dynamickými prekážkami. Na riadenie celého procesu je ale potrebný zrak, ktorý v prípade zrakovo postihnutých ľudí absentuje alebo je jeho funkcionálnosť v značnej miere obmedzená. Práve túto funkciu preberá vodiaci pes a pomáha osobe so zrakovým postihnutím pohybovať sa v priestore plynulo a bezpečne. Vodiaci pes upozorní svojho majiteľa na všetky prekážky, ktoré predstavujú určitý stupeň ohrozenia ako obrubníky, rôzne prekážky v smere pohybu, nerovnosti povrchu pod aj tesne nad jeho úrovňou (takzvané nízke povrchové prekážky), stredne vysoké aj vysoké prekážky v úrovne hlavy, vyhľadá priechod pre chodcov, zastávku MHD, lavičku na sedenie, dvere a iné orientačné body v priestore. Majiteľ vodiaceho psa sa tak nemusí sústrediť počas pohybu na prekážky a ich detekovanie a jeho chôdza je rýchlejšia a plynulejšia. Je tak oslobodený od potreby neustálej kontroly priestoru bielou palicou. Vodiaci pes obchádza statické aj dynamické prekážky plynulo a v prípade, že sa prekážky obísť nedajú, označí ich zastavením. Poskytne tak svojmu majiteľovi možnosť, palicou prekážky identifikovať a rozhodnúť o riešení. Okrem praktickej pomoci poskytuje vodiaci pes svojmu majiteľovi aj určitú formu psychohygieny a pocit priateľstva. Starostlivosť o vodiaceho psa a spolupráca s ním poskytuje jeho majiteľovi pocit zodpovednosti za živého tvora, zvyšuje jeho pocit dôležitosti a sebaúcty za zvládanie úloh a supluje tak do istej miery stratené zamestnanie či okruh priateľov. Do veľkej miery tiež eliminuje bariéry medzi ním a okolitým svetom, pretože vodiaci pes pôsobí pri svojej práci na verejnosť pozitívne a je často dôvodom na nadviazanie rozhovoru. Vodiaci pes teda efektívne odbúrava mnohé stresové faktory spôsobené zrakovým postihnutím.

3. Identifikácia problémov

Napriek 27 ročnej existencii pracujúcich vodiacich psov v SR (od roku 1993) vníma veľká časť verejnosti vodiaceho psa stále ako domáce zviera, nie ako kompenzačnú pomôcku, ktorá zabezpečuje osobe so zrakovým postihnutím pomoc pri orientácii a mobilite. Tento fakt spôsobuje osobám so zrakovým postihnutím problémy pri realizovaní prístupových práv do verejne prístupných budov a priestranstiev a využívaní služieb každého druhu. Neznalosť legislatívnych predpisov zo strany poskytovateľov služieb a firiem zabezpečujúcich bezpečnostnú službu vo verejných priestoroch vytvára konfrontačné situácie. Pri snahe osoby so zrakovým postihnutím vstúpiť do verejného priestoru s vodiacim psom je táto často vyzvaná na opustenie priestoru s udaním dôvodu zákazu

⁹ Ustanovenie §25 (2)Zákona o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia

vstupu so psom, ktorý sa opiera o interné predpisy prezentované aj piktogramami. Pri takomto konaní nie je zohľadnený fakt, že **zákaz vstupu so psom sa vzťahuje výhradne na psa ako domáce zviera, nie na psa so špeciálnym výcvikom**, ktorý je klasifikovaný ako kompenzačná pomôcka určená pre ľudí s ťažkým zdravotným postihnutím. Osoba so zrakovým postihnutím je tak vystavovaná nepríjemným situáciám, pri ktorých je nútená obhajovať svoje práva viesť samostatný život, pri čom jej pomáha práve vodiaci pes.

Prieskumom boli zo strany obchodných prevádzok zaznamenané nasledovné dôvody, ktoré viedli k negatívnemu postojovi pri realizácii prístupových práv:

- ❖ Neinformovanosť v oblasti legislatívy v súvislosti s právami osôb so zdravotným postihnutím.
- ❖ Neinformovanosť v súvislosti s rozdielom medzi psom so špeciálnym výcvikom, kam patrí aj vodiaci pes a psom ako domácim zvieratkom a ich rozdielnom postavení pri uplatňovaní prístupových práv.
- ❖ Obavy z agresívneho správania psa (nebezpečenstvo napadnutia psom).
- ❖ Obavy zo zdravotných rizík spôsobené vodiacim psom (alergie, choroby a podobne).
- ❖ Neakceptovanie vodiaceho psa s udaním hygienických dôvodov (nečistoty v srsti, na labkách a podobne).
- ❖ Neakceptovanie vodiaceho psa s udaním osobných dôvodov (negatívny postoj ku psom).

Prieskumom boli zo strany majiteľov vodiacich psov zaznamenané nasledovné skutočnosti, ktoré predstavovali pre zrakovo postihnutého majiteľa vodiaceho psa problém:

- ❖ Vykázanie z priestorov obchodnej prevádzky.
- ❖ Neochotné povolenie vstupu s neprimeranými komentármi (pes má čakať pred dvermi, klient do obchodných priestorov psa nepotrebuje, keď nevidí načo ide nakupovať a podobne).
- ❖ Stres spôsobený konfrontáciou pri argumentácii a sebaobhajobe.

Osoby so zrakovým postihnutím udávali, že pri konfrontáciách pociťovali veľkú mieru stresu a často práve ním spôsobenú zníženú schopnosť komunikácie a vôle argumentovať.

Za účelom vypracovania tejto štúdie boli Výcvikovej škole pre vodiace a asistenčné psy (ďalej len VŠVAP) poskytnuté viaceré sťažnosti a opisy situácií, s ktorými sú nevidiaci v sprievode svojho vodiaceho psa na Slovensku opakovane konfrontovaní.

3.1. Porovnanie uplynulých rokov so súčasnosťou

Počiatky výcviku a vodiacich psov siahajú až k roku 1922, vo vtedy spoločnom štáte Česko-Slovensko, ale ich masívnejší rozvoj nastal v šesťdesiatych rokoch 20. storočia. V rokoch 1945 až do roku 1989 v čase tretieho obdobia spoločnej česko-slovenskej republiky a štátneho zriadenia socializmu, bola situácia pre ľudí so zdravotným postihnutím ťaživá a viac ako nedôstojná, najmä pri ich pokusoch o seba obhajobu. Doba krátko po roku 1945 sa nazýva **obdobím rozkvetu ústavnej a rezidenčnej starostlivosti**. Tieto ústavy sa zriaďovali na okrajoch miest a obcí, čo najďalej od

bežného života. „Za pozitívum tohto obdobia možno považovať, že sa zaznamenali aj začiatky sociálnych služieb v domácom prostredí a uznanie niektorých zvýšených výdavkov na život ľudí so zdravotným postihnutím ako takých, ktorí si zasluhujú finančnú kompenzáciu vo forme doplnkovej starostlivosti.“¹⁰ Patrí sem aj príspevok na zvýšené výdavky spojené s vodiacim psom, avšak napriek tomu **bolo veľkou raritou stretnúť nevidiaceho so špeciálne vycvičeným psom na ulici**. V tomto období boli práva ľudí so zrakovým postihnutím, ktorí boli majiteľmi vodiacich psov, obmedzované natoľko, že sa jednalo o priamu diskrimináciu ľudí so zrakovým postihnutím, z dôvodu používania tejto špecifickej kompenzačnej pomôcky - vodiaceho psa. Ďalšie dva roky, od roku 1990 do roku 1992 sa situácia v prístupových právach nezmenila a práva ľudí so zrakovým postihnutím nemali oporu v žiadnom zákone. Napriek tomu, „Obdobie od začiatku 90. rokov možno nazvať obdobím občianskeho prístupu k otázkam sociálnoprávnej ochrany ľudí so zdravotným postihnutím. Akékoľvek sociálne intervencie sa postupne začali organizovať na princípe uplatňovania ľudských a občianskych práv osôb so zdravotným postihnutím a na princípe nediskriminácie z dôvodu zdravotného hendikepu.“¹¹

Problematika prístupových práv pre ľudí so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa začala rezonovať na Slovensku výraznejšie až od roku 1993, kedy bol, po rozdelení spoločného štátu Československá federatívna republika na dve samostatné republiky, zahájený program výcviku vodiacich psov v samostatnej Slovenskej republike (ďalej len SR). V tomto období **neexistovali žiadne právne nariadenia zabezpečujúce prístupové práva do obchodných prevádzok nevidiacim v sprievode ich vodiaceho psa**. Prístupové práva pre majiteľov vodiacich psov neboli v tom období zakotvené v žiadnom záväznom nariadení a bolo na dobrej vôli štátnych inštitúcií, poskytovateľov služieb a majiteľov verejne prístupných priestorov, či umožnia vstup osobe so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa.

Prvým krokom k zákazu diskriminácie osôb s ťažkým zdravotným postihnutím bol Zákon o rovnakom zaobchádzaní, ktorý vstúpil do platnosti v roku 2004 a v ktorom sa uvádza: „*Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.*“¹² Uvedený zákon bol nástrojom na začiatky účinnej sebaobhajoby a uplatňovanie práv osôb so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa. Na základe legislatívnych noriem bolo možné podať námietku proti diskriminácii v súvislosti s neumožnením vstupu do verejných priestorov osobe so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa. Spôsob riešenia námietok v tomto období nemá písomne zdokumentovaný žiadna inštitúcia a informácie sú iba sprostredkované od veteránov so zrakovým postihnutím, ktorí boli v tom čase aktívnymi používateľmi vodiacich psov. Podľa dostupných informácií, sa zavedením Zákona o rovnakom zaobchádzaní bohužiaľ nezaviedli do praxe aj potrebné zmeny a vymožitelnosť tohto zákona bola prakticky nulová. Systém v tom období neposkytoval nevidiacim ľuďom žiadnu

¹⁰ Repková K.: Rozkvet ústavnej starostlivosti. In: <http://www.historiarevue.sk/index.php?id=2005repkova5> (Online: 10.04.2020). ISSN 1335-8316

¹¹ Repková K.: Rozkvet ústavnej starostlivosti. In: <http://www.historiarevue.sk/index.php?id=2005repkova5> (Online: 10.04.2020). ISSN 1335-8316

¹² Ustanovenie §2 (1) Zákona o rovnakom zaobchádzaní

podporu pri obhajobe svojich práv a tiež úroveň komunikačných zručností a informovanosti uvedenej komunity bola pomerne nízka. Významný posun v uplatňovaní práv a nediskriminácii ľudí s ťažkým zdravotným postihnutím nastal až v júni 2010 kedy nadobudol platnosť **Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím** (ďalej len Dohovor). Jeho implementácia však bola (a stále v niektorých prípadoch je) vnímaná ako určitá klauzula bez uvedomovania si váhy a dôležitosti informácie širokou verejnosťou.¹³ V praxi to znamenalo, že nevidiaci mali s vodiacim psom ešte stále zamedzený vstup a nemali možnosť realizovať svoje práva. Od tohto obdobia však zaznamenávame postupnú implementáciu práv ľudí s ťažkým zdravotným postihnutím v súlade s Dohovorom a taktiež zvýšenú akceptáciu a sociálnu inklúziu tejto komunity. Uvedené pozitívne zmeny sa týkajú taktiež prístupových práv pre osoby so zrakovým postihnutím, ktoré ako kompenzačnú pomôcku v oblasti mobility a orientácie využívajú vodiaceho psa. Napriek určitému pozitívnemu posunu, zaznamenáva Výcviková škola pre vodiace a asistenčné psy aj 10 rokov po ratifikovaní Dohovoru v praxi problémy pri realizácii prístupových práv osôb so zdravotným postihnutím, ktoré sprevádza vodiaci pes.

Posledným a veľmi dôležitým ustanovením je **novelizácia zákona, ktorým sa upravujú niektoré podmienky držania psov** zo dňa 01.01.2017, v ktorom sa uvádza, že *„Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím odkázaná na sprevádzanie psom so špeciálnym výcvikom má právo byť sprevádzaná psom so špeciálnym výcvikom na verejne prístupných miestach. Na fyzickú osobu s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanú na sprevádzanie psom so špeciálnym výcvikom sa nevzťahuje zákaz vstupu so psom na miesta vymedzené podľa § 5 ods. 1 písm. b).“*¹⁴

Je potrebné dodať, že takto explicitne definované právo vstupu pre osoby so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa je v okolitých krajinách vzácnosťou a rovnako je definované napríklad v Rakúsku a Nemecku.

4. Realizácia monitoringu prístupových práv osôb s ťažkým zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa, do obchodných prevádzok

Realizácia monitoringu sa uskutočnila formou dotazníkov, telefonického prieskumu (formou dopytovania) a interaktívnym monitoringom, čiže praktickým realizovaním vstupu s vodiacim psom do obchodných prevádzok osobami poverenými Výcvikovou školou pre vodiace a asistenčné psy (ďalej len „Žiadateľ“). V prípade telefonického prieskumu boli respondentom kladené otázky či sa stretli s akýmkoľvek problémom v obchodných prevádzkach v súvislosti s vodiacim psom. Pri kladnej odpovedi uviedli, o aký konkrétny problém sa jednalo. Žiadateľ získaval potrebné informácie o skúsenostiach od nevidiacich na každoročných rekondičných pobytoch, organizovaných pre majiteľov a žiadateľov vodiacich psov a prostredníctvom interaktívneho monitoringu realizovanom zamestnancami na pozícii „tréner vodiacich psov“. Tréneri vodiacich psov vykonávali monitoring vo

¹³ „Cieľom dohovoru je presadzovať, ochraňovať a zabezpečiť plnohodnotný a rovný výkon ľudských práv a základných slobôd pre všetky osoby so zdravotným postihnutím a podporovať úctu k ich dôstojnosti bez akejkoľvek diskriminácie na základe zdravotného postihnutia. Tento medzinárodný dokument vychádza z presvedčenia zúčastnených štátov, že komplexný a ucelený medzinárodný dohovor významne príspeje ku kompenzovaniu výrazného sociálneho znevýhodnenia osôb so zdravotným postihnutím a k presadeniu ich účasti v občianskych, politických, hospodárskych, sociálnych a kultúrnych sférach na princípe rovnakých príležitostí, a to ako v rozvojových, tak aj vo vyspelých krajinách.“ In: <https://www.employment.gov.sk> (Online 10.04.2020)

¹⁴ Ustanovenie §4a Zákona, ktorým sa upravujú niektoré podmienky držania psov

vopred vybraných prevádzkach a to na základe negatívnych referencií majiteľov vodiaceho psa na danú prevádzku. Do niektorých prevádzok vstupovali tréneri intuitívne.

Monitoring bol realizovaný zamestnancami Žiadateľa prostredníctvom simulácie zrakového postihnutia¹⁵, aby boli získané výsledky relevantné. Simulácia straty zraku umožňuje analyzovať prístup zamestnancov obchodných prevádzok a verejnosti voči vodiacim psom. Reakcie na prítomnosť vodiaceho psa sú zhodné s prípadmi, keď vodiaci pes sprevádza nevidiacu osobu.

4.1. Kvantitatívne a kvalitatívne ukazovatele

Do monitoringu sa zapojilo 35 respondentov, čo je približne polovica majiteľov vodiacich psov na Slovensku. Údaj o počte pracujúcich psov so špeciálnym výcvikom sa pravidelne získava prostredníctvom poskytnutých príspevkov od ÚPSVaR na kúpu a výcvik vodiaceho psa za uplynulé roky a rovnako aj prostredníctvom počtu poskytnutých príspevkov na zvýšené výdavky súvisiace so starostlivosťou o psa so špeciálnym výcvikom za minulý rok.¹⁶ Z uvedených údajov vyplýva, že približný počet vodiacich psov na Slovensku je aktuálne cca 64. Presný počet vodiacich psov na Slovensku nie je možné získať, pretože do skupiny psov so špeciálnym výcvikom patria aj asistenčné a signálne psy (databáza ministerstva ich nekategorizuje samostatne podľa typu výcviku).

Všetky zrealizované typy prieskumov mali za úlohu získať čo najviac skúseností respondentov ohľadom obchodných prevádzok, s ktorými sa stretli pri nakupovaní spotrebného tovaru, napríklad potravín, odevov, drogérie, kancelárskych potrieb, elektroniky a iného tovaru, v sprievode svojho vodiaceho psa. Podrobnejší opis problémových situácií v obchodných prevádzkach uvádzame nižšie pri jednotlivých grafoch. Žiadateľ oslovil prostredníctvom emailu aj jednotlivé obchodné prevádzky. Podľa počtu odpovedí na rozoslané maily sme zistili, že záujem zo strany obchodných prevádzok o túto spoločenskú tému je veľmi nízky, čím v podstate ignorujú potreby ťažko zrakovo postihnutých osôb na Slovensku.

4.2. Výsledky monitorovania

Výsledky monitorovania boli Žiadateľom spracované do jednotlivých grafov, ktoré reflektujú rôzne problémy nevidiacich v sprievode vodiaceho psa pri pokuse nakúpiť vybraný tovar v jednotlivých obchodných prevádzkach. Skúmané boli aj dôvody problémového správania voči nevidiacim zo strany zamestnancov, bezpečnostnej služby alebo majiteľov obchodných prevádzok.

Na otázky Žiadateľa odpovedali zrakovo postihnutí majitelia vodiaceho psa a zamestnanci obchodných prevádzok. Odpovede, resp. získané údaje, sú zaznamenané do jednotlivých grafov v tomto poradí:

- a) skúsenosti majiteľov vodiaceho psa,
- b) odpovede zamestnancov jednotlivých prevádzok,

¹⁵ Simulácia zrakového postihnutia (úplnej straty zraku) je metóda využívaná v konečnej fáze tréningu vodiaceho psa. Budúci vodiaci pes musí svojho trénera viesť zodpovedne, verejnosť nepozná rozdiel medzi simulovaným a reálnym zrakovým postihnutím.

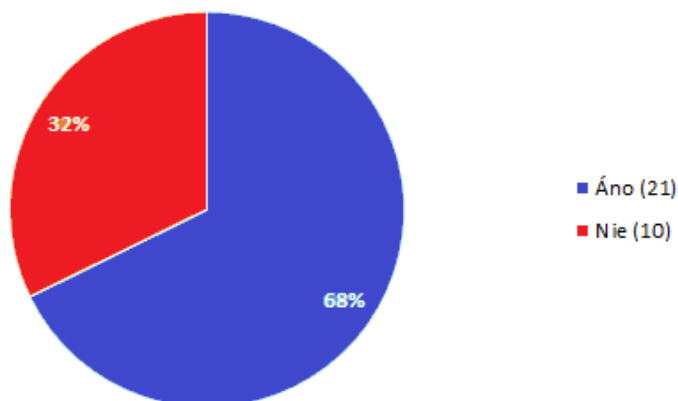
¹⁶ tento údaj poskytuje prehľad o pracujúcich (vodiacich) psoch na Slovensku

c) interaktívny monitoring

A. ODPOVEDE MAJITEĽOV VODIACEHO PSA

Graf č. 1

Otázka respondentom: *Vyskytli sa nejaké problémy, keď ste sa rozhodli ísť nakupovať s vodiacim psom?*



K tejto otázke sa vyjadrilo 31 respondentov a ich odpovede boli nasledovné:

Až 15 nevidiacich z 21 malo problém s umožnením vstupu s vodiacim psom do obchodnej prevádzky (napr. Lidl v Bratislave, Lidl Poprad, Kaufland Dunajská Streda, Kaufland Levice, Aupark Bratislava – potraviny atď.). Problémy im spôsobuje najmä súkromná bezpečnostná služba (ďalej už iba SBS služba). Najčastejšie im je ponúkané riešenie nechať psa pred predajňou alebo nechať psa pri pokladni s predávajúcimi (ktorí psa častokrát krmia, čo v rámci výchovy a zdravia vodiaceho psa nie je vhodné). V Lidl (Klementisová, Trnava) majú vyhradené uličky, kam pes smie a kam nie (informáciu podala respondentovi vedúca predajne). Problémom je neinformovanosť zamestnancov prevádzok a pracovníkov bezpečnostnej služby, ktorí nevnímajú vodiaceho psa ako kompenzačnú pomôcku, ale ako domáce zviera. Respondenti uvádzajú, že problémy opakovane nastávajú pri výmene zamestnancov obchodných prevádzok.

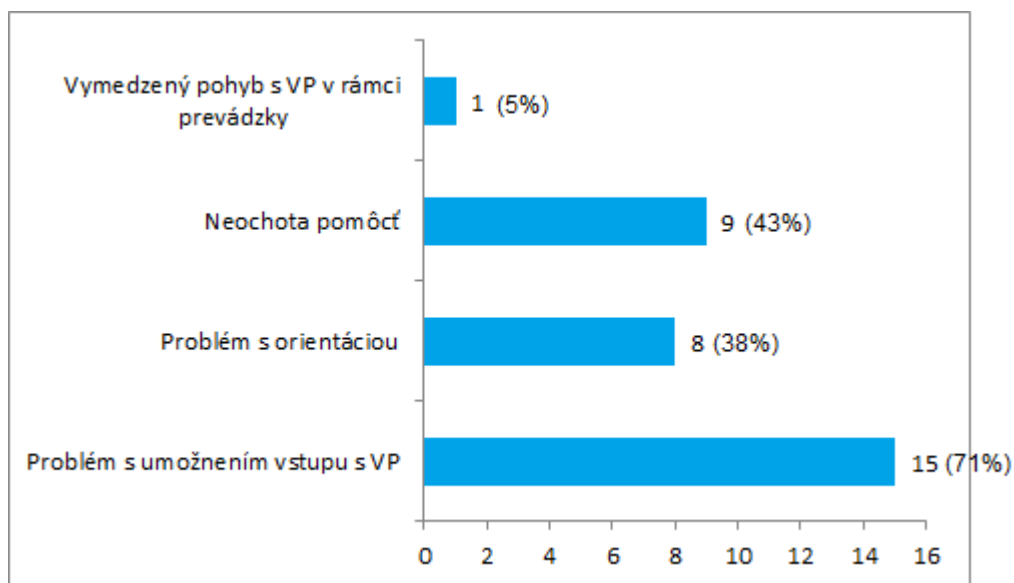
Majitelia vodiacich psov častokrát čelia nevhodným pripomienkam voči vodiacemu psovi (nepatrí do predajne, spôsobí neporiadok atď.). Respondenti konštatujú, že napriek tomu, že zákon neukladá povinnosť poskytnúť nevidiacej osobe sprievodcu, vo vyspelejšej spoločnosti by mala byť ochota personálu pomôcť pri nakupovaní, samozrejmosťou. S neochotou pomôcť sa stretlo deväť z opýtaných respondentov. Najčastejšie išlo o neposkytnutie sprievodu (Tesco Kamenné námestie v Bratislave, Tesco Stará Ľubovňa atď.), pretože zamestnanci nemali čas.

Problém s orientáciou uviedlo 8 z opýtaných respondentov. Veľkým problémom sú sklenené výplne bez označenia a sklenené dvere (nevidiaci nemôže nájsť vchod). Ďalej sa jedná o úzke priechody a neporiadok medzi jednotlivými regálmi. Nevidiaci v mnohých predajniach nedokážu nájsť pokladňu a zaplatiť tovar. Vo veľkých nákupných strediskách majú problém nájsť správnu predajňu (v obchodnom dome Max je problém nájsť človeka, ktorý by nevidiacim poskytol potrebné informácie; pokiaľ sa v obchodnom centre nenachádza informačný pult, orientácia je pre nevidiacu osobu

mimoriadne náročná). Pozitívne skúsenosti (ochota a slušnosť predávajúcich) získavajú v menších predajniach, napr. v Jednote (Liptovský Ján).

Graf č. 2

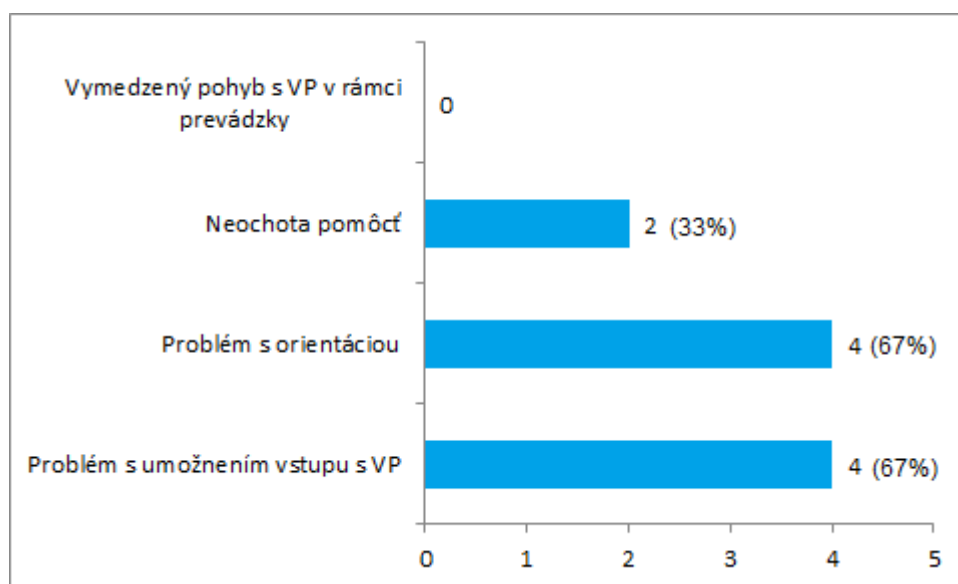
znázorňuje celkový počet odpovedí spoločný pre všetky obchodné prevádzky (nákupné centrá, hypermarkety a supermarkety, potravinové reťazce).



Nakupovanie, možnosti:

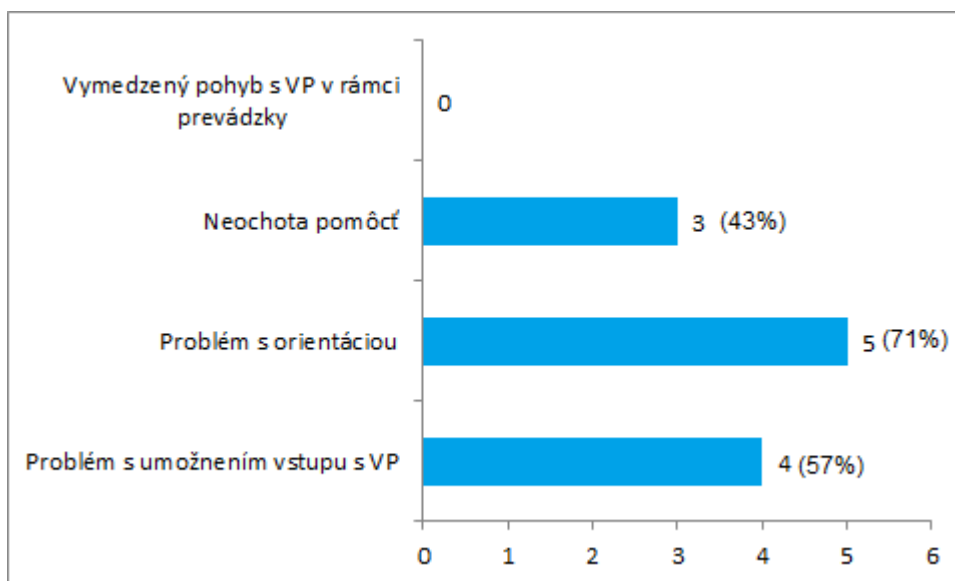
Graf č. 3

Nákupné a obchodné centrá, odpoveď podalo 6 respondentov:



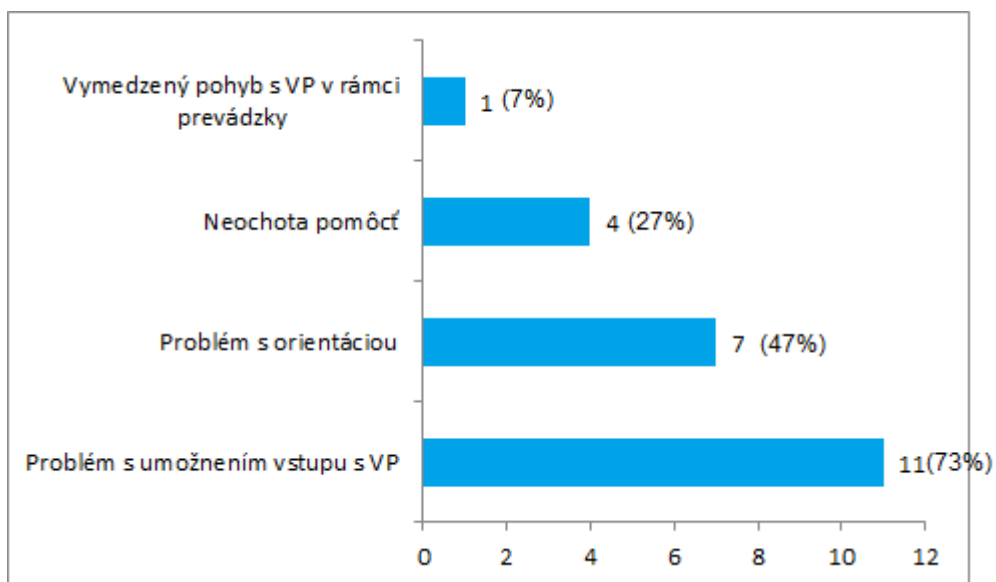
Graf č. 4

Hypermarkety a supermarkety, odpovedalo 7 respondentov:



Graf č. 5

Potravinové reťazce, odpovedalo 15 respondentov:

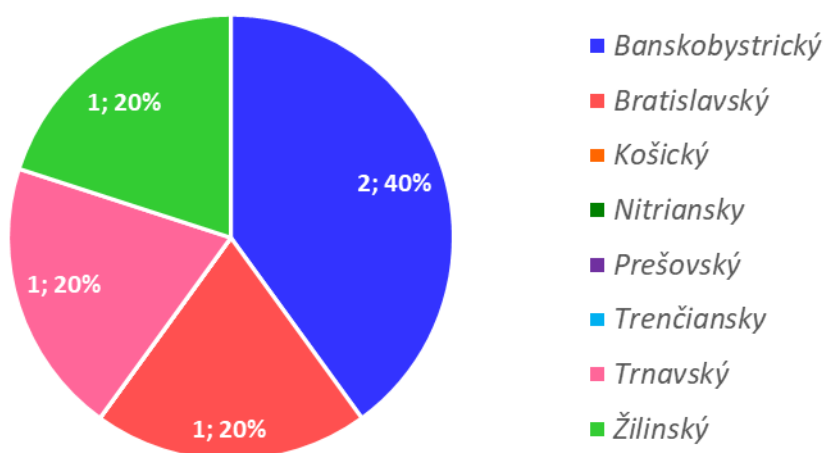


B. ODPOVEDE PRACOVNÍKOV OBCHODNÝCH PREVÁDZOK

V rámci monitorovania vstupu nevidiaceho s vodiacim psom oslovil Žiadateľ aj pracovníkov jednotlivých obchodných prevádzok. Mailov bolo **odoslaných 142**, z toho doručených 135. Otvorených mailov bolo len 33, z toho **vyplnených dotazníkov iba 5**.

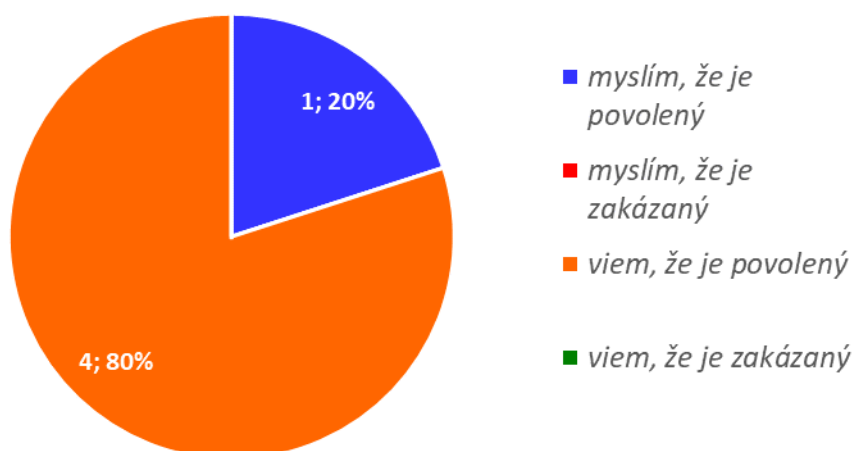
Graf č. 6

odpovedajúci mali vybrať kraj, v ktorom pôsobia, 5 odpovedí:

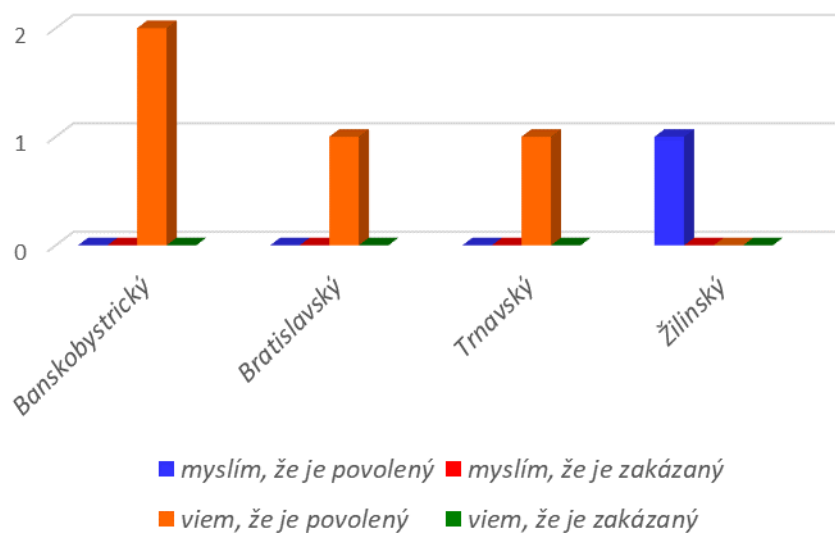


Graf č. 7

Otázka respondentom: *Je vstup do obchodných prevádzok pre psov so špeciálnym výcvikom, ktoré sprevádzajú osoby s ťažkým zdravotným postihnutím povolený alebo zakázaný? 5 odpovedí:*

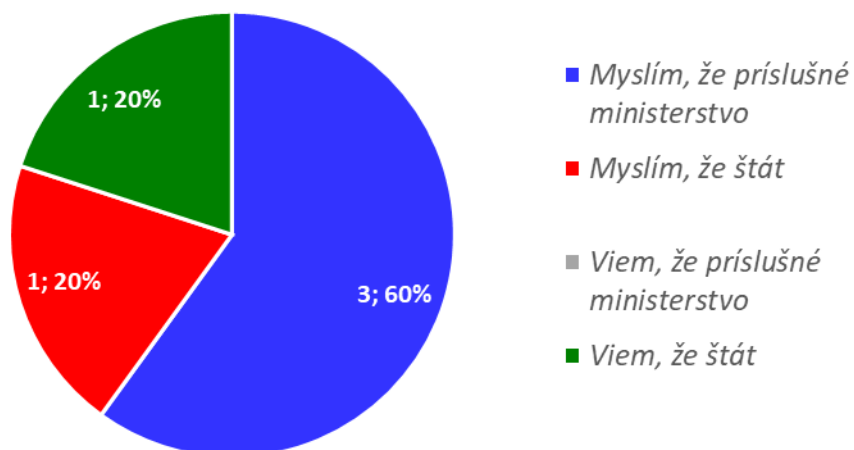


Graf č. 7 a)

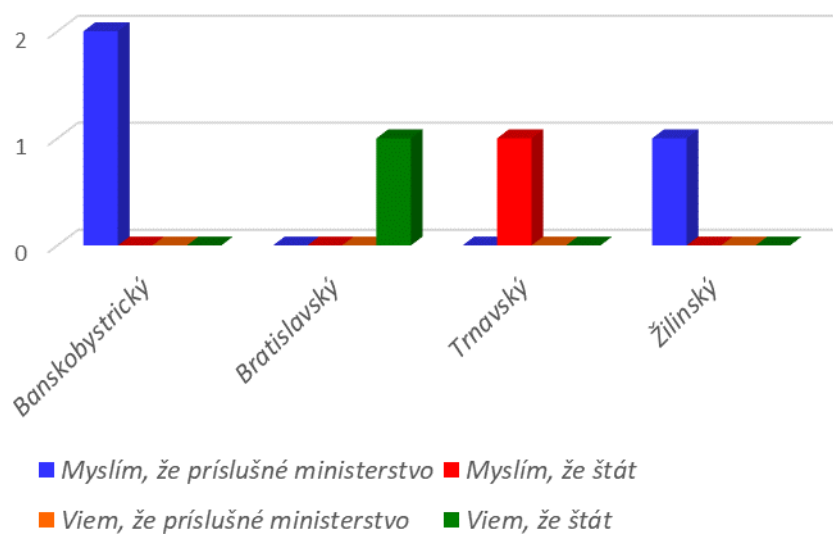


Graf č.8

Otázka respondentom: *Kto určuje podmienky vstupu pre psov so špeciálnym výcvikom do obchodných prevádzok? 5 odpovedí:*

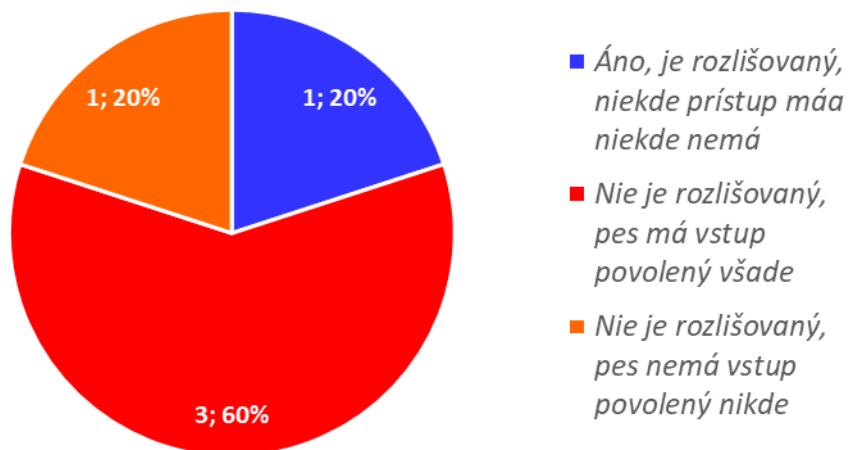


Graf č. 8 a)

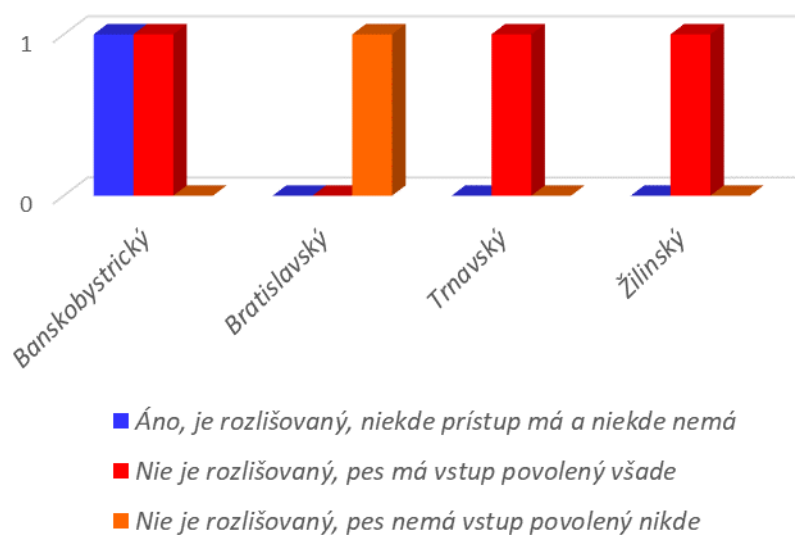


Graf č. 9

Otázka pre respondentov: *Je vstup pre psov so špeciálnym výcvikom rozlišovaný podľa toho o akú obchodnú prevádzku ide, napríklad cukráreň, pekáreň, jedáleň, kaviareň, obchodné centrum a podobne? 5 odpovedí:*

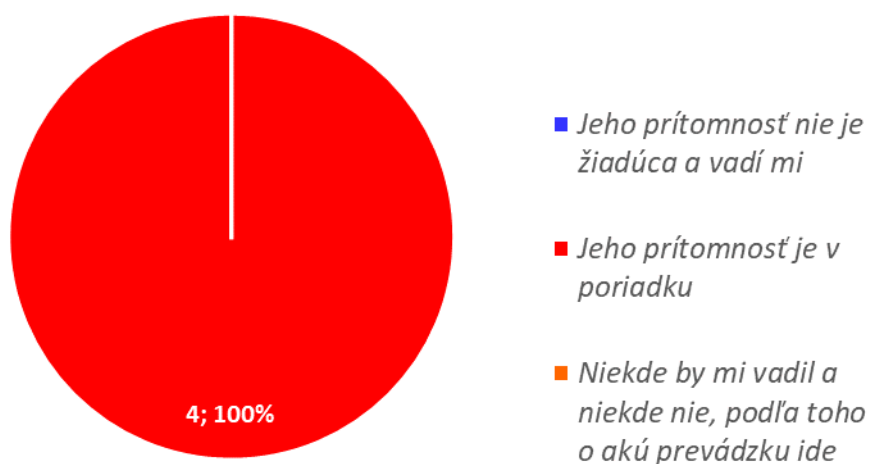


Graf č. 9 a)

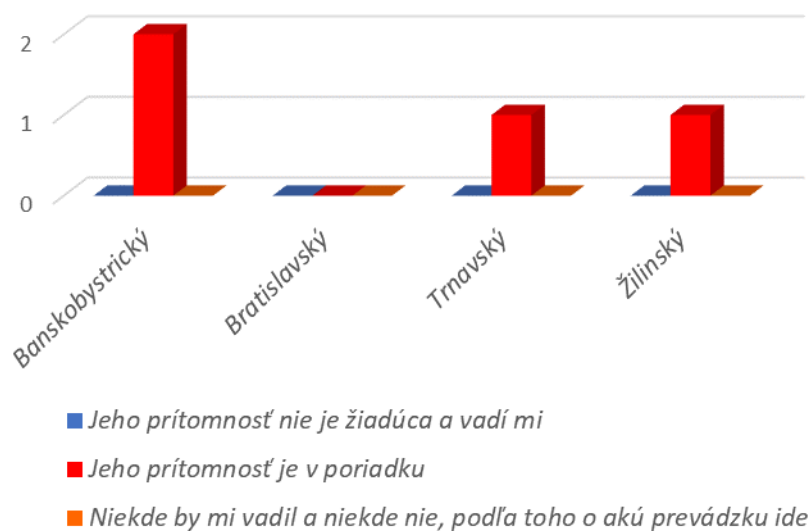


Graf č. 10

Otázka pre respondenov: *Ako vnímate prípadný vstup psa so špeciálnym výcvikom do obchodnej prevádzky? 4 odpovede:*

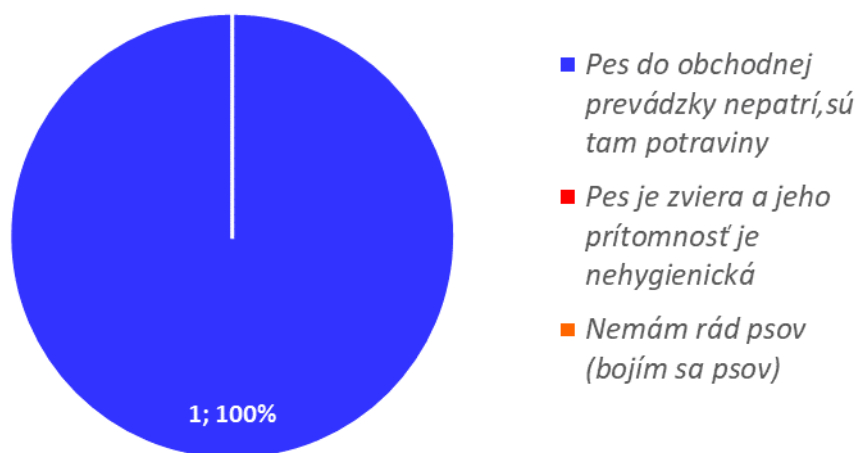


Graf č. 10 a)

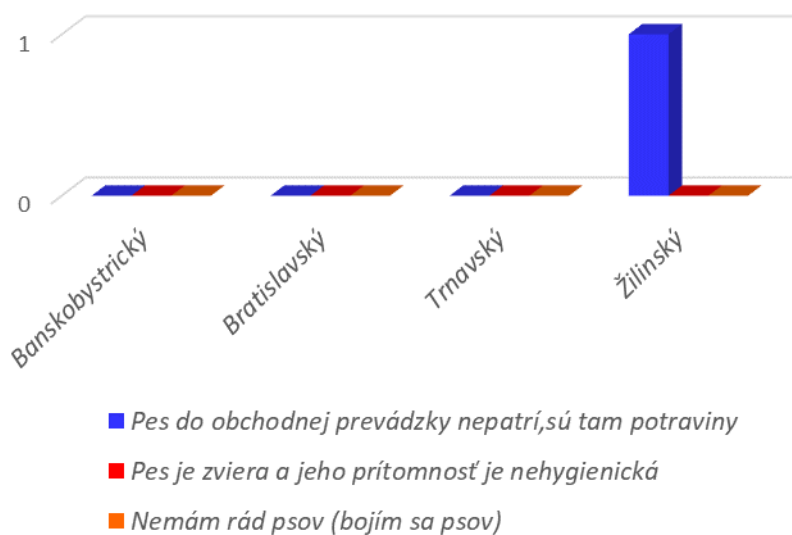


Graf č. 11

Otázka pre respondentov: *V prípade, že vám možnosť vstupu psa so špeciálnym výcvikom do obchodnej prevádzky prekáža, čo konkrétne vám prekáža? 1 odpoveď:*

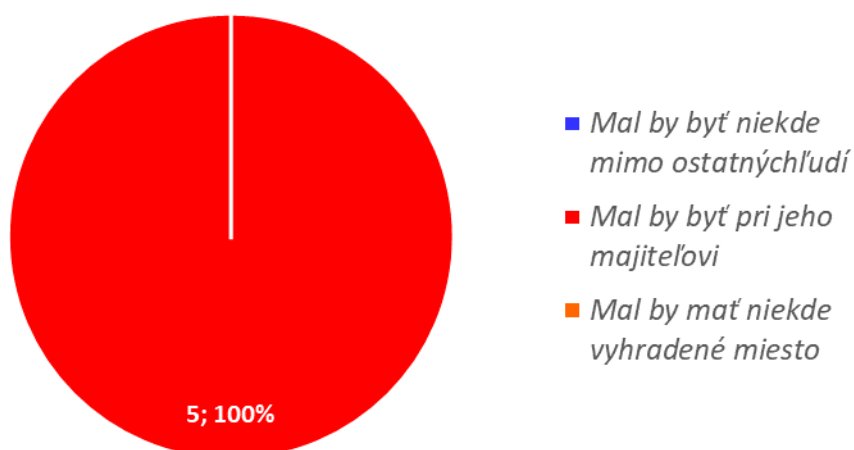


Graf č. 11 a)

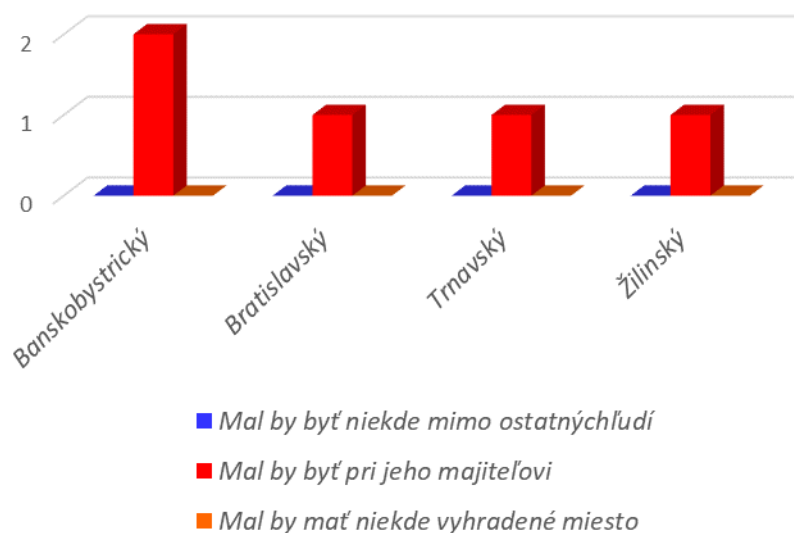


Graf č. 12

Otázka pre respondentov: *Ak je pes so špeciálnym výcvikom prítomný v obchodnej prevádzke akéhokoľvek typu, kde by mal byť podľa vás umiestnený? 5 odpovedí:*



Graf č. 12 a)



Z uvedených grafov vyplýva, že znalosť legislatívy (práv ťažko zdravotne postihnutých osôb v sprievode psa so špeciálnym výcvikom) zo strany obchodných prevádzok je na uspokojivej úrovni pri zohľadnení faktu, že **zo vzorky respondentov reagovalo iba 3,7% opýtaných**. Tento údaj vnímame ako nezaujímavý obchodných prevádzok o problematiku čo preukazuje počet odpovedí na rozoslané emaily.

C. INTERAKTÍVNY MONITORING

Interaktívny monitoring bol realizovaný sčasti používateľmi vodiaceho psa a sčasti pracovníkmi Výcvikovej školy pre vodiace a asistenčné psy s vodiacimi psami v konečnej fáze výcviku, kedy si tréner počas výcvikových hodín nasadí nepriehľadné okuliare a dokonale tak psovi simuluje stratu zraku. Pri takýchto výcvikových hodinách je tréner sprevádzaný asistentom, ktorého úlohou je detailne interpretovať prácu vodiaceho psa. Pre účely monitorovania prístupových práv asistent sledoval, okrem práce psa aj reakcie zúčastnených osôb a verejnosti pri vstupe do obchodných prevádzok a skutočnosti zapisoval do vytvoreného dotazníku.

Interaktívny monitoring bol z dôvodu dostupnosti realizovaný najmä v bratislavskom kraji vo vytipovaných prevádzkach, ktoré boli majiteľmi vodiacich psov označené za problémové. Celkovo bolo v bratislavskom kraji vykonaných 20 návštev obchodných prevádzok, mimo bratislavského kraja boli realizované ďalšie 3 návštevy.

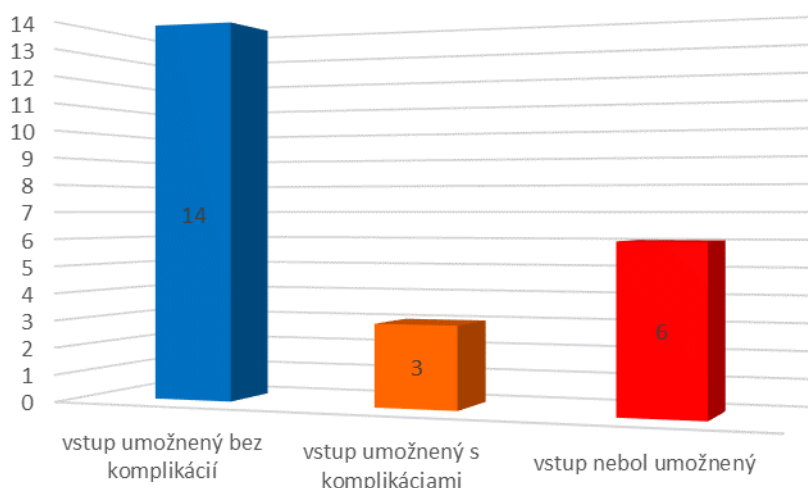
V Bratislave 10, v Malackách 5, v Senci 2, v Pezinku 2, v Modre 1, Lučenec 2 a Poprad 1.

Tréner v pozícii nevidiacej osoby s vodiacim psom a asistentom vošli do prevádzky ako bežní návštevníci. Vstup bol zaznamenaný ako:

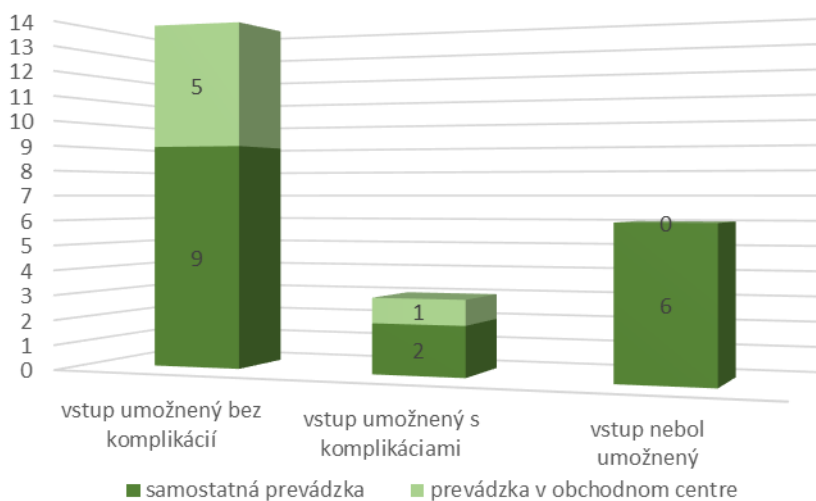
- bez komplikácií - vstup nebol komentovaný ani nebolo spochybňované právo vstupu s vodiacim psom,

- b) s komplikáciami - vstup bol spochybnený a bola potrebná argumentácia, po ktorej bol vstup umožnený,
- c) nebol umožnený – vstup bol odmietnutý aj po argumentácii.

Graf č. 13 a)



Graf č. 13 b)



5. Záver

V štúdiu zameranej na realizáciu prístupových práv nevidiacich s vodiacim psom do obchodných prevádzok sme zistili, že napriek vyššie uvedeným zákonom, majitelia obchodných prevádzok a ich zamestnanci v mnohých prípadoch nerešpektujú nariadenia vyplývajúce zo zákona, čím priamo diskriminujú nevidiacich s ich vodiacimi psami (táto diskriminácia sa dotýka aj ťažko zdravotne postihnutých osôb v sprievode asistenčného alebo signálneho psa). Znemožňujú im tak používať kompenzačnú pomôcku (pes so špeciálnym výcvikom), ktorá im bola priznaná *Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny* na základe ich vážneho poškodenia zraku.

Znemožnením vstupu osobe so zrakovým postihnutím s vodiacim psom do obchodnej prevádzky sa majiteľ alebo zamestnanec dopúšťa diskriminácie,¹⁷ čím porušuje jej zákonné práva. Nie je podstatné či zamestnanec obchodnej prevádzky koná z nariadenia majiteľa alebo z vlastného presvedčenia. V prípade porušenia zákona je diskriminujúca osoba povinná čeliť vyodeným následkom a za svoje správanie je zodpovedná v celom rozsahu.

Problémom týkajúcim sa obchodných prevádzok nie je len neumožnenie vstupu osobe s vodiacim psom. Osoby so zrakovým postihnutím sa stretávajú taktiež s neochotou pomôcť im v určitých situáciách, v ktorých si z dôvodu zrakového hendikepu nedokážu poradiť sami. V oboch prípadoch sa ako najväčší problém javí neinformovanosť majiteľov, prevádzkovateľov a zamestnancov obchodných prevádzok o problematike. Osoby so zrakovým postihnutím v sprievode vodiaceho psa sú častokrát vystavované pri návšteve obchodných priestorov stresu a nedôstojným situáciám, pri ktorých je potrebné argumentovať a dožadovať sa svojich zákonných práv. Situáciu vnímame ako neuspokojivú a sme toho názoru, že je potrebné venovať pozornosť systému sprostredkovávania informácií pre majiteľov, prevádzkovateľov, zamestnancov a ostatným zúčastneným, ktorí prichádzajú v obchodných priestoroch do priameho kontaktu s osobami s ťažkým zrakovým postihnutím, ktorých sprevádza vodiaci pes a zabezpečiť tak ich komfortný a bezproblémový vstup a pobyt v uvedených priestoroch.

POUŽITÉ ZDROJE

History of Guide Dogs. In:

<https://www.igdf.org.uk/about-us/facts-and-figures/history-of-guide-dogs/> (Online 05.04.2020)

Repková K.: Rozkvet ústavnej starostlivosti. In:

<http://www.historiarevue.sk/index.php?id=2005repkova5> (Online: 10.04.2020). ISSN 1335-8316

¹⁷ Ustanovenie § 2a(3) Zákona o rovnakom zaobchádzaní