



Odborná príprava pracovníkov autobusovej a autokarovej dopravy v oblasti zdravotného postihnutia

**na základe požiadaviek
nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011
o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave
a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004**

Autorský kolektív: Katarína Kubišová (editor), Angela Hefty,
Tibor Köböl, Branislav Mamojka, Miroslava Vávrová, Jarmila Virágová

Bratislava 2013

© Národná rada občanov so zdravotným postihnutím v SR

Schválilo Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR

OBSAH:

1. ÚVOD	6
1.1 Účel príručky	6
1.2 Účast' organizácií osôb so zdravotným postihnutím.....	6
1.3 Stručné predstavenie manuálu	7
2. ROZSAH PÔSOBNOSTI NARIADENIA	8
2.1 Rozsah a uplatňovanie nariadenia	8
2.2 Súvisiaca legislatíva.....	9
3. OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBY SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	10
4. OBSAH NARIADENIA Z HĽADISKA OSÔB SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	12
4.1 Práva cestujúcich pri poskytovaní dopravných služieb na všetkých vzdialenostiach.....	12
4.1.1 Právo na dopravu a výnimky	12
4.1.2 Odborná príprava personálu	12
4.1.3 Právo na prístupné informácie	12
4.1.4 Náhrada škody v prípade straty alebo poškodenia zariadenia alebo pomôcky	12
4.1.5 Sťažnosti na porušenie práv.....	13
4.2 Práva osôb cestujúcich pravidelnou dopravou s plánovanou vzdialenosťou 250 km a viac	13
4.2.1 Práva cestujúcich v prípade zrušenia dopravy.....	13
4.2.2 Právo na pomoc	14
4.2.2.1 Pomoc poskytovaná cestujúcim so zdravotným postihnutím a cestujúcim so zníženou pohyblivosťou	14
4.2.2.2 Pomoc všetkým cestujúcim	15
4.2.3 Právo na prístupné informácie	15
4.2.4 Právo na kompenzáciu strateného alebo poškodeného vozíka, zariadenia alebo pomôcky...	15
5. ROZSAH ODBORNEJ PRÍPRAVY	16
5.1. Príloha II nariadenia	16
5.2 Príloha I nariadenia	17
5.3 Odporúčaná štruktúra odbornej prípravy	18
6. ODBORNÁ PRÍPRAVA V OBLASTI ZDRAVOTNÉHO POSTIHNUTIA.....	20
6.1 Problematika zrakového postihnutia.....	20
6.1.1 Kto je osoba so zrakovým postihnutím.....	20

6.1.1.1 Ako spoznať osobu so zrakovým postihnutím.....	20
6.1.2 Ako komunikovať s osobou so zrakovým postihnutím	21
6.1.2.1 Všeobecné pravidlá komunikácie	21
6.1.2.2 Konkrétne špecifiká komunikácie	21
6.1.3 Ako poskytovať informácie osobe so zrakovým postihnutím	21
6.1.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba so zrakovým postihnutím potrebovať pomoc.....	22
6.2 Problematika sluchového postihnutia	26
6.2.1 Kto je osoba so sluchovým postihnutím	26
6.2.2 Ako komunikovať s osobou so sluchovým postihnutím	27
6.2.2.1 Všeobecné pravidlá komunikácie	27
6.2.3 Ako poskytovať informácie osobe so sluchovým postihnutím.....	28
6.2.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba so sluchovým postihnutím potrebovať pomoc.....	28
6.3 Problematika telesného postihnutia.....	30
6.3.1 Kto je osoba s telesným postihnutím.....	30
6.3.2 Ako komunikovať s osobou s telesným postihnutím	30
6.3.3 Ako poskytovať informácie osobe s telesným postihnutím	31
6.3.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba s telesným postihnutím potrebovať pomoc.....	31
6.4 Problematika mentálneho postihnutia	36
6.4.1 Kto je osoba s mentálnym postihnutím	36
6.4.1.1 Rozdiel medzi mentálnym postihnutím a duševným ochorením	36
6.4.1.2 Podpora osôb s mentálnym postihnutím	37
6.4.2 Ako komunikovať s osobou s mentálnym postihnutím	37
6.4.2.1 Verbálna komunikácia	38
6.4.2.2 Písomná komunikácia	39
6.4.3 Ako poskytovať informácie osobe s mentálnym postihnutím	40
6.4.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba s mentálnym postihnutím potrebovať podporu	41
6.5 Problematika osôb s chronickými ochoreniami	43
6.5.1 Kto je osoba s chronickým ochorením	43
6.5.2 Pomoc osobám s chronickým ochorením v autobusovej doprave	43
6.5.3 Základné druhy chronických ochorení.....	43
6.5.3.1 Ochorenia kardiovaskulárneho systému	43
6.5.3.2 Choroby dýchacích ciest	44
6.5.3.3 Choroby krvi	44
6.5.3.4 Ochorenia tráviaceho traktu	45
6.5.3.5 Ochorenia látkovej premeny.....	45
6.5.3.6 Neurologické ochorenia.....	45
7. ASISTENČNÉ PSY V AUTOBUSOVEJ DOPRAVE	47
7.1 Rozdelenie psov so špeciálnym výcvikom.....	47
7.2 Ako spoznať psa so špeciálnym výcvikom	47
7.3 Špecifiká pomoci osobe so psom so špeciálnym výcvikom	48
7.3.1 Nastupovanie človeka so psom so špeciálnym výcvikom do vozidla	48
8. INFORMAČNÁ ČASŤ O PRÍSTUPNOSTI AUTOBUSOVÝCH STANÍC, ZASTÁVOK, NÁSTUPIŠŤ, INFORMÁCIÍ A VOZIDIEL PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM.....	50

8.1 Architektonická prístupnosť	50
8.1.1 Vysvetlivky pojmov	50
8.1.2 Konkrétne riešenia.....	51
8.2 Informačná prístupnosť	53
8.2.1 Webové sídla	54
8.2.2 Písomné informácie o službách dopravcu.....	54
8.2.3 Autobusové stanice a zastávky hromadnej dopravy	54
8.3 PRÍSTUPNOSŤ VOZIDIEL VEREJNEJ DOPRAVY	55
8.3.1 Vyhradené miesta a piktogramy.....	55
8.3.2 Prístupnosť vozidiel pre osoby s telesným postihnutím	55
8.3.3 Prístupnosť vozidiel pre osoby so zrakovým postihnutím	55
8.3.4 Prístupnosť vozidiel pre osoby so sluchovým postihnutím	55
AUTORSKÝ KOLEKTÍV	57
NROZP	57
ODPORÚČANÁ LITERATÚRA.....	58
PRÍLOHY.....	59

1. Úvod

Účelom nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „nariadenie“) je stanoviť práva pre všetkých cestujúcich vrátane špecifických práv osôb so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou. **Nariadenie stanovuje, že osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou musia mať porovnateľné možnosti využívať autobusové a autokarové služby ako všetky ostatné osoby** (preambula (7)). Majú rovnaké práva ako všetci ostatní občania z hľadiska nediskriminácie a povinnej pomoci (článok 1 (c)).

Je skutočnosťou, že cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou sa stretávajú s mnohými **bariérami** v oblasti dopravnej infraštruktúry, konštrukcie vozidiel a prístupu personálu k nim ako príjemcom autobusových služieb. Je nedostatok informácií o podmienkach poskytovania autobusových služieb ako aj takýchto informácií v prístupných formátoch. Nedostatočná ponuka asistenčných služieb, neprístupné autobusy a obmedzené informácie o prístupnosti prepojení dopravných systémov vedú k skutočnosti, že autobusová doprava často nie je vhodnou príležitosťou pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Znamená to, že mnohé takéto osoby majú obmedzené možnosti cestovať autobusom napriek tomu, že často ide o cenovo najefektívnejší spôsob cestovania. Limitovaný prístup k autobusovým službám pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou tak brzdí ich integráciu do spoločnosti. Zabezpečenie základných práv pre cestujúcich autobusovej dopravy v rámci celej EÚ prostredníctvom tohto nariadenia je potrebné ako nevyhnutný krok k dosiahnutiu voľného pohybu v rámci jednotného trhu, na nediskriminačnom základe pre všetkých obyvateľov.

1.1 Účel príručky

Účelom tohto dokumentu je poskytnúť informácie o špecifických právach cestujúcich so zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou a informácie potrebné na odbornú prípravu personálu dopravcov a správcov autobusových staníc v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí a poskytovaní pomoci uvedeným cestujúcim (článok 16). Určená je najmä zamestnancom dopravcov a správcov autobusových staníc zodpovedným za odbornú prípravu a poučenie personálu.

1.2 Účast' organizácií osôb so zdravotným postihnutím

Účast' samotných osôb so zdravotným postihnutím na vytváraní podmienok na uplatňovanie nariadenia a na jeho uplatňovaní prostredníctvom ich organizácií je užitočná a nariadením požadovaná najmä z dôvodu vlastných skúseností a odbornosti získaných prežívaním a riešením dopravných situácií ovplyvnených zdravotným postihnutím. V odseku 13 preambuly sa uvádza:

„(13) Pri tvorbe obsahu odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia by mali byť konzultované alebo do nej zapojené organizácie zastupujúce zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou.“

Spolupráca je odporúčaná aj v odseku 17 preambuly:

„(17) Dopravcovia by mali so zapojením zainteresovaných strán, profesijných združení a združení zákazníkov, cestujúcich, zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou spolupracovať v záujme prijatia opatrení na vnútroštátnej alebo európskej úrovni. Cieľom takýchto opatrení by malo byť zlepšenie poskytovania informácií, starostlivosti a pomoci cestujúcim v prípade prerušenia cesty, a najmä v prípade veľkého meškania alebo zrušenia cesty, s osobitným zreteľom na cestujúcich s osobitnými potrebami súvisiacimi so zdravotným postihnutím, zníženou pohyblivosťou, chorobou, vyšším vekom a tehotenstvom, ako aj na sprevádzajúcich cestujúcich a osoby cestujúce s malými deťmi. ...“

Ich účasť na ustanovení nediskriminačných podmienok prístupu vo vzťahu k preprave zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou priamo ukladá článok 11 (1) nariadenia:

„1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, v prípade potreby prostredníctvom svojich organizácií, ustanovia alebo zavedú nediskriminačné podmienky prístupu vo vzťahu k preprave zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.“

1.3 Stručné predstavenie manuálu

Manuál má túto štruktúru a obsahuje tieto informácie:

Kapitola 1 – úvodné informácie

Kapitola 2 - rozsah pôsobnosti nariadenia , termíny začatia jeho uplatňovania a prehľad súvisiacich predpisov.

Kapitola 3 - definícia zdravotného postihnutia a zníženej pohyblivosti. Vzor preukazu ŤZP (Preukaz fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím) je v prílohe.

Kapitola 4 - ustanovenia nariadenia špeciálne sa týkajúce osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

Kapitola 5 - rozsah odbornej prípravy, príp. poučenia podľa nariadenia.

Kapitola 6 - definícia a dôležité informácie o jednotlivých zdravotných postihnutiach a konkrétne odporúčania, ako pomôcť ľuďom s týmito postihnutiami pri cestovaní autobusovou dopravou.

Kapitola 7 - psy so špeciálnym výcvikom v autobusovej doprave a špecifiká pomoci pre osobu, ktorú takýto pes sprevádza. Príklad preukazu a označenia psa je v prílohe.

Kapitola 8 - informácie o prístupnosti architektonickej, informačnej a prístupnosti vozidiel pre osoby so zdravotným postihnutím.

Prílohou dokumentu je aj karta pre vodičov autobusov so stručnými informáciami o poskytovaní pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou.

Poznámka: V texte dokumentu sa odvolávame na konkrétne články a preambulu nariadenia len číslom článku a odseku preambuly.

2. Rozsah pôsobnosti nariadenia

2.1 Rozsah a uplatňovanie nariadenia

Prvý návrh nariadenia bol predložený Európskou komisiou v roku 2008. Po náročnom negociačnom procese, vrátane troch čítaní v Európskom parlamente a v Rade ministrov EÚ, nariadenie bolo schválené 16. februára 2011.

Toto nariadenie sa uplatňuje od 1. marca 2013 a je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch EÚ. Ďalšie podmienky jeho uplatňovania na Slovensku a povolené výnimky určuje zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave (ďalej len „zákon“). Treba si však uvedomiť, že nariadenie stanoví len povinné minimálne práva a členské štáty sú oprávnené stanoviť priaznivejšie práva pre pasažierov na svojom území.

Nariadenie sa uplatňuje od 1. marca 2013 vo vzťahu k cestujúcim využívajúcim pravidelnú dopravu, ak sa miesto nástupu alebo miesto výstupu cestujúcich nachádza na území členského štátu EÚ a ak je plánovaná vzdialenosť dopravy väčšia ako 250 km (článok 2 (1)).

Od rovnakého dátumu sa uplatňujú aj vybrané ustanovenia nariadenia na služby pravidelnej dopravy, ak je plánovaná vzdialenosť menšia ako 250 km (článok 2 (2)). Ide o článok 4 ods. 2, článok 9, článok 10 ods. 1, článok 16 ods. 1 písm. b), článok 16 ods. 2, článok 17 ods. 1 a 2 a články 24 až 28. Teda tieto ustanovenia sa uplatňujú na služby poskytované na všetkých vzdialenostiach.

Nariadenie sa vzťahuje aj na cestujúcich využívajúcich príležitostnú dopravu (článok 2 (3)) s výnimkou článkov 9 až 16, článku 17 ods. 3 a kapitól IV, V a VI.

Členské štáty, okrem ustanovení špecifikovaných v článku 2 (4) nariadenia, môžu udeliť pre vnútroštátnu pravidelnú dopravu na vzdialenosti dopravy 250 km a viac výnimku z uplatňovania tohto nariadenia. Takéto výnimky je možné udeliť odo dňa začiatku uplatňovania tohto nariadenia na obdobie najviac štyroch rokov, ktoré je možné jedenkrát obnoviť (článok 2 (4)).

Túto možnosť využila Slovenská republika a v § 56 ods. 7 zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave stanovila, že nariadenie, s výnimkou ustanovení podľa článku 2 (4), sa vzťahuje na práva cestujúcich vo vnútroštátnej diaľkovej doprave s dĺžkou trasy autobusovej linky presahujúcou 250 km až od 1. marca 2017.

Podľa článku 16 (2) nariadenie tiež umožňuje členským štátom, na obdobie najviac piatich rokov od 1. marca 2013, udeliť výnimku z uplatňovania článku 16 (1) písm. b), pokiaľ ide o odbornú prípravu vodičov. Túto možnosť Slovenská republika nevyužila.

Vzhľadom na uplatnenie uvedenej výnimky to znamená, že na Slovensku sa **od 1. marca 2013** uplatňuje:

- Na služby pravidelnej dopravy na všetkých vzdialenostiach článok 4 ods. 2, článok 9, článok 10 ods. 1, článok 16 ods. 1 písm. b), článok 17 ods. 1 a 2 a články 24 až 28,
- Na služby medzinárodnej pravidelnej dopravy s plánovanou vzdialenosťou dopravy 250 km a viac celé nariadenie (podľa § 41 ods. 1 písm. s) zákona ministerstvo rozhoduje o udelení výnimky z práv cestujúcich na konkrétnu pravidelnú dopravu podľa čl. 2 ods. 5 nariadenia, ak podstatná časť trasy prepravy vedie po území tretieho štátu),
- Na služby príležitostnej dopravy celé nariadenie s výnimkou článkov 9 až 16, článku 17 ods. 3 a kapitol IV, V a VI.;

Od 1. marca 2017 sa uplatňuje celé nariadenie aj pre vnútroštátnu pravidelnú dopravu s plánovanou vzdialenosťou dopravy 250 km a viac. Od tohto termínu sa nariadenie na Slovensku bude uplatňovať v celom rozsahu v súlade s článkom 2 ods. 1 – 3 bez výnimiek.

O právach cestujúcich definovaných nariadením na všetkých plánovaných vzdialenostiach pravidelnej dopravy hovoríme v kapitole 4.1. a o právach uplatňovaných na služby pravidelnej dopravy, len keď je plánovaná vzdialenosť 250 km a viac hovoríme v kapitole 4.2 .

2.2 Súvisiaca legislatíva

S uplatňovaním nariadenia súvisia najmä tieto zákony a predpisy:

Zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov

Vyhláška ministerstva životného prostredia č. 532/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie vydaná na základe § 143 písm. d) zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov obsahuje aj požiadavky na dopravné stavby.

Vyhláška č. 9/2009 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, obsahuje ustanovenia týkajúce sa dopravných zariadení a dopravného značenia.

Technické podmienky TP 10/2011 obsahujú metodiku navrhovania debarierizačných opatrení pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie na pozemných komunikáciách v zmysle vyhlášky MŽP SR č. 532/2002 Z. z. a vyhlášky MV SR č. 9/2009 Z. z. a vzorové grafické listy debarierizačných opatrení.

Vyhláška MF č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov vydaná na základe zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov obsahuje požiadavky na prístupnosť webových sídiel verejnej správy a nimi zriadených organizácií. Citovaný zákon obsahuje aj sankcie za nedodržiavanie uvedených štandardov.

Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia v znení neskorších predpisov definuje okrem iného podmienky vydania preukazu ŤZP a psa so špeciálnym výcvikom.

Nariadenie vlády SR č. 203/2006 Z. z. o technických požiadavkách na vozidlá používané na prepravu cestujúcich, v ktorých sa nachádza viac ako osem sedadiel okrem sedadla pre vodiča v znení nariadenia vlády SR č. 173/2007 Z. z. – transpozícia smernice Európskeho parlamentu a Rady 2001/85/ES z 20. novembra 2001 týkajúca sa osobitných ustanovení pre vozidlá používané na prepravu cestujúcich, v ktorých sa nachádza viac ako osem sedadiel, okrem sedadla pre vodiča a ktorou sa mení a dopĺňa smernica 70/156/EHS a smernica 97/27/ES (Mimoriadne vydanie Ú.v. EÚ, 13/zv. 29.) opravená corrigendom (Ú.v. ES L 125, 21.5.2003).

3. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou

Nariadenie definuje v článku 3 písm. j) osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou takto:

„j) „zdravotne postihnutá osoba“ alebo „osoba so zníženou pohyblivosťou“ je akákoľvek osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená v dôsledku akéhokoľvek telesného postihnutia (zmyslového alebo pohybového, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia alebo poruchy, alebo akejkolvek inej príčiny zdravotného postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám.“

Zdravotné postihnutie sa u nás preukazuje **preukazom ŤZP** (osoba s ťažkým zdravotným postihnutím) alebo preukazom ŤZP so sprievodcom – prekaz ŤZP s červeným pruhom (osoba s ťažkým zdravotným postihnutím s oprávnením na sprievodcu) vydávaným v zmysle zákona č. **447/2008 Z. z.** o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia. Podmienky na priznanie týchto preukazov sú prísnejšie ako podmienky vo vyššie uvedenej definícii zdravotného postihnutia a zníženej pohyblivosti na účely nariadenia. Prekaz ŤZP a ŤZP so sprievodcom je zobrazený v prílohe 1 a 2.

Osoby so zdravotným postihnutím nepredstavujú homogénnu skupinu z hľadiska ich potrieb a schopností vo vzťahu k ich zdravotnému postihnutiu. Ďalej sa v tomto dokumente budeme podrobnejšie venovať špecifikám skupín osôb s chronickými ochoreniami, s mentálnym, sluchovým, telesným a zrakovým postihnutím. K osobám so zníženou pohyblivosťou možno pristupovať prakticky rovnako ako k osobám s telesným postihnutím. Treba si tiež uvedomiť, že konkrétna osoba môže mať aj viac postihnutí (osoby s kombinovaným postihnutím), ale z hľadiska predmetu nariadenia je obvykle jedno z vyššie uvedených postihnutí dominantné. **Zvláštnu skupinu tvoria hluchoslepé osoby.** Delíme ich na osoby úplne hluchoslepé, nepočujúce so zvyškom zraku, nevidiace so zvyškom sluchu a osoby so zvyškami sluchu a zvyškami zraku. Úplne hluchoslepé osoby prakticky komunikujú len prostredníctvom osobného asistenta a aj obvykle cestujú s ním. Zostávajúce tri skupiny tiež obvykle cestujú s asistentom, ale je možné s nimi komunikovať

metódami používanými osobami so zrakovým postihnutím alebo osobami so sluchovým postihnutím v závislosti na zostávajúcich zmyslových schopnostiach. Vzhľadom na to, že prakticky vždy cestujú s asistentom, nemali by mať zvlášť náročnejšie požiadavky na pomoc zo strany dopravcov alebo správcov staníc ako osoby so sluchovým alebo zrakovým postihnutím.

4. Obsah nariadenia z hľadiska osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou

4.1 Práva cestujúcich pri poskytovaní dopravných služieb na všetkých vzdialenostiach

V tejto kapitole upozorňujeme na ustanovenia nariadenia uplatňované na všetkých spojoch pravidelnej dopravy bez ohľadu na plánovanú vzdialenosť (článok 2 (2)) od 1. marca 2013.

4.1.1 Právo na dopravu a výnimky

Jedným z účelov nariadenia je zabezpečiť, že nebude odmietnuté prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti a že rezervácie a cestovné lístky sa zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou ponúkajú bez dodatočných príplatkov (článok 9).

Nariadenie však umožňuje odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, aby boli splnené príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom alebo aby boli splnené zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi alebo ak konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra vrátane vybavenia autobusových zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup, výstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom (článok 10 (1)).

4.1.2 Odborná príprava personálu

Dopravcovia a v príslušných prípadoch správcovia autobusových staníc ustanovia postupy odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia, vrátane pokynov, a zabezpečia, aby ich zamestnanci vrátane vodičov, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s cestujúcou verejnosťou alebo otázkami s ňou súvisiacimi, absolvovali odbornú prípravu, prípadne boli poučení, ako sa opisuje v prílohe II písm. a) (článok 16 (1) b)).

4.1.3 Právo na prístupné informácie

Dopravcovia a správcovia autobusových staníc poskytujú v rámci svojich právomocí cestujúcim počas celej cesty primerané informácie. Ak je to možné, tieto informácie sa na požiadanie poskytujú v prístupných formátoch (článok 24).

4.1.4 Náhrada škody v prípade straty alebo poškodenia zariadenia alebo pomôcky

Dopravcovia a správcovia autobusových staníc zodpovedajú za stratu alebo poškodenie invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení. Škodu za stratu alebo poškodenie nahradí dopravca alebo správca autobusovej stanice zodpovedný za danú stratu alebo poškodenie.

Výška náhrady je rovná nákladom na nahradenie alebo opravu stratenej alebo poškodenej pomôcky alebo zariadenia (článok 17).

4.1.5 Sťažnosti na porušenie práv

Cestujúci majú právo na poskytnutie náležitých a zrozumiteľných informácií o ich právach vyplývajúcich z tohto nariadenia, a to najneskôr pri odchode. Tieto informácie sa poskytujú na autobusových staniciach a prípadne na internete. Ak je to možné, poskytnú sa tieto informácie na žiadosť zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou v prístupnom formáte (článok 25).

Ak sa cestujúci domnieva, že jeho práva zaručené nariadením boli porušené, môže podať sťažnosť dopravcovi, ktorý má mať alebo je povinný ustanoviť mechanizmus na riešenie sťažností (články 26 a 27, preambula (20)).

Ak nie je cestujúci uspokojený týmto spôsobom, môže kontaktovať národný orgán na presadzovanie tohto nariadenia, ktorý je potom povinný jeho sťažnosťou sa zaoberať (článok 28 (3)). Okrem toho, ak sa cestujúci domnieva, že dopravca alebo správca stanice nerešpektoval jeho práva stanovené nariadením a odmietol sa zaoberať jeho sťažnosťou, môže sťažnosť podať priamo národnému orgánu na presadzovanie nariadenia. Podľa článku 28, národný orgán na presadzovanie nariadenia musí byť štátom zriadený do 1. marca 2011.

Na základe § 4 ods. 7 zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave „Sťažnosti a reklamácie na plnenie záväzkov z prepravného poriadku a ich vybavovanie dopravcom podľa reklamačného poriadku preskúmava Slovenská obchodná inšpekcia.“ Slovenská obchodná inšpekcia tak plní úlohu národného orgánu na presadzovanie nariadenia v zmysle jeho článku 28.

4.2 Práva osôb cestujúcich pravidelnou dopravou s plánovanou vzdialenosťou 250 km a viac

V tejto kapitole upozorňujeme na pravidlá uplatňované v pravidelnej medzinárodnej doprave od 1. marca 2013 a v pravidelnej vnútroštátnej doprave od 1. marca 2017 s plánovanou vzdialenosťou 250 km a viac.

4.2.1 Práva cestujúcich v prípade zrušenia dopravy

V prípade odmietnutia nástupu cestujúceho so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou, je dopravca povinný okamžite informovať odmietnutého cestujúceho o dôvode odmietnutia (a na požiadanie ho písomne informovať do piatich pracovných dní) (článok 10 (5)). Dotknutá osoba má právo na poskytnutie informácie o inej prijateľnej alternatívnej službe poskytovanej dopravcom (článok 10 (2)). Za účelom prekonať dôvod odmietnutia, dotknutá osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorú si sama zvolí a ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou potrebuje, aby nebola odmietnutá. Takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje bezplatne a podľa možnosti sa usadí vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou (článok 10 (4)).

Ak sa zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou definitívne odmietne nástup z dôvodov jej zdravotného postihnutia alebo zníženej

pohyblivosti, a táto osoba má platnú rezerváciu alebo cestovný lístok a nahlásila potrebu pomoci najneskôr 36 hodín vopred (článok 14.1 a)), tejto osobe a každej osobe, ktorá ju sprevádza podľa odseku 4 článku 10, sa ponúkne náhrada cestovného a v relevantných prípadoch bezplatná doprava naspäť do prvého miesta odchodu alebo pokračovanie v ceste alebo presmerovanie trasy primeranými alternatívnymi dopravnými službami do miesta určenia (článok 10 (3)).

4.2.2 Právo na pomoc

4.2.2.1 Pomoc poskytovaná cestujúcim so zdravotným postihnutím a cestujúcim so zníženou pohyblivosťou

Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou majú právo na poskytovanie pomoci v autobusoch a na určených staniciach (článok 13). Tieto stanice určí členský štát (článok 12). Pomoc by mala byť maximálne prispôsobená potrebám oprávneného cestujúceho. **Pomoc by mala byť poskytovaná bezplatne** každej osobe so zdravotným postihnutím a osobe so zníženou pohyblivosťou (článok 13) personálom správcu stanice a personálom dopravcu na staniciach (minimálne požiadavky na pomoc sú špecifikované v Prílohe I (a) nariadenia) a personálom dopravcu v autobusoch (minimálne požiadavky sú špecifikované v Prílohe I (b) nariadenia).

Dopravcovia a v príslušných prípadoch správcovia autobusových staníc ustanovia **postupy odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia**, vrátane pokynov, a zabezpečia, aby:

- a) ich zamestnanci, ktorí nie sú vodičmi, vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, a ktorí poskytujú priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, absolvovali odbornú prípravu prípadne boli poučení, ako sa opisuje v Prílohe II písm. a) a b) nariadenia, a
- b) ich zamestnanci vrátane vodičov, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s cestujúcou verejnosťou alebo otázkami s ňou súvisiacimi, absolvovali odbornú prípravu, prípadne boli poučení, ako sa opisuje v Prílohe II písm. a).

Ak oprávnený cestujúci chce získať pomoc personálu dopravcu a správcu stanice, musí informovať dopravcu najmenej 36 hodín pred časom potreby pomoci na stanici alebo na mieste predaja vrátane telefónu alebo prostredníctvom internetu (článok 14). Okrem toho by mu mal oznámiť svoje špecifické požiadavky na sedenie v čase rezervácie alebo pri nákupe lístka v predpredaji. Aj keď potreba pomoci nie je oznámená vopred, dopravcovia a správcovia staníc, vynaložia všetko primerané úsilie na poskytnutie potrebnej pomoci, ktorá však nebude garantovaná (článok 14 (4)).

Ak príde cestujúci na stanicu a chce získať (vopred oznámenú alebo neoznámenú) pomoc, musí oznámiť svoj príchod a potrebnú pomoc na určenom mieste na tento účel. Toto kontaktné miesto by malo poskytovať základné informácie v prístupných formátoch o stanici a poskytovanej pomoci (článok 14 (5)). Článok 14, 1 (b) vyžaduje, aby cestujúci bol na kontaktnom mieste v čase vopred určenom dopravcom (najviac 60 minút pred odchodom) alebo nie neskôr ako 30 minút pred odchodom, ak nebol vopred určený žiadny čas.

4.2.2.2 Pomoc všetkým cestujúcim

V prípade nehody v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru, každý cestujúci má právo na rozumnú a primeranú pomoc zodpovedajúcu jeho potrebám (Ak je to nutné, pomoc zahŕňa prístupné ubytovanie, jedlo, šaty, prístupnú dopravu a sprostredkovanie prvej pomoci) (článok 8).

V prípade zrušenia alebo meškania odchodu autobusu zo stanice trvajúceho viac ako 90 minút a ak plánované trvanie cesty je viac ako 3 hodiny, majú všetci cestujúci nárok na bezplatné jedlo, ubytovanie a dopravca venuje zvláštnu pozornosť špecifickým potrebám osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ako aj ich sprevádzajúcich osôb (článok 21).

4.2.3 Právo na prístupné informácie

Cestujúci má právo na prístup ku všetkým relevantným všeobecným informáciám týkajúcim sa cesty a podmienok dopravy. Informácie, vrátane on-line informácií a rezervácie, musia byť primerané potrebám a prístupné cestujúcim a mali by byť fyzicky distribuované na požiadanie (článok 11 (5)).

Cestujúci, ak je to možné, majú mať k dispozícii **nediskriminačné podmienky prístupnosti** vo vzťahu k doprave osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ustanovené dopravcami a správcami staníc v spolupráci s reprezentatívnymi organizáciami osôb so zdravotným postihnutím a texty legislatívnych predpisov, na ktorých sú podmienky založené, ktoré by mali byť zverejnené fyzicky alebo na internete a na požiadanie v prístupných formátoch zodpovedajúcich ich potrebám (článok 11 (1) a (2)).

V prípade zrušenia alebo omeškania pravidelnej dopravy alebo zmeškania spojenia v dôsledku zrušenia alebo omeškania dopravnej služby, cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou, ako každý iný cestujúci, by mal dostať čo najskôr informáciu o zrušení, meškanií alebo alternatívnych spojeniach v prístupných formátoch od dopravcu, ak je to vhodné, od správcu stanice (článok 20).

Pre cestujúcich má byť k dispozícii na internete zoznam autobusových a autokarových staníc, na ktorých je poskytovaná pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Určenie týchto staníc je povinnosťou členského štátu a povinnosťou Európskej komisie je publikovať na internete ich zoznam (článok 12). Preto je dôležité si uvedomiť, že pomoc nemusí byť dostupná na všetkých staniciach, dokonca ani pre cestujúcich na linkách dlhších ako 250 km.

4.2.4 Právo na kompenzáciu strateného alebo poškodeného vozíka, zariadenia alebo pomôcky

Keď je zariadenie alebo pomôcka patriaca cestujúcemu poškodená alebo stratená, cestujúci má právo na plnú kompenzáciu, ale ak je to nevyhnutné, dopravca a správca stanice by mali urýchlene zabezpečiť dočasne náhradné zariadenie alebo pomôcku, ktorá má podobné technické a funkčné vlastnosti ako poškodené alebo stratené zariadenie alebo pomôcka (článok 17 (2) a (3)).

5. Rozsah odbornej prípravy

Nariadenie v článku 16 ukladá dopravcom, a v príslušných prípadoch správcom autobusových staníc, ustanoviť postupy odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia, vrátane pokynov, a zabezpečiť, aby zamestnanci absolvovali odbornú prípravu, prípadne boli poučení. Nariadenie pri tom rozlišuje dve skupiny zamestnancov:

- **Skupina A** - zamestnanci, ktorí nie sú vodičmi, vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, a ktorí poskytujú priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou. Sú to teda zamestnanci, ktorých pracovnou náplňou, okrem iného, je poskytovať pomoc uvedeným osobám. Obsah odbornej prípravy je opísaný v Prílohe II písm. a) a b),
- **Skupina B** - zamestnanci vrátane vodičov, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s cestujúcou verejnosťou alebo otázkami s ňou súvisiacimi, teda zamestnanci, ktorí nemajú v pracovnej náplni priamo uložené poskytovanie pomoci osobám so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou ako sú vodiči, predavači lístkov, informátori. Rozsah ich odbornej prípravy je opísaný v Prílohe II písm. a).

Pre skupinu B je požadovaná príprava alebo poučenie na všetkých vzdialenostiach dopravy. Pre skupinu A je požadovaná odborná príprava alebo poučenie pre dopravu s plánovanou vzdialenosťou 250 km a viac s odkladom pre vnútroštátnu dopravu do 1. marca 2017.

5.1. Príloha II nariadenia

V Prílohe II nariadenia sú špecifikované požadované okruhy tém, ktorých sa má týkať odborná príprava v oblasti problematiky zdravotného postihnutia. Pre organizáciu odbornej prípravy je však táto štruktúra pomerne komplikovaná. Pre priblíženie problematiky podľa prílohy nariadenia však uvádzame odkazy na jednotlivé kapitoly manuálu, ktoré sa konkrétne týkajú jednotlivých požiadaviek Prílohy II nariadenia.

a) Odborná príprava v oblasti informovanosti o problematike zdravotného postihnutia

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorý je v priamom kontakte s cestujúcou verejnosťou, je:

— informovanosť a primerané reagovanie vo vzťahu k cestujúcim s fyzickým, zmyslovým (sluchovým a zrakovým) alebo skrytým postihnutím alebo s poruchou učenia vrátane toho, ako rozlišovať medzi rôznymi schopnosťami osôb, ktorých pohyblivosť, orientácia alebo komunikácia je zhoršená - kapitoly 6.1., 6.2., 6.3., 6.4., 6.5.,

— prekážky, ktorým čelia zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou vrátane prekážok súvisiacich s postojom ostatných, prostredím/fyzickými a organizačnými faktormi - kapitoly 6.1., 6.2., 6.3., 6.4., 6.5., 8,

— asistenčné psy s osvedčením vrátane úlohy a potrieb asistenčného psa - kapitola 7,

- riešenie neočakávaných udalostí - kapitoly 6.1., 6.2., 6.3., 6.4., 6.5.,
- medziľudské zručnosti a metódy komunikácie s nepočujúcimi a sluchovo postihnutými ľuďmi, zrakovo postihnutými ľuďmi, rečovo postihnutými ľuďmi a ľuďmi s poruchou učenia - kapitoly 6.1.2., 6.2.2., 6.3.2., 6.4.2.,
- informácie o opatrnom zaobchádzaní s invalidnými vozíkmi a iným vybavením na zabezpečenie pohyblivosti s cieľom vyhnúť sa ich poškodeniu (a to pre všetkých zamestnancov zodpovedných za manipuláciu s prípadnou batožinou) - kapitola 6.3.4.

b) Odborná príprava v oblasti pomoci zdravotne postihnutým osobám

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorý priamo pomáha zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, je:

- ako pomáhať používateľom invalidných vozíkov nastúpiť a vystúpiť z vozíka - kapitola 6.3.4.,
- zručnosti pri poskytovaní pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú s asistenčným psom s osvedčením, vrátane úlohy a potrieb týchto psov - kapitola 7,
- techniky sprevádzania zrakovo postihnutých cestujúcich, ako aj manipulácie s asistenčnými psami s osvedčením a ich prepravy - kapitoly 6.1.4, 7.,
- znalosť rôznych druhov pomôcok, ktoré môžu pomôcť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, a znalosť manipulácie s takýmito pomôckami - kapitola 6.3.4.,
- používanie vybavenia na pomoc pri nástupe a výstupe a znalosť vhodných postupov pomoci pri nástupe a výstupe, ktoré zaisťujú bezpečnosť a dôstojnosť zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou - kapitola 6.3.4., v prípade, že sa jedná o technické vybavenie vozidla, vodič musí byť vyškolený výrobcom tohto vozidla, alebo dodávateľom tohto vybavenia, ako toto vybavenie používať,
- chápanie potreby spoľahlivej a profesionálnej pomoci. Tiež uvedomenie si toho, že niektorí zdravotne postihnutí cestujúci môžu počas cesty zažívať pocity zraniteľnosti z dôvodu ich závislosti od poskytovanej pomoci - kapitoly 6.1., 6.2., 6.3., 6.4., 6.5.,
- znalosť prvej pomoci - kapitoly 6.1.4., 6.2.4., 6.3.4., 6.4.4., 6.5.

5.2 Príloha I nariadenia

Podľa článku 13, osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou majú právo na pomoc na autobusových staniciach určených podľa článku 12 a v autobusoch a autokaroch podľa článku 13 ods. 2, ak je plánovaná vzdialenosť pravidelnej dopravy 250 km a viac, s odkladom tohto práva na vnútroštátnych linkách až do 1. marca 2017. Minimálny rozsah tejto pomoci na autobusových staniciach je opísaný v Prílohe I písm. a) a v autobusoch a autokaroch je opísaný v Prílohe I písm. b). Na zabezpečenie poskytovania takejto pomoci musia byť príslušní zamestnanci odborne poučení v rozsahu definovanom v Prílohe II a zároveň autobusové stanice a autobusy by mali spĺňať podmienky prístupnosti,

stanovené platnými predpismi ako aj odporúčaniami, ktoré sú stručne popísané v kapitole 8.

5.3 Odporúčaná štruktúra odbornej prípravy

Vzhľadom na veľký počet a častú obmenu zamestnancov a vodičov dopravcov a zamestnancov správcov autobusových staníc sa predpokladá, že ich odbornú prípravu, príp. poučenie budú obvykle realizovať poverení zamestnanci uvedených subjektov, odborne pripravení na tento účel. Nižšie je uvedená osnova odbornej prípravy poverených zamestnancov dopravcov, ktorej zodpovedá tento manuál. V súlade s článkom 16 nariadenia budú poučené dve skupiny zamestnancov definované v úvode tejto kapitoly. Pre skupinu A sú dôležité najmä bloky 3 – 8. Pre skupinu B sú dôležité najmä bloky 3, 6 a 7. Najdôležitejšie informácie pre poskytovanie efektívnej pomoci však obsahujú bloky 6 a 7.

Všeobecná osnova odbornej prípravy (číslovanie je v súlade s kapitolami tohto manuálu):

- 1. Nariadenie**, jeho účel a dôvod prečo klásť dôraz na práva osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a ich účasť na implementácii nariadenia
- 2. Rozsah a termíny uplatňovania nariadenia a súvisiace predpisy.**
- 3. Kto sú osoby so zdravotným postihnutím** a osoby so zníženou pohyblivosťou a ich identifikácia (všeobecne o zdravotnom postihnutí a zníženej pohyblivosti, preukazy ŤZP - konkrétne zdravotné postihnutia až v blokoch o jednotlivých zdravotných postihnutiach).
- 4. Charakteristika práv** osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a opatrení na ich podporu v zmysle nariadenia.
- 5. Odborná príprava a obsah odbornej prípravy**
Informácie pre poverených zamestnancov zabezpečujúcich odbornú prípravu zamestnancov dopravcov a zamestnancov správcov autobusových staníc.
- 6. Problematika jednotlivých zdravotných postihnutí**
Vzhľadom na špecifické charakteristiky a potreby jednotlivých druhov zdravotných postihnutí sa treba venovať jednotlivým zdravotným postihnutiam v samostatných blokoch a venovať primeraný čas aj praktickým precvičovaniu špecifických situácií, ako je sprevádzanie a komunikácia. Preto odporúčame organizovať poučenia pre menšie skupiny (do cca 25 účastníkov), alebo v prípade väčšieho počtu účastníkov, účastníkov rozdeliť do viacerých skupín, ktoré budú postupne preberať všetky bloky pre rôzne zdravotné postihnutia. Kapitoly o jednotlivých zdravotných postihnutiach majú rovnakú štruktúru podtém (kto je človek s daným zdravotným postihnutím; ako komunikovať; ako poskytovať informácie; ďalšie situácie, pri ktorých môže byť potrebná pomoc). To uľahčuje porovnanie potrieb a porozumenie ich rozdielom. Pri prezentácii jednotlivých podtém v blokoch o konkrétnych zdravotných postihnutiach je vhodné upozorniť na zásadné rozdiely oproti iným zdravotným postihnutiam (napr. v oblasti komunikácie – zrakové, sluchové a mentálne postihnutie), ako aj na možnosti rovnakých spôsobov riešenia situácií pre rôzne druhy zdravotného postihnutia.

- Zrakové postihnutie (kapitola 6.1)
- Sluchové postihnutie (kapitola 6.2)
- Telesné postihnutie (kapitola 6.3)
- Mentálne postihnutie (kapitola 6.4)
- Chronické ochorenia (kapitola 6.5)

7. Asistenčné psy v autobusovej doprave

Rozdelenie psov so špeciálnym výcvikom a pomoc osobe so psom so špeciálnym výcvikom.

8. Všeobecné informácie o prístupnosti autobusových staníc, zastávok, nástupíšť, informácií a vozidiel pre osoby so zdravotným postihnutím

6. Odborná príprava v oblasti zdravotného postihnutia

6.1 Problematika zrakového postihnutia

6.1.1 Kto je osoba so zrakovým postihnutím

Osoba so zrakovým postihnutím je osoba s rôznym stupňom poškodenia zraku. Na základe toho členíme tieto osoby do 4 skupín, v rámci ktorých existuje široká individuálna variabilita:



- **Nevidiaci** - sú to osoby s úplnou stratou zrakového vnímania, ale tiež osoby ktoré sú schopné vnímať zrakom maximálne svetlo, avšak nie sú schopné lokalizovať jeho zdroj.
- **Prakticky nevidiaci** - sú to osoby, ktoré majú zachované zvyšky zraku tak, že dokážu vnímať svetlo, obrysy a tvary predmetov, ale nedokážu využívať zrak ani s najlepšou možnou korekciou ako dominantný a jediný analyzátor pri práci, orientácii a získavaní informácií.
- **Slabozrakí** - sú to osoby, ktoré napriek najlepšej novej korekcii majú problémy s vykonávaním zrakovej práce. Tieto osoby majú vážne poškodený zrak, ale disponujú jeho užitočnými zvyškami, ktoré sa dajú efektívne využiť.
- **Osoby s poruchami binokulárneho videnia** - sú to osoby s poruchou funkčnej rovnováhy a fyziologickej spolupráce pravého a ľavého oka. Je to vlastne porucha videnia oboma očami a spôsobuje problémy v priestorovom vnímaní.

Osoby so zrakovým postihnutím sa v závislosti od stupňa postihnutia stretávajú s obmedzeniami hlavne v **oblasti priestorovej orientácie a samostatného pohybu** (potrebujú špecifický spôsob navigácie od vodiacich ľudí, vodiace línie, alebo osobného asistenta) a v **oblasti získavania informácií** (písané informácie potrebujú buď v elektronickej forme, v Braillovom písme alebo predčítané).

Hlavnou zásadou pri stretnutí s osobou so zrakovým postihnutím je opýtať sa, či potrebuje pomoc. Ak áno, sama vodiaceho dokáže usmerniť, akú formu pomoci, akým spôsobom potrebuje.

6.1.1.1 Ako spoznať osobu so zrakovým postihnutím

Osoby s vážnym zrakovým postihnutím sú často identifikovateľné podľa bielej palice, alebo vodiaceho psa (viď kapitola 7). Používanie bielej palice však nie je povinné. Slabozrakí ľudia bielu palicu zväčša nepoužívajú a o prípadnú pomoc sami požiadajú. Samotné okuliare nie sú spoľahlivým identifikátorom slabozrakého človeka, lebo mnohým ľuďom okuliare umožňujú vidieť takmer normálne a iným zase ani najlepšie okuliare neposkytujú dostatočnú pomoc. Pri komunikácii však rôzne natáčajú hlavu, text a obrázky si prezerajú z menšej vzdialenosti a hľadajú ďalšie spôsoby, aby zvyškami zraku zachytili čo možno najviac informácií.

6.1.2 Ako komunikovať s osobou so zrakovým postihnutím

Hlavnou zásadou komunikácie s osobou so zrakovým postihnutím je **verbalizácia** – opis situácií, predmetov, priestoru, naozaj všetkého potrebného v danom momente. Pri komunikácii s osobou so zrakovým postihnutím je vhodné dodržiavať isté pravidlá komunikácie, nakoľko osoba so zrakovým postihnutím je obmedzená pri vnímaní zrakom prípadne zrakom nevníma vôbec.

6.1.2.1 Všeobecné pravidlá komunikácie

- Ak je osoba so zrakovým postihnutím so sprievodcom, neobracajte sa s informáciami alebo otázkami na sprievodcu, ale priamo na osobu so zrakovým postihnutím. To, že nevidí, neznamená, že nerozumie.
- Pri komunikácii je dôležité, aby vaša tvár bola nasmerovaná k osobe so zrakovým postihnutím aj napriek tomu, že vás nevidí, alebo vidí len čiastočne.
- V prípade sprevádzania, oznámte osobe so zrakovým postihnutím, že ste prišli, aby ste jej poskytli pomoc. Pri oslovení je jednoznačnejšie sa osoby so zrakovým postihnutím aj jemne dotknúť vašou vonkajšou stranou ruky napr. predlaktia, aby si bola istá, že hovoríte k nej.
- Svoj odchod a príchod vždy ohláste, osoba so zrakovým postihnutím nemusí počuť, že odchádzate.
- **Skôr ako niečo urobíte, opýtajte sa, či osoba so zrakovým postihnutím v tejto oblasti chce vašu pomoc.**
- Nepoužívajte slová TU a TAM - vyjadrite sa presne (napr. „Po vašej pravej strane sa nachádzajú dvere do vášho autobusu.“).
- Nebojte sa používať slovné spojenia vidieť a pozrite sa, môžete ich používať bez zábran. Pre osobu so zrakovým postihnutím to vyjadruje – pozrite si hmatom.
- Gestá sú v prípade osoby so zrakovým postihnutím prakticky zbytočné – dôležitá je verbalizácia. Pokývanie hlavou nahraďte slovami (napr. „áno“, „súhlasím“).
- Poskytujte osobe so zrakovým postihnutím dostatok informácií o tom, čo sa deje a kde sa nachádza.
- Ak osobe so zrakovým postihnutím niečo odložíte, informujte ho presne o mieste, kde to nájde (napr. „Kufor vám dávam priamo nad Vaše sedadlo.“).

6.1.2.2 Konkrétne špecifiká komunikácie

- Pri poskytovaní informácie o číse nástupišťa, z ktorého spoj odchádza, je nutné uviesť aj slovný popis trasy (ak o to osoba so zrakovým postihnutím požiada), ako sa tam dostane, alebo jej poskytnúť asistenčnú službu.
- V prípade zmeny trasy, alebo neočakávanej udalosti musí byť osobe so zrakovým postihnutím zrozumiteľne popísaný nielen dôvod ale aj možnosti náhradných riešení (zostať čakať v autobuse, alebo prestup na iný autobus, alebo napríklad zabezpečiť doprovod)

6.1.3 Ako poskytovať informácie osobe so zrakovým postihnutím

Jeden z najväčších problémov spojených so stratou zraku je sťažené získavanie informácií. Kľúčovými sú informácie uvedené na webových sídlach dopravcu (cestovné poriadky, prepravné poriadky atď., vrátane ich aktualizácie). Pri ich tvorbe musia dopravcovia zohľadniť aj špecifické požiadavky na prístupnosť - viac informácií k tejto problematike je v kapitole 8.2.1.

Nakoľko ďalším problémom spojeným so stratou zraku je sťažená orientácia a pohyb v priestore, je vhodné v cestovných poriadkoch (tlačených aj na webe) aj uvádzanie čísiel nástupíšť k jednotlivým odchodom spojov, prípadne označenie, ktoré spoje sú nízkopodlažné.

Podľa stupňa zrakového postihnutia uprednostňujú osoby so ZP nasledovné spôsoby poskytovania informácií:

- **Slabozrakí ľudia, ľudia so zvyškami zraku** - Pri tlačených materiáloch (cestovný poriadok, prepravný poriadok, propagačné materiály a pod.) odporúčame používať zásady **jasnej tlače**, ktoré sú uvedené v kapitolách 8.2.2., 8.2.3.
- **Nevidiaci ľudia** - Cestovný poriadok by mal byť dostupný na prístupnom webe v súlade s citovaným výnosom 312/2010 Z. z., alternatívne na CD, ktoré obsahuje súbory v prístupných formátoch pre osoby so zrakovým postihnutím, prípadne by mali byť k dispozícii aj vybrané informácie vytlačené v Braillovom písme.

6.1.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba so zrakovým postihnutím potrebovať pomoc

- **Platba, vydávanie cestovných dokladov**

Pri platbe, aj keď osoba so zrakovým postihnutím môže vedieť rozoznávať peniaze, má niekedy tendenciu sa ubezpečiť, či používa bankovku, ktorú má na mysli. Môže sa stať, že bude potrebovať uistiť sa a spýta sa vás na bankovku, ktorou ide platiť. Je dôležité podať jej výdavok priamo do ruky, lebo nemusí vedieť, kde sa nachádza miska s peniazmi.

Zatiaľ nie sú k dispozícii automaty na lístky vybavené hlasovým výstupom a hmatateľnými ovládacími tlačidlami umožňujúce samostatný nákup lístkov osobám so zrakovým postihnutím. Preto je potrebné osobe so zrakovým postihnutím pomôcť pri nákupe lístka v automate alebo odporučiť nákup v predajnom stánku.

- **Nastupovanie a vystupovanie z vozidla**

Pokiaľ nemá osoba so zrakovým postihnutím kombinované postihnutie s telesným, často nepotrebuje pomoc pri nastupovaní do vozidla. Pokiaľ je však sprevádzaná vidiacom osobou, táto vždy nastupuje a vystupuje z vozidla ako prvá. Ak pri nastupovaní do vozidla vidiaca osoba usmerňuje osobu so zrakovým postihnutím, ktorá bude cestovať sama, potom stačí ak jej ruku položí na madlo používané pri nastupovaní do vozidla.

Problémom tiež býva nájsť dvere do vozidla. Ak stojí osoba so zrakovým postihnutím, s bielou palicou, alebo vodiacim psom pri označníku zastávky, je povinnosťou šoféra (podľa väčšiny prepravných poriadkov) pristaviť vozidlo pri označníku zastávky tak, aby prvé dvere boli pred stojacou osobou. Bezbariérová zastávka má toto miesto označené signálnym pásom (špeciálna reliéfná dlažba s drážkami), ktorý navedie osobu so zrakovým postihnutím priamo do prvých dverí vozidla. V prípade, že vodič zastaví na mieste zastávky ako druhé, alebo ďalšie vozidlo mal by ho (podľa väčšiny prepravných poriadkov) opätovne pristaviť pri označníku v prípade, že pri ňom stojí osoba s bielou palicou, alebo vodiacim psom.

Po otvorení dverí je vhodné, aby vodič osobe so zrakovým postihnutím oznámil číslo alebo smer spoja.

Ak je potrebné na otvorenie dverí pri nastupovaní stlačiť tlačidlo, osoba so zrakovým postihnutím môže mať problém toto tlačidlo nájsť. Preto je vhodné, aby dvere otvoril vodič.

Pri výstupe z vozidla umožnite osobe so zrakovým postihnutím vystupovanie dverami, ktoré si sama zvolí aj v prípade, že 1. dvere vozidla sú určené len na nastupovanie.

- **Usádzanie na miesto**

V prípade, že osoba so zrakovým postihnutím má zakúpenú miestenku, je nutné zaviesť ju na konkrétne miesto, pričom je dôležité netlačiť ju pred sebou, ale ponúknuť jej rameno, alebo lakeť, ktorého sa jemne chytí a bude vás nasledovať k miestu. Na ukázanie konkrétneho miesta je dôležité nepoužívať slová TU/TAM, ale použiť konkrétny popis napr. „Vaše miesto je vpravo pri okne“. Tiež môžete položiť jeho ruku na operadlo jeho sedadla s vetou „Toto je vaše miesto“.

V prípade, že má osoba so zrakovým postihnutím zakúpenú miestenku v blízkosti vodiča, je možné navigovať ju slovne, napr. „Vaše miesto je v 2. rade vpravo pri okne.“

- **Podpisovanie**

V prípade, že osoba so zrakovým postihnutím používa podpisovú šablónu, stačí ju položiť tak, aby výrez na podpis bol na mieste podpisu. V prípade, že vás požiada o priloženie prsta na miesto podpisu, priložte ukazovák jej ruky, ktorou sa **ne**podpisuje, na miesto, kde má začínať podpis. V prípade, že Vás požiada o umiestnenie pera na miesto podpisu, položte jej ruku s perom tak, aby bolo pero na mieste, kde sa má začínať podpis.

- **Informovanie o obsahu písaných dokumentov**

V prípade podávania informácií o obsahu písomných dokumentov čítajte pomaly a zreteľne. Nikdy nečítajte text pre seba dopredu, aby ste nevidiaceho informovali len o jeho obsahu. Vždy čítajte jeho úplný text. Inak postupujte len vtedy, ak vás o to nevidiaci výslovne požiada.

- **Sprevádzanie**

Nadviazanie kontaktu

Oslovte osobu so zrakovým postihnutím a predstavte sa. Opýtajte sa, či má preferovanú stranu, z ktorej sa chce držať sprievodcu. Kontakt nadviažte jemným dotykom svojej ruky o ruku /predlaktie sprevádzaného.

Úchop a pozícia

Osobe so zrakovým postihnutím vždy ponúknite svoj lakeť. Nikdy ju neuchopte za lakeť vy a netlačte ju pred sebou. Môže sa vás pridržovať pod lakťom, nad lakťom alebo za rameno (hlavne staršie osoby, ktoré majú vo vás aj fyzickú oporu). Ako sprievodca držte svoju ruku zohnutú v lakti. Vždy choďte 1/2 kroka pred osobou so zrakovým postihnutím. Sprevádzaná osoba by mala ísť vždy po bezpečnejšej strane trasy (t. j. ďalej od cesty, od vyčnievajúcich prekážok a pod.). Trasu môžete komentovať (napr. teraz ideme doľava), ale nemusíte – sprevádzaná osoba cíti pohyb a automaticky vás nasleduje.

Prechod zúženým priestorom

Túto techniku používajte tam, kde sa nezmestíte s osobou so zrakovým postihnutím vedľa seba (napr. v úzkej chodbe, pri vstupe do výťahu, prechodom cez dvere). Lakeť vašej ruky, ktorej sa drží sprevádzaná osoba, zasuňte mierne za svoj chrbát. Informujte sprevádzanú osobu, že prechádzate zúženým priestorom, a ona sa zaradí za vás. Takto ide bezpečne za vami a môžete bez problémov prejsť zúženým priestorom.

Schody a iné nerovnosti

Stačí spomaliť a upozorniť osobu so zrakovým postihnutím na zmenu terénu, na nerovnosti na chodníku, na schody. Na zmenu výšky terénu, alebo schody vždy vstupuje ako prvá sprevádzajúca osoba a osoba so zrakovým postihnutím ju nasleduje. Nie je potrebné, ak ide o väčší počet schodov, aby ste ich počítali. Pred prvým a posledným schodom schodišťa osobu so zrakovým postihnutím upozorníte na túto skutočnosť, a to slovne alebo miernym zastavením. Nevidiacu osobu je lepšie previesť na stranu, kde je zábradlie, aby mala väčšiu istotu. Ak ide o pohyblivé schody - vopred ju o tom informujte a v prípade, že existuje aj iný prístup (výťahom, schodmi), ponúknite jej, nech si vyberie.

Toaleta

Pomoc závisí od samostatnosti, potrieb osoby so zrakovým postihnutím, ako aj od kvality zariadenia. Najvhodnejšie je použiť toaletu pre imobilných, nakoľko je orientačne jednoduchá. Výstižný popis priestorov toalety je pre osobu so zrakovým postihnutím veľmi nápomocný. Je dobré ponúknuť informácie napr. o umiestnení a čistote toalety, umiestnení toaletného papiera, type a mieste splachovača, umiestnení umývadla, mydla, sušiča ako aj informácie, akým spôsobom sa toaletné vybavenie spúšťa. Poskytujte len takú pomoc, o ktorú vás osoba so zrakovým postihnutím požiada. Skúsená osoba so zrakovým postihnutím sa dokáže často sama zorientovať aj na neznámom zariadení. Ak ste osobou iného pohlavia, požiadajte prípadne o pomoc inú osobu rovnakého pohlavia ako sprevádzaná osoba.

ODPORÚČANIA:

- Každá osoba so zrakovým postihnutím nemusí striktne dodržiavať uvedené techniky sprevádzania, ale môže ich používať v mierne modifikovanej forme. V takom prípade vás na to upozorní, prípadne sa jej môžete opýtať akým spôsobom jej vyhovuje, aby bola sprevádzaná.
- Techniky sprevádzania sa môžu líšiť v závislosti na ďalších fyzických schopnostiach sprevádzanej osoby, najmä ak má aj telesné postihnutie a potrebuje nielen pomoc pri orientácii, ale aj fyzickú oporu.
- Pri sprevádzaní pamätajte, že najdôležitejšia je bezpečnosť sprevádzanej osoby.
- V úlohe sprievodcu prosím nerozprávajte a nerozhodujte za sprevádzaného.
- Ak sprevádzate osobu so zrakovým postihnutím a potrebujete niekam odbehnúť, nechajte ju stáť na bezpečnom mieste a nikdy nie v prázdnom priestore. Postavte ju blízko steny, plotu, zábradlia, k lavičke a pod. Dbajte na to, aby nestála tak, ako keby sa pozerala na nevhodné miesto (do WC, do okna a pod.) a tak, aby nebola prekážkou iným chodcom alebo zásobovacím vozidlám.

- **Špecifiká prvej pomoci**

Osoba so zrakovým postihnutím sa môže ocitnúť v situácii, kedy potrebuje prvú pomoc rovnako ako osoba bez postihnutia. V takom prípade si však treba uvedomiť,

že nemôže dostatočne alebo úplne kontrolovať svoju situáciu zrakom. Je potrebné zabezpečiť sprevádzanie, postarať sa o batožinu a doklady a upozorniť poskytovateľov prvej a následnej pomoci, že ide o osobu so zrakovým postihnutím. Pri samotnom poskytovaní prvej pomoci sa postupuje podľa všeobecných postupov. Častým ochorením u osôb so zrakovým postihnutím býva cukrovka. Ako postupovať pri prvej pomoci v tomto prípade, je uvedené v kapitole 6.5.3.5.

- **Vodiaci pes**

Okrem osobného asistenta alebo sprievodcu môže byť osoba so zrakovým postihnutím sprevádzaná aj vodiacim psom. Psami so špeciálnym výcvikom a špecifikami pomoci takejto osobe sa podrobne zaoberá kapitola 7.

6.2 Problematika sluchového postihnutia

6.2.1 Kto je osoba so sluchovým postihnutím

Vo všeobecnosti môžeme osoby so sluchovým postihnutím rozlišovať podľa druhu a stupňa sluchového postihnutia, ďalej podľa príčiny a času, kedy došlo k sluchovej poruche.



Osoby so sluchovým postihnutím možno rozdeliť takto:

- **Nepočujúce osoby** – majú buď úplnú stratu sluchu alebo len zvyšky sluchu. Používajú spravidla slovenský posunkový jazyk, ale pri komunikácii s počujúcimi sa snažia rozprávať. Ich reč je často ťažko zrozumiteľná, nielen z hľadiska gramatickej stavby ale aj z hľadiska tónu hlasu, ktorá je pre počujúcich rušivá. Je to tak preto, lebo sa ťažko učia hovoriť, písať a čítať jazyk, v tomto prípade slovenský jazyk, ktorý je pre nich cudzím jazykom a ktorý nikdy nepočuli. Veľa nepočujúcich považuje hovorený jazyk za druhý jazyk, a za svoj materinský považujú slovenský posunkový jazyk. Slovenský posunkový jazyk je úplne odlišný od hovoreného jazyka, má svoju gramatiku, systém, špecifiká, slovnú zásobu. Niektorí nepočujúci sa však dokážu veľmi dobre naučiť aj rozprávať.
- **Osoby nedoslýchavé** – spravidla používajú a pohybujú sa s tzv. načúvacím aparátom (sluchovým strojčekom umiestneným za ušom s koncovkou vloženou do ucha), vnímajú hovorenú reč a popritom čítajú z pier hovoriaceho, u každého je to individuálne v závislosti na tom, ako dobre hovoria. Vďaka načúvaciemu aparátu vnímajú zvuky a hlas hovoriaceho.
- **Osoby s kochleárnym implantátom** – sú to osoby väčšinou nepočujúce alebo ťažko nedoslýchavé osoby. Prijímajú ale zvuky vďaka špeciálnemu strojčeku tzv. kochleárnemu implantátu, ktorý sa skladá z viacerých častí. Osoba má voperovaný jednak elektronický prijímač do vnútorného ucha a jednak pod kožu na hlave miniatúrny elektronický vysielač. Za ušom majú umiestnený strojček, je to prijímač zvuku okolia. Vďaka tomuto zariadeniu prijímajú zvuky, ktoré sú iné ako zvuky, ktoré bežne počuje počujúci človek. Vďaka systematickej sluchovej výchove sa naučia rozlišovať tieto zvuky, a komunikujú pomocou hovorenej reči, niektorí však ovládajú aj posunkový jazyk. Kochleárny implantát sa voperuje zväčša v rannom detstve na základe rozhodnutia rodiča alebo v dospelom veku na základe vlastného rozhodnutia osoby s poruchou sluchu.
- **Ohluchlí** – sú to osoby, ktoré ohluchli vo veku spontánneho ukončenia vývinu hovorenej reči alebo v neskoršom veku. Strata sluchu – hluchota – nastala po spontánnom vývine reči. Títo ľudia majú osvojený hovorený jazyk, musia sa však vyrovnávať s tým, že už nepočujú zvuky prirodzene a naučiť sa optimálne používať svoj hlas. Snažia sa odčítať z pier hovoriaceho. Pri komunikácii s týmito osobami je možné všimnúť si výraznejšiu artikuláciu, ale nemusí to byť pravidlom.

6.2.2 Ako komunikovať s osobou so sluchovým postihnutím

Komunikačné prostriedky osôb so sluchovým postihnutím sú najčastejšie tieto:

- **Slovenský posunkový jazyk** - nepočujúci v každej krajine majú svoj národný posunkový jazyk, ktorý sa považuje za materinský jazyk nepočujúcich. Je to plnohodnotný komunikačný prostriedok. Nepočujúci majú právo používať posunkovú reč nepočujúcich v zmysle zákona NR SR č. 149/1995 Z. z. o posunkovej reči nepočujúcich osôb.
- **Hovorená reč a odzveranie** – pri tejto komunikačnej forme používajú osoby so sluchovým postihnutím iba hovorené slovo, odzverajú z pier hovoriaceho, t. j. čítanie z pier.

Vzhľadom k tomu, že nie je možné sluchové postihnutie vidieť vždy na prvý pohľad, je optimálne, ak sama osoba so sluchovým postihnutím upozorní hneď na začiatku rozhovoru na svoj hendikep.

6.2.2.1 Všeobecné pravidlá komunikácie

- Najlepšie je najprv sa pokúsiť zistiť, aké komunikačné prostriedky uprednostňuje osoba so sluchovým postihnutím pri komunikácii s počujúcou osobou.
- Osoby s ľahkou nedoslýchavosťou, ktorí používajú načúvací aparát, sú závislé na optimálnych podmienkach pre komunikáciu: dobrá akustika, žiadny hluk okolia, dobré osvetlenie a zrozumiteľná reč. Ale nie vždy môžu byť zaistené takéto podmienky v autobusoch a na autobusových staniách.
- **Nekričte, keď hovoríte, ale používajte normálny hovorený tón.** To je dôležité, pretože sa ťažšie číta z pier, keď osoba kričí, pri tom nehovorí zrozumiteľne, len hlasnejšie. Neprimerane silný zvuk znižuje zrozumiteľnosť reči. Okrem toho, keď to bude nepočujúci, ten váš hlas nepočuje, takže je to zbytočná „námaha“.
- **Hovorte pomaly**, dívajte sa na osobu, a použite iné slová, ak má osoba ťažkosti pochopiť to, čo máte na mysli.
- Ak vám osoba so sluchovým postihnutím nerozumie, **skúste použiť gestá, posunky alebo písomnú komunikáciu**, aby to uľahčilo váš rozhovor.
- Počas komunikácie **neprerušujte zrakový kontakt**, ak sa odvrátite, upozornite na to vopred, povedzte príp. naznačte prostredníctvom posunku „čakajte“.
- Myslite na dostatočné osvetlenie vašej tváre a držte vaše ruky mimo vašich úst.
- Keď vyjadrujete zápor – nie – pokrúťte hlavou. Keď vyjadrujete súhlas – áno – pokývajte hlavou zhora dolu.
- Nepočujúci a nedoslýchaví ľudia potrebujú ten istý rozsah informácií ako ostatní cestujúci. Preto by ste nemali vynechávať žiadne informácie, ktoré poviete aj počujúcim cestujúcim.
- Ak sa nepočujúci sústreďujú na iný predmet alebo situáciu a chcete ho osloviť, poklepte ho jemne po pleci, alebo zľahka zamávajte.
- Výhodou je vedieť aspoň základy slovenského posunkového jazyka.

6.2.3 Ako poskytovať informácie osobe so sluchovým postihnutím

Najväčšou prekážkou osôb so sluchovým postihnutím je ich **komunikačná bariéra**. Preto pri vzájomnej komunikácii a pri poskytovaní informácií si treba dávať pozor, aby nedošlo k nedorozumeniu, skresleniu informácií alebo k nedorozumeniu sa oboch strán.

Dôležité informácie pre cestujúcich odporúčame umiestniť v tlačenej forme na viditeľné miesto na zastávkach, nástupištiach a vo vozidlách, prípadne ich vytlačiť na tvrdý papier a vložiť ich do zadnej časti sedadiel vo vozidle.

Na plnohodnotné získavanie informácií odporúčame umiestnenie funkčných **opticko – informačných panelov** s nasledovnými informáciami:

1. Na autobusovej stanici a na zastávkach hromadnej dopravy:
 - čas odchodu autobusov a ich smer
 - zmeny týkajúce sa odchodu autobusov
 - zmeny týkajúce sa prípadného nákupu lístkov
2. V interiéri vozidiel:
 - názvy zastávok
 - zmena smeru dopravy, zastávok a iné neplánované, neočakávané udalosti
 - zastávka na znamenie
 - porucha vozidla

Tieto panely by mali byť funkčné počas celej prevádzkovej doby dopravy.

6.2.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba so sluchovým postihnutím potrebovať pomoc

- **Platba, vydávanie cestovných dokladov**

Pri vydávaní a platení lístkov v prípade osôb so sluchovým postihnutím je najviac prekážajúca komunikačná bariéra. Je veľká pravdepodobnosť, že osoba so sluchovým postihnutím Vám nebude rozumieť, čo jej hovoríte. Treba sa vždy otočiť smerom k nej, nadviazať s ňou očný kontakt, keďže väčšina z nich potrebuje odzerať z pier hovoriaceho. Na autobusovej stanici pri vydávaní a platení lístkov v pokladni predstavuje väčšinou veľkú prekážku tmavé sklo alebo sklenené okno medzi predávajúcim a osobou so sluchovým postihnutím, pretože je zle viditeľná predávajúca osoba. V takýchto prípadoch tiež odporúčame napísať dôležité informácie na papier.

Aj v prípade, že ste sa maximálne snažili, aby Vám osoba so sluchovým postihnutím porozumela, je možné, že ani tak vám nebude dobre rozumieť. Môže sa to stať kvôli ťažkostiam pri odzieraní osoby so sluchovým postihnutím, alebo s podobnostným vyslovovaním určitých slov. Vtedy napíšte na papier zdieľanú informáciu. V žiadnom prípade neplatí, že pokiaľ vám osoba so sluchovým postihnutím nerozumie, tak by ste sa mali vzdať komunikácie s ňou.

- **Nastupovanie a vystupovanie z vozidla**

Osoby so sluchovým postihnutím nemajú špeciálne potreby pri nastupovaní v dôsledku sluchovej poruchy. Pokiaľ sú určené dvere na nástup/výstup z vozidla inde ako pri vodičovi, je vhodné to písomne zviditeľniť pri prvých dverách vozidla.

- **Usádzanie na miesto**

Osoby so sluchovým postihnutím nemajú špeciálne potreby pri usádzaní sa v autobuse len kvôli sluchovej poruche. Pokiaľ je v interiéri vozidla umiestnený opticko – informačný panel, ktorý zobrazuje informácie pre cestujúcich, je žiaduce, aby osoba so sluchovým postihnutím sedela tak, aby mohla čítať tieto informácie.

- **Sprevádzanie**

Väčšina osôb so sluchovým postihnutím sa pohybuje počas dopravy bez svojho osobného asistenta, preto nepotrebujú žiadne špeciálne úpravy. Nepočujúce osoby s nižšou schopnosťou vnímania a slabšou orientačnou schopnosťou väčšinou sprevádza osobný asistent.

- **Špecifiká prvej pomoci**

Ak sa stane úraz alebo nehoda, je veľmi dôležité, aby ste o zmenenej situácii informovali stručne, výstižne a bez nadbytočných rečí osobne osobu so sluchovým postihnutím, opýtali sa, čo sa stalo, aký úraz utrpela, a poskytlí ďalšie pokyny súvisiace s úrazom. Pokiaľ treba privolať záchrannú službu, navrhnite osobe so sluchovým postihnutím, že túto pomoc zabezpečíte cez Váš mobilný telefón. Pri tomto rozhovore, ak sa úraz stal v teréne a najmä v tme, odporúčame použiť baterku a osvetliť si svoju tvár, aby osoba so sluchovým postihnutím dobre videla čo hovoríte. Pri hromadnej nehode je vhodné privolať aj tlmočníka slovenského posunkového jazyka alebo artikulačného tlmočníka, aby mala osoba so sluchovým postihnutím plnohodnotné informácie o dianí a pokynoch policajtov alebo záchrannej služby.

- **Signálny pes**

Okrem osobného asistenta, alebo sprievodcu môže byť osoba so sluchovým postihnutím sprevádzaná aj signálnym psom. Psami so špeciálnym výcvikom a špecifikami pomoci takejto osobe sa podrobne zaoberá kapitola 7.

6.3 Problematika telesného postihnutia

6.3.1 Kto je osoba s telesným postihnutím

Telesné postihnutie sa vyznačuje chybami pohybového, oporného ústrojenstva alebo poškodením nervového ústrojenstva, ktoré sú príčinou poruchy hybnosti. Zaraďujú sa sem aj všetky odchýlky od normálneho tvaru tela a končatín – deformity, abnormality a anomálie. V dôsledku týchto porúch môže dôjsť ku čiastočnému alebo úplnému obmedzeniu v pohybe.



Delenie telesného postihnutia je možné tak podľa diagnózy, príčiny vzniku obmedzenia v pohybe ako aj podľa ďalších kritérií. Z pohľadu posúdenia potrieb pri autobusovej a autokarovej doprave môžeme hovoriť o troch hlavných skupinách, ktoré vyžadujú pozornosť:

- **Osoby s ľahším telesným postihnutím** - tieto osoby zväčša samé a bez pomoci zvládajú väčšinu situácií. Vykonávané činnosti sú pre nich časovo náročnejšie, vyžadujú väčšie sústredenie, môžu prípadne potrebovať menšiu pomoc pri cestovaní. Pohybujú sa ťažšie a používajú napríklad palice, francúzske barly, menej obmedzujúce a náročné ortézy, protézy, ale môžu to byť napríklad ľudia po čiastočnej amputácii končatín, keď je ich stav dobre kompenzovaný, prípadne nevyžaduje žiadnu kompenzáciu.
- **Osoby s ťažkým telesným postihnutím** - ide o osoby, ktoré cestovanie v neprispôsobenom dopravnom prostriedku zvládajú iba pomocou inej osoby, respektíve cestovanie bez asistencie zvládajú iba v bezbariérových (napríklad nízkopodlažných) dopravných prostriedkoch. Tieto osoby môžu používať francúzske barly, náročnejšie a viac obmedzujúce ortézy, protézy a pod.
- **Osoby s veľmi ťažkým telesným postihnutím** - ide o osoby používajúce zložité pomôcky, ako napríklad mechanické invalidné vozíky, elektrické invalidné vozíky.

Pre osoby s telesným postihnutím najväčšie problémy predstavujú architektonické bariéry. V tejto oblasti potrebujú komplexné riešenia, keďže aj v upravenom a prispôsobenom priestore jedna jediná bariéra dokáže znemožniť pohyb, respektíve využívanie služieb.

6.3.2 Ako komunikovať s osobou s telesným postihnutím

Pri kontakte je dôležité komunikovať priamo s osobou so zdravotným postihnutím, pokiaľ je to možné, nekomunikovať prostredníctvom osobného asistenta alebo inej sprevádzajúcej osoby. Pri dlhšej komunikácii je potrebné byť v rovnakej úrovni s ňou. Väčšina osôb s telesným postihnutím je schopná jednať sama za seba.

Všeobecné pravidlá komunikácie:

- Každdej poskytnutej pomoci by mala predchádzať otázka o jej potrebnosti alebo prosba o danú pomoc – nečakaná pomoc môže privádzať nečakané udalosti, ako zľaknutie, pád, úraz kvôli nevhodne poskytnutej pomoci.
- Komunikujte predovšetkým s osobou s telesným postihnutím, jej osobný asistent je prítomný kvôli pomoci a nezastupuje ju, nesnažte sa ju preto vytiesniť z komunikácie.

- Ťažko chodiaci človek alebo osoba na vozíku môže mať problém s rýchlym otáčaním sa za hlasom alebo s rozhovorom pri pohybe. Je lepšie tieto osoby osloviť tak, aby sa nemuseli otáčať, respektíve dôležité informácie je lepšie im sprostredkovať za nerušených podmienok.

6.3.3 Ako poskytovať informácie osobe s telesným postihnutím

Osoby s telesným postihnutím sa stretávajú so sťaženým prístupom k informáciám najmä v podobe vysoko umiestnených informačných tabúľ s malými písmenami alebo za lesklým povrchom, ktorý sa stáva pod určitým uhlom nečitateľným pre človeka sediaceho na vozíku. Preto je dôležité mať spoľahlivé informácie aj v elektronickej podobe, ktoré by mali byť prístupné na internete. Medzi týmito informáciami by mali byť, okrem odchodov spojov, aj vyznačené čísla nástupíšť, z ktorých tieto spoje odchádzajú a informácia o tom, či sa dá na tieto nástupištia dostať bezbariérov. Ak má dopravca k dispozícii nízkopodlažné vozidlá, je vhodné vyznačiť v cestovnom poriadku, pre ktorú linku v akom čase toto vozidlo bude premávať.

Veľkú pomoc predstavuje aj **vyznačená trasa** na autobusových staniciach, ktorou sa dá dostať bezbariérov na jednotlivé nástupište.

6.3.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba s telesným postihnutím potrebovať pomoc

Pri žiadosti o pomoc je dôležité dodržať formu pomoci, o akú osoba s postihnutím žiada, napríklad ak potrebuje oporu pri vystúpení na obrubník alebo na schod v autobuse, naozaj poskytneme iba túto pomoc – iniciatívna pomoc pri nadvihnutí osoby s telesným postihnutím môže končiť aj úrazom, keďže pri nečakanej pomoci môže dôjsť k strate rovnováhy.

Pokiaľ je v kompetencii prepravcu, odporúčame pri vchode na autobusovú stanicu vyhradiť parkovacie miesto pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, ako aj vyznačiť trasu, ktorou sa dá pohybovať po autobusovej stanici bez bariér – bezbariérový vchod do budovy, poloha bezbariérového WC, prístupné trasy k nástupišťam.

- **Platba, vydávanie cestovných dokladov**

On-line predaj lístkov predstavuje najľahšie zvládnuteľný spôsob predaja cestovných lístkov. Pokiaľ je to v kompetencii dopravcu, resp. správcu autobusovej stanice odporúčame prihliadnuť na fakt, že by mal byť zabezpečený bezbariérový prístup k predajnému miestu cestovných lístkov. Okienko by malo byť vo vyhovujúcej výške aj pre osoby na invalidnom vozíku. Pokiaľ výška odbavovacej prepážky nie je prispôbena potrebám osôb na vozíku, je potrebné zo strany personálu ju obísť a jednať priamo.

U osôb s telesným postihnutím, ktorí sa pohybujú napríklad pomocou palice, barly alebo vozíka, manipulácia s peniazmi a s cestovným lístkom môže trvať dlhšie vzhľadom nato, že nemôžu mať v rukách nadbytočné predmety, keďže ich potrebujú na úchop pomôcky respektíve na poháňanie vozíka. Treba preto rátať s dlhším časom na vybavenie cestujúceho s telesným postihnutím.

Osoby s poruchou jemnej motoriky môžu požiadať o pomoc pri vybratí peňazí z peňaženky alebo naopak pri vložení výdavku a cestovných lístkov.

- **Nastupovanie a vystupovanie z vozidla**

Osoba s ľahším telesným postihnutím zväčša zvláda nastupovanie a vystupovanie bez pomoci inej osoby a ak aj pomoc potrebuje, tak tá môže spočívať v zohľadnení dlhšieho času na zvládnutie tohto procesu. Môže ale požiadať o pomoc s batožinou alebo o oporu pri zvládaní výškových rozdielov – schodov do dopravného prostriedku. Pomoc by mala byť poskytnutá v súlade s požiadavkou cestujúceho a nie nad rámec.

Pri nastupovaní do dopravného prostriedku je veľmi dôležité, aby vozidlo stálo čo najbližšie k obrubníku, nástupišti. Uľahčuje to prekonanie výškových rozdielov. Počas nastupovania nesmie byť vozidlo v pohybe a pokiaľ je to možné, mali by byť vytvorené podmienky na nerušené nastupovanie a vystupovanie, to znamená, že nie v dave ľudí. Osoba pohybujúca sa s problémami je ohrozená, ak sa na ňu tlačia nastupujúci alebo vystupujúci ľudia.

Náročnosť nastupovania a vystupovania osoby na invalidnom vozíku sa odvíja od stupňa prispôsobenosti dopravného prostriedku, myslí sa tým, či disponuje zdvižnou plošinou, nájazdovou rampou alebo ide o klasickú konštrukciu vozidla so schodmi. Zvláštnu pozornosť treba venovať pri pomoci osobe na vozíku, ktorej pomáme nastupovať alebo vystupovať cez schody. Vopred sa treba opýtať, ktoré časti vozíka je možné uchopiť a nepoškodia sa pri dvíhaní. Technika zvládnutia schodov s osobou na invalidnom vozíku môže mať mierne odlišnosti, ale štandardný postup je taký, že pomocník uchopí ruky vozíka, vozík naklopí na zadné kolesá a cúvajúc ťahá hore po schodoch naklopený vozík. Odporúčame, aby bol vozík pri tejto technike istený ďalšou osobou z druhej strany – od nôh osoby s telesným postihnutím. Nikdy nepristupujeme k tomuto úkonu bez predchádzajúcej konzultácie pomoci s osobou, ktorej chceme pomáhať. Ona sama pozná najlepšie technický stav vozíka a možnosti, ako jej najlepšie pomôcť.

Ak je dopravný prostriedok vybavený nájazdovou rampou, zdvižnou plošinou, tieto by mala obsluhovať zásadne iba zaškolená osoba zo strany prevádzkovateľa linky. Školenie na obsluhu týchto zariadení zabezpečuje dodávateľ zariadenia, dôležité je vždy vozík zaistiť proti nechcenému pohybu (brzdou vozíka) pri pohybe zdvižnej plošiny. Pri používaní nájazdovej rampy treba dbať, aby sklon rampy bol vždy čo najmenší. Pri nastupovaní a vystupovaní na mechanickom invalidnom vozíku je vhodné istiť pohyb vozíka jeho tlačením, čím sa predchádza jeho prípadnému prevráteniu.

Ak je potrebné na otvorenie dverí pri nastupovaní stlačiť tlačidlo, osoba s telesným postihnutím nemusí dosiahnuť a môže mať problém toto tlačidlo obsluhovať. Preto je vhodné, aby dvere otvoril vodič.

Osoba s telesným postihnutím pri vystupovaní z dopravného prostriedku spravidla počká, kým vozidlo zastaví a až potom sa začne chystať na vystupovanie – je to tak kvôli obave zo straty rovnováhy. Odporúčame preto zapamätať si miesto, kde táto osoba vystupuje a počkať kým vystúpi, alebo sa opýtať cestujúceho, či potrebuje nejakú pomoc pri vystupovaní.

- **Usádzanie na miesto**

Osoba s telesným postihnutím ak potrebuje pomoc pri usádzaní na miesto, sama požiada o pomoc. Napriek tomu odporúčame vopred sa informovať, či je pomoc potrebná a ak áno, treba sa s ňou vopred dohodnúť na forme a rozsahu pomoci. Tá môže byť potrebná od umiestnenia batožiny až po priamu pomoc danej osobe v podobe jej presunu zo sedadla vozíka na sedadlo dopravného prostriedku.

Pri uložení príručnej batožiny odporúčame ju umiestniť v zornom poli cestujúceho.

Usádzanie osoby na invalidnom vozíku je náročnejší proces, keď dopravný prostriedok nie je prispôsobený na prevoz človeka na vozíku. Napriek tomu sa stáva, že sa vydá na cestu autobusom v sprievode pomáhajúcej osoby – najmä ak ide o deti na vozíku alebo o ľudí s nižšou hmotnosťou. Ak dopravný prostriedok nemá bezbariérovú úpravu a nedá sa do neho dostať s vozíkom, odporúčame zabezpečiť nerušený priebeh premiestnenia tejto osoby na sedadlo dopravného prostriedku – predtým alebo potom, ako ostatní cestujúci obsadili svoje miesta.

Pri žiadosti o pomoc, pri presadaní z vozíka na sedadlo vozidla alebo späť je nutné si pozorne vypočítať, akou formou má byť daná pomoc poskytnutá. V niektorých prípadoch stačí stabilizovať vozík pridržaním a osoba s telesným postihnutím sa sama presunie bez ďalšej pomoci. V iných prípadoch je nutná pomoc dvoch osôb. Dôležité je si uvedomiť, že uchopenie osoby s telesným postihnutím sa nedá uniformizovať, každý potrebuje individuálny prístup. V určitých prípadoch môžu byť niektoré pohyby bolestivé a môže dôjsť k narušeniu rovnováhy. Osoby s amputovanými končatinami sú veľmi citlivé na bolesť a dotyk. Preto je veľmi dôležité spýtať sa ich ako sa im dá najlepšie pomôcť.

V prípade, že je dopravný prostriedok prispôsobený na prevoz človeka na vozíku, treba dbať na bezpečné ukotvenie vozíka proti pohybu počas jazdy a v prípade možnosti aj na zapnutie bezpečnostného pásu. V dopravných prostriedkoch, do ktorých je možné nastupovať a cestovať na vozíku, ale nemajú kotvenie pre ich zaistenie, odporúčame nastaviť vozík v smere jazdy a v blízkosti miesta, kde sa môže osoba na vozíku o niečo držať a zároveň, kde je za vozíkom akákoľvek konštrukcia zabraňujúca prevráteniu vozíka smerom dozadu (napr. pri rozbiehaní vozidla).

- **Pomoc počas cesty**

Počas každej cesty môžu nastať nečakané situácie a preto, ak osoba s telesným postihnutím cestuje bez sprievodcu, odporúčame sa dohodnúť na spôsobe oznámenia núdzového stavu. V tomto prípade, najmä pri dlhšie trvajúcich zastávkach, odporúčame informovať sa, či je všetko v poriadku, či netreba podať napríklad nápoje.

V prípade dopravnej nehody treba informovať záchranne zložky o tom, že medzi cestujúcimi je aj osoba s telesným postihnutím.

- **Manipulácia s pomôckami**

Osoby s telesným postihnutím používajú širokú škálu pomôcok, od jednoduchších až po technicky náročné. Od tejto skutočnosti sa odvíja aj ich cena a preto je veľmi dôležité venovať pozornosť bezpečnej manipulácii s týmito pomôckami.

Palice, francúzske barly, nemecké barly a skladateľné chodítka – nakladanie s týmito pomôckami väčšinou ostáva v réžii majiteľa pomôcky. Zvýšenú pozornosť treba venovať ich umiestneniu počas jazdy, keďže pri prudkom brzdení môžu zapríčiniť aj úraz.

Chodítka s pevným rámom alebo zložitejšej konštrukcie, špeciálne detské kočíky – tieto pomôcky odporúčame prevážať v batožinovom priestore, ak sa dá predpokladať, že vozidlo bude plne obsadené. Zaberajú totiž veľa miesta a počas jazdy sú používané iba v ojedinelých prípadoch.

Mechanické invalidné vozíky – Ide o vozíky bez prídavného pohonu, ale patria medzi finančne náročnejšie pomôcky. Ich cena sa pohybuje, podľa kategórie, od 400 eur až po 3000 a viac. Manipulácia s nimi nebýva zložitá, ale môžu mať rôzny spôsob zloženia, ktoré sú vždy ľahko zvládnuteľné, pokiaľ je zloženie vykonané správne. Nemali by sa skladať silou, mohlo by dôjsť k ich poškodeniu. Práve naopak, pred každou manipuláciou sa treba informovať o postupe pri nakladaní s nimi, ktoré časti sú odnímateľné a na čo treba dávať pozor. Narábanie s vozíkmi uľahčuje aj ich váha, ktorá je od 7 do 25 kg. Najrozšírenejšie typy majú okolo 11 až 13 kg, kolesá majú rýchlopínacie (za pár sekúnd je ich možné odnímať) a sú skladateľné. V zloženom stave predstavuje ich rozmer zväčša takéto údaje: výška 80 cm, dĺžka 90 cm a šírka do 25 cm. Vozíky odporúčame prepravovať v batožinovom priestore v zloženom stave ľavým alebo pravým kolesom smerom nadol a majú byť zaistené proti pohybu – ak by tak nebolo, mohol by sa počas cesty pohybom vozíka a následným trením porušiť hladký povrch obručí, ktoré slúžia na ručné poháňanie vozíka. Pred vložením do batožinového priestoru treba zaistiť kolesá proti pretáčaniu – ak by vozík ležal na nezabrzdenom kolese, bol by počas celej jazdy v pohybe. Podlaha batožinového priestoru má byť čistá i keď poľahy vozíkov bývajú celkom odolné voči nečistote. Vozíky síce nie sú krehké, ale spravidla platí, že ťažší predmet, než aká je ich samotná váha sa na vozíky nemá dávať, a aj to len po úvahe, či daný predmet nemôže poškodiť vozík.

Elektrické invalidné vozíky – Osoby, pohybujúce sa pomocou elektrických invalidných vozíkov iba výnimočne využívajú autobusovú dopravu tak, že by sa chceli presunúť na sedadlo dopravného prostriedku. Uprednostňujú skôr cestovanie na svojom invalidnom vozíku. Platia v tomto prípade rovnaké odporúčania ako pri prevoze osoby na mechanickom invalidnom vozíku, až na ten rozdiel, že elektrické invalidné vozíky sú menej náchylné reagovať na sily pôsobiace počas jazdy, čo vyplýva z ich hmotnosti. Hmotnosť samotného vozíka je od 80 do 130 kg a ojedinele aj viac. Pri núdzovom brzdení alebo dopravnej nehode stáva sa táto hmotnosť nevýhodou, ak vozík nie je kotvený. Niektoré elektrické invalidné vozíky by mohli byť prevážané aj v batožinovom priestore, keďže je možné ich výšku - sklopením opierky chrbta - znížiť aj na 60 cm. Odporúčame použiť pri ich nakladaní, kvôli hmotnosti vozíka, prenosné nájazdové rampy. Súčasné elektrické invalidné vozíky spĺňajú prísne bezpečnostné normy a je ich možné prevážať aj v rámci leteckej prepravy.

Antidekubitné sedacie podložky – Tvoria súčasť invalidných vozíkov a slúžia na predchádzanie preležanín. Odporúčame ich neprevážať v batožinovom priestore, ak by mohlo dôjsť k znečisteniu ich povrchu. Ide o podložky zo špeciálnych materiálov a niekedy dokonca s tekutou náplňou alebo tlakované vzduchom, takže treba dávať pozor na ich poškodenie ostrým predmetom. Ich cena sa pohybuje od 100 eur do 400 eur a ojedinele aj viac.

- **Špecifiká prvej pomoci**

U osoby s telesným postihnutím sa v krízovej situácii postupuje podľa všeobecných postupov. V prípade, že je táto osoba pri poskytovaní prvej pomoci v bezvedomí, alebo z nejakého dôvodu nekomunikuje, je nutné poskytovateľa prvej pomoci informovať o nami známych skutočnostiach, napríklad že už pred krízovým stavom bola táto osoba ochrnutá, alebo ak details postihnutia nepoznáme, aspoň informovať, že ide o osobu s postihnutím.

- **Asistenčný pes**

Okrem osobného asistenta, alebo sprievodcu môže byť osoba s telesným postihnutím sprevádzaná aj asistenčným psom. Psami so špeciálnym výcvikom a špecifikami pomoci takejto osobe sa podrobne zaoberá kapitola 7.

6.4 Problematika mentálneho postihnutia

6.4.1 Kto je osoba s mentálnym postihnutím

Osoba s mentálnym postihnutím je osoba, ktorá má zníženú inteligenciu v dôsledku organického poškodenia mozgu. V skutočnosti je mentálna retardácia podstatne zložitejšie postihnutie, ktoré postihuje nielen psychické (mentálne) schopnosti, ale celú ľudskú osobnosť vo všetkých jej zložkách .



Môžeme hovoriť o 4 stupňoch mentálneho postihnutia, pričom každý stupeň je konkrétne definovaný:

- **Lahké mentálne postihnutie** - Osoby s týmto postihnutím sú veľmi dobre adaptovateľné na život v spoločnosti. Ich odlišnosť je zjavná až pri hlbšom pozorovaní. Vedia konverzovať, dobre používať reč. Môžu však mať špecifické problémy s čítaním a písaním. Väčšinou dosahujú plnú nezávislosť v starostlivosti o seba – vedia sa obliecť, najesť, umyť, osvojiť si hygienické návyky. Uspokojivý život v spoločnosti dokážu viesť s minimálnou podporou.
- **Stredné mentálne postihnutie** - U osôb s týmto postihnutím sa oneskoruje schopnosť používať reč, rozumieť abstraktným pojmom, i schopnosť sebaobsluhy. Pri učení sa čítať, písať či počítať je nevyhnutný špecifický prístup odborníkov. Sú však mobilné a fyzicky aktívne. S vhodnou podporou dokážu viesť nezávislý život v komunite.
- **Ťažké mentálne postihnutie** - Ide o osoby, ktoré sú úplne závislé od podpory iných. Vedia si však osvojiť určité návyky a schopnosti. Ovládajú napríklad hygienu, ale inak je ich schopnosť sebaobsluhy výrazne obmedzená. Väčšina osôb s týmto postihnutím má vážne zasiahnutú oblasť motoriky, prípadne pridružené zdravotné postihnutie.
- **Hlboké mentálne postihnutie** - Osoby s týmto postihnutím sú neschopné aktívneho kontaktu. Sú prevažne ležiace, pasívne konzumujúce výživu, odovzdane prijímajúce starostlivosť. Možnosti výchovy a vzdelávania sú obmedzené na schopnosť porozumieť tým najjednoduchším požiadavkám.

6.4.1.1 Rozdiel medzi mentálnym postihnutím a duševným ochorením

Pojmy mentálne postihnutie a duševné ochorenie sa často zamieňajú, napriek tomu, že ich význam je odlišný. Existujú 3 hlavné rozdiely, ktoré oddeľujú mentálne postihnutie od duševného ochorenia:

- Zatiaľ čo mentálne postihnutie je trvalé, duševné ochorenie je periodické.
- Pri mentálnom postihnutí neexistuje medikácia, ktorá by zvrátila pomalý mentálny vývoj. Duševné ochorenie je možné liečiť, alebo stabilizovať pomocou liekov.
- Mentálne postihnutie môžu zapríčiniť genetické, alebo environmentálne faktory, ale normálne nevzniká následkom sociálnych, alebo psychologických príčin. Duševné ochorenie môže mať základ v genetike, ale často má jeho vznik práve sociálne alebo psychologické pozadie.

6.4.1.2 Podpora osôb s mentálnym postihnutím

Podporu chápeme ako proces vzájomnej interakcie, pri ktorom je podporovaný človek vedený k maximálnej nožnej samostatnosti a nezávislosti v napínaní svojich vlastných potrieb.

To, čo všetko zvládne človek sám a v čom potrebuje pomôcť, závisí nielen od formálnej klasifikácie jeho postihnutia (ľahký, stredný, ťažký či hlboký stupeň postihnutia) ale tiež od výchovy, sociálneho prostredia, či povahových charakteristík.

Najčastejšie sa vyskytujúce oblasti, v ktorých ľudia s mentálnym postihnutím potrebujú podporu:

sebaobslužné činnosti, osobná hygiena, stravovanie, hospodárenie s financiami, čítanie, písanie, počítanie, znalosť hodín, dátumov, orientácia, používanie telefónu, bankomatu, nakupovanie, používanie dopravných prostriedkov, pobalenie sa, komunikácia, vyjadrenie potrieb, rozhodovanie...

Pri poskytovaní podpory osobe s mentálnym postihnutím však **netreba zabúdať na to, že od človeka k človeku sa miera potrebnej podpory v jednotlivých oblastiach bude líšiť**. Jednoduchou pomôckou, ako poskytnúť človeku len toľko podpory, koľko potrebuje (najmä, keď ho nepoznáme) je opýtať sa ho, či v danej situácii pri riešení konkrétneho problému, bude potrebovať našu podporu.

6.4.2 Ako komunikovať s osobou s mentálnym postihnutím

Komunikácia je oblasť, v ktorej potrebujú podporu takmer všetky osoby s mentálnym postihnutím. Ako sme už však spomenuli vyššie, od človeka k človeku sa miera podpory môže líšiť. Aj samotná komunikácia osôb s mentálnym postihnutím je príliš široký pojem na to, aby obsahoval charakteristiky komunikácie všetkých jednotlivcov s mentálnym postihnutím. S veľkou dávkou zovšeobecnenia by sme však mohli povedať, že **ľudia s mentálnym postihnutím komunikujú:**

- **bezprostredne** (napr. často nemajú problém porozprávať aj o súkromných veciach, dotknúť sa človeka s ktorým hovoria, objasniť ho...)
- **priamym oslovením s tykaním** („Dáš mi jeden lístok prosím?“) alebo naopak **všeobecným oslovením „kohosi“** („Treba si kúpiť lístok.“)
- **emotívne** (spôsob a efektivitu komunikácie výrazne ovplyvňuje aktuálne prežívanie)
- **neverbálne** (okrem verbálnych prejavov nám veľa napovie aj neverbálna zložka komunikácie – napr. postoj, nepokoj...)

Ak osoba s mentálnym postihnutím nerozumie, čo mu hovoríme, väčšinou reaguje mlčaním. Môže tiež reagovať zmenou témy, alebo opakovať vety, ktorým rozumie a dávajú mu zmysel. V zriedkavých prípadoch (ide väčšinou o náročné situácie, kedy sa cíti pod tlakom) môže reagovať aj podráždenosťou, verbálnou či fyzickou agresiou.

Najčastejšie bariéry, ktoré bránia efektívnej výmene informácií s osobou s mentálnym postihnutím, sú napríklad používanie málo známych slov bez vysvetlenia, používanie cudzích slov, slangu, rýchle rozprávanie, príliš veľa informácií naraz a pod.

6.4.2.1 Verbálna komunikácia

Ako teda komunikovať tak, aby sme si navzájom dobre rozumeli? Odporúčame používať **lahko-zrozumiteľný komunikačný štýl**. Tu sú jeho hlavné zásady:

- **Používajte jednoduché slová.**
Osoba s mentálnym postihnutím môže mať problém porozumieť odborným výrazom, cudzím slovám, slangu. Uvedomte si, že jej slovná zásoba je tvorená väčšinou slovami opisujúcimi každodenný, bežný život (predpokladajte oblasti pojmov vo vzťahu k rodine, škole, práci, zariadeniu, ktoré navštevujú, domácnosti...).
- **Používajte krátke vety.**
Vyhnite sa dlhým súvetiam. Ak sa dá, vyjadrite jednu myšlienku v jednej vete.
- **Nedajte naraz priveľa informácií.**
Stačí len to najdôležitejšie a v poradí, ako ich má človek nasledovať.
- **Pýtajte sa postupne.**
Ak sa pýtate, pýtajte sa jednu otázku po druhej, nie naraz. A dajte čas na odpoveď.
- **Používajte pozitívny slovník.**
Ak sa dá, vyvarujte sa vetným konštrukciám s predponou ne-. Veľa osôb s mentálnym postihnutím zareaguje až na slovo za predponou. Ak sa neviete takýmto výrazom vyhnúť, odporúčame povedať *skákať nie* namiesto *neskáčte*.
- **Hovorte pomaly a zrozumiteľne.**
Rýchla reč, prízvuk a pod. môžu zhoršovať schopnosť osoby s mentálnym postihnutím porozumieť vám.
- **Overte si pochopenie.**
Ale pozor – kladte otvorené otázky. Len tak sa naozaj dozviete, ako osoba s mentálnym postihnutím chápe to, čo sa mu snažíte povedať. Opýtajte sa „Skúste mi teraz moju požiadavku povedať vašimi slovami.“ namiesto „Rozumeli ste mi?“
- **Ak je to potrebné, zopakujte vetu alebo slovo.**
Ak zistíte, že osoba s mentálnym postihnutím Vám nerozumie, zopakujte Vašu myšlienku. Skúste použiť ešte jednoduchšie slová.
- **Buďte konkrétni, používajte praktické príklady na vysvetlenie.**
Ak sa dá, použite príklad, názorne ukážte...
- **Vyhnite sa termínom *vpravo, vľavo, vzadu, vpredu...***
Na opísanie miesta používajte slová spojené s vecami, ktoré obaja môžete vidieť (stanovte napr. orientačné body – tie žlté sedačky...).
- **Nedokončujte za niekoho vety.**
Aj keď môže mať osoba s mentálnym postihnutím ťažkosti s rečovým prejavom (môže sa napr. zajakávať), vyčkajte aspoň, kým dopovie prvú vetu, a potom môžete klásť otázky na krátke odpovede.
- **Buďte trpezliví a tolerantní.**
- **Netvárite sa, že rozumiete, ak to tak nie je.**

Keď nerozumiete, čo Vám osoba s mentálnym postihnutím hovorí, netvárite sa, že rozumiete, hoci sa vám dané informácie môžu zdať nepodstatné. Aj osoba s mentálnym postihnutím dokáže rozpoznať situácie, kedy s ním nezaobchádzajú s úctou.

6.4.2.2 Písomná komunikácia

Hlavným rizikom pri písomnej komunikácii (napríklad cestovný poriadok, oznam o výluke a pod.) je, že schopnosť osoby s mentálnym postihnutím čítať je často znížená, alebo úplne absentuje. Čo môžeme urobiť, aby sa textové informácie stali pre osobu s mentálnym postihnutím viac zrozumiteľné? Pri ich príprave môžeme používať **ľahko-čitateľný komunikačný štýl**. Tu sú jeho hlavné zásady:

Slová

- Používajte ľahko zrozumiteľné slová, ktoré ľudia bežne poznajú.
- Nepoužívajte zložité slová.
Ak musíte použiť zložité slová, vždy ich dobre vysvetlite.
- Vysvetľujte pomocou príkladov.
Používajte príklady, ktoré ľudia poznajú zo života.
- Jednu vec označujte v celom texte tým istým slovom.
- Nepoužívajte cudzie slová.
Iba ak sú aj v slovenčine dobre známe.
Alebo ako ich vysvetlíte.
- Nepoužívajte skratky.

Vety

- Vždy píšete krátke vety.
- Novú vetu začnite písať vždy v novom riadku.
- Nikdy nerozdeľujte 1 slovo do 2 riadkov.
- Svojich čitateľov oslovujte priamo.
Napríklad pomocou slovíčok „ty“ alebo „vy“.
- Používajte radšej kladné vety namiesto záporných viet.
Čo najmenej používajte slová začínajúce sa predponou *ne-*.

Ako zoradiť informácie za sebou

- Vždy píšete informácie v takom poradí, aby ich čitatelia mohli ľahko pochopiť a ľahko sledovať.
- Nedávajte ľuďom viac informácií, než potrebujú. Uvádzajte len dôležité informácie.
- Všetky informácie o rovnakej téme uvádzajte spolu.
- Dôležité informácie pokojne môžete opakovať.
- Zložité slová vysvetlite v texte aj niekoľkokrát.

Vzhľad a formát

- Používajte taký formát, ktorý sa ľahko číta a kopíruje.
Napríklad formát A4 alebo A5.
- Používajte pozadie, na ktorom sa dá dobre čítať text.
Na pozadie textu nedávajte obrázky ani vzory.
Buďte opatrní s používaním tmavého pozadia!
Ak ho použijete, pozadie musí byť veľmi tmavé a text veľmi jasný.

- Pri vymenúvaní vecí používajte odrážky.
Zoznam slov oddelených čiarkou sa číta ťažšie.
- Nepíšte do stĺpcov.
- Text zarovnávajte vľavo.

Písmo

- Vždy používajte ľahko čitateľný typ písma.
 - Napríklad Arial alebo Tahoma
 - Nepoužívajte ozdobný typ písma
 - Nepoužívajte príliš tesné písmo
 - Nepoužívajte príliš svetlé a nevýrazné písmo
 - Nepoužívajte kurzívu
 - Nepoužívajte špeciálne upravené písmo, napríklad s tieňovaním
- Vždy používajte väčšie písmo. Aspoň také veľké, ako je Arial 14.
- Nepíšte celé slová veľkými písmenami.
- V jednom texte používajte len jeden typ písma.
- Osoby s mentálnym postihnutím môžu mať problém s čítaním podčiarknutých slov.
- Pokiaľ je to možné, nepoužívajte farebné písmo.

Obrázky

Veľa ľudí má problémy s čítaním textu. Pridajte k textu obrázky a pomôžete im lepšie pochopiť váš text:

- Obrázky umiestnite vedľa textu, ktorý chcete bližšie vysvetliť.
- Obrázky sú napríklad fotografie, kresby, symboly.
V jednom dokumente sa snažte používať rovnaký štýl obrázkov.
- Vyberajte obrázky vhodné pre Vašich čitateľov.
Keď píšete pre dospelých, nepoužívajte obrázky určené deťom.
- Jednu vec vysvetľujte v celom texte tým istým obrázkom.

Čísla a dátumy

- Píšte čísla ako číslice, nie ako slová.
- Nepoužívajte rímske číslice.
- Dátumy napíšte celé.
Napríklad napíšte *Utorok 13. máj 2012* namiesto *13.5.2012*.

TIP 1: Ďalšie tipy, ako urobiť váš text ľahko čitateľný pre ľudí s mentálnym postihnutím nájdete v brožúre Informácie pre všetkých: Európske pravidlá tvorby ľahko čitateľných a ľahko zrozumiteľných informácií: Nájdete ich on-line: http://www.zpmpvsr.sk/dokumenty/brozury/Informacie_pre_vsetkych.pdf

TIP 2: Ak chcete skontrolovať, či je váš text ľahko čitateľný a ľahko zrozumiteľný pre ľudí s mentálnym postihnutím, onedlho tak budete môcť urobiť pomocou webovej aplikácie *Kontrolný zoznam*, ktorá bude umiestnená na www.zpmpvsr.sk.

6.4.3 Ako poskytovať informácie osobe s mentálnym postihnutím

Väčšina osôb s mentálnym postihnutím **preferuje verbálnu komunikáciu pred písomnou**. Ak nie je vo vašich možnostiach informovať osoby s mentálnym postihnutím v rozhovore, dbajte na to, aby písomná informácia spĺňala kritériá ľahko

čitateľného textu (uvedené v predchádzajúcej stati). Pri jej príprave myslite na to, že čím zložitejšia informácia bude, tým väčšia je pravdepodobnosť, že jej osoba s mentálnym postihnutím neporozumie. Pripravte preto informáciu vždy čo najjednoduchšiu. **Z informácie vyberte podstatu a pracujte len s ňou** (napr. osobu s mentálnym postihnutím môže myliť dlhý popis príčiny situácie – zamerajte sa na informáciu o tom, ako ju treba riešiť).

6.4.4 Ďalšie situácie, pri ktorých môže osoba s mentálnym postihnutím potrebovať podporu

- **Platba, vydávanie cestovných dokladov**

Osoba s mentálnym postihnutím často nepozná hodnotu peňazí. Väčšinou je však na cestovanie pripravená (rodičia, alebo iné podporné osoby jej pomohli pripraviť si peniaze na cestovný lístok). Môže však dôjsť aj k situácii, kedy nemá peniaze na cestovný lístok presne pripravené.

Ako môžete poskytnúť podporu osobe s mentálnym postihnutím v tejto situácii?

- Ponúknite jej svoju podporu (napr. „Môžem vám pomôcť s platením?“) Ak druhá strana súhlasí, dohodnite sa na forme (napr. „Môžete mi ukázať, aké mince máte v peňaženke?“)
- Ak je vo vozidle možnosť zakúpiť si predplatenú kartu, informujte ju o nej, resp. jej ponúknite informácie v tlačenej podobe, ku ktorým sa bude môcť vrátiť aj neskôr.

- **Nastupovanie a vystupovanie z vozidla**

Osoba s mentálnym postihnutím môže mať pridružené telesné postihnutie, ktoré obmedzuje jej pohyb. Ak má osoba s mentálnym postihnutím problém nastúpiť, alebo vystúpiť z dopravného prostriedku, pomôžte jej použitím techník, uvedených v kapitole týkajúcej sa osôb s telesným postihnutím. Aj bez prítomnosti pridruženého telesného postihnutia môže byť v prípade osoby s mentálnym postihnutím nastupovanie a vystupovanie pomalší proces. Dôvodom môže byť aj pomalšia reakcia na situáciu. Napríklad pri vystupovaní môže osobe s mentálnym postihnutím trvať dlhšie, kým si skontroluje, či si nezabudla nejaké veci. Zvukové signály, alebo pokriky na urýchlenie výstupu ju môžu znervózniť a v konečnom dôsledku ešte viac spomaliť vystupovanie.

Ako môžete poskytnúť podporu osobe s mentálnym postihnutím v týchto situáciách?

- Trpezlivosť. Osoba s mentálnym postihnutím vám to nerobí „naschvál“.
- Ak je to možné, nepoužívať zvukové signály zatvárania dverí na vozidle.

- **Usádzanie na miesto**

V prípade, že je v preprave zavedený systém miesteniek, môžu sa objaviť minimálne 2 situácie, v ktorých bude osoba s mentálnym postihnutím potrebovať vašu podporu. Prvá situácia súvisí s tým, že osoby s mentálnym postihnutím nemusia poznať číslovky. Hľadanie svojho miesta podľa čísla sedadla preto pre nich môže byť náročné.

Ako môžete poskytnúť podporu osobe s mentálnym postihnutím v tejto situácii?

- Ak je to možné, navigujte ju podľa orientačných bodov. (Např. „Vidíte tú pani v modrom svetri? Vaše miesto je vedľa nej.“)
- Ak nemáte poruke žiadne vhodné (konkrétne, jasné) orientačné body, odprevadzte ju na jej miesto osobne.

Druhá situácia súvisí s rezervovanými miestami vo vozidle:

- V prípade, že sú niektoré miesta v autobuse označené ako rezervované, treba upozorniť osobu s MP na tieto značky a vysvetliť, čo znamenajú, a povedať jej, že si môže sadnúť kdekoľvek, kde tieto značky nie sú.

• **Sprevádzanie**

Osoba s mentálnym postihnutím často cestuje v sprievode ďalšej osoby. Ak cestuje sama, je to väčšinou známka toho, že sa zvládne zorientovať v základných situáciách ako sú – kam cestujem, na ktoré nástupište mám ísť, kde vystupujem, je zastávka stála, alebo na znamenie a pod. Je však potrebné počítať s tým, že aj takto samostatný cestujúci s mentálnym postihnutím sa môže dostať do novej situácie, v ktorej bude potrebovať podporu. Takýmito situáciami môže byť napríklad výluka, zmena stálej zastávky na zastávku na znamenie, zmena ceny cestovného lístku, zmena nástupišťa a pod.

Ako môžete poskytnúť podporu človeku s mentálnym postihnutím v týchto situáciách?

- Informácie o zmenách by mali byť napísané v ľahko čitateľnom štýle a umiestnené na dobre viditeľných miestach.
- Informácie o zmenách týkajúcich sa cestovného poriadku v dopravnom prostriedku vysvetlite osobe s mentálnym postihnutím jednoduchou rečou.
- Ak osoba s mentálnym postihnutím cestuje sama, opýtajte sa jej, či bude potrebovať vašu podporu a ak áno, dohodnite sa v čom a kedy jej túto podporu dáte.

• **Špecifiká prvej pomoci**

Pri poskytovaní prvej pomoci osobe s mentálnym postihnutím neexistujú žiadne špecifiká, na ktoré by bolo potrebné poukazovať. Môže sa však stať, že sa u nej vyskytne nečakaný epileptický záchvat. Epileptické záchvaty sa nevyskytujú len u epileptikov, ale každý z nás môže príležitostne prežiť podobný záchvat a nemať pri tom epilepsiu. Ako postupovať pri epileptickom záchvate, je uvedené v kapitole 6.5.3.6.

6.5 Problematika osôb s chronickými ochoreniami

6.5.1 Kto je osoba s chronickým ochorením

Donedávna boli osoby s dlhodobými chronickými ochoreniami považované skôr za pacientov ako za občanov so zdravotným postihnutím. Z tohto dôvodu sa k nim pristupovalo len z medicínskeho hľadiska nie sociálneho. Uznanie, že aj ľudia s chronickými ochoreniami sú osobami so zdravotným postihnutím, ktoré narážajú vo svojom každodennom živote na fyzické či psychické bariéry, predstavuje významný krok k postupnému zlepšeniu ich životných podmienok. Zdravotné postihnutie súvisiace s chronickým ochorením sa často javí ako neviditeľné zdravotné postihnutie, čo znamená, že je pre okolie toto postihnutie zväčša identifikovateľné najmä podľa preukazu ŤZP.

Chronické ochorenie je druh zdravotného postihnutia, ktoré je pre väčšinu ľudí nezvratné, vyžaduje sociálnu podporu, zdravotnícku podporu a flexibilné systémy, ktoré by mali uľahčiť začlenenie takto definovaných osôb do spoločnosti. Chronické ochorenia vyhovujú definícii zdravotného postihnutia používanej nariadením (článok 3 j) lebo si vyžadujú primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, potrebám osôb s chronickými ochoreniami. Ako uvádzame nižšie, tieto ochorenia často súvisia so zníženou pohyblivosťou alebo dokonca vyžadujú obmedzenie pohyblivosti.

6.5.2 Pomoc osobám s chronickým ochorením v autobusovej doprave

- Informujte sa o potrebe konkrétnej pomoci, o špecifických potrebách a o prípadných komplikáciách u samotnej osoby s chronickým ochorením.
- Pomoc by mala umožňovať nezávislosť týmto osobám.
- Chronické ochorenie je neviditeľné a rozsah potrieb je značne individuálny, preto využitie služieb v autobusovej doprave závisí od konkrétneho človeka.
- Zmierňovanie stresujúcich faktorov je jedným z najlepších prostriedkov pomoci osobám s chronickými chorobami v autobusovej doprave.

6.5.3 Základné druhy chronických ochorení

6.5.3.1 Ochorenia kardiovaskulárneho systému

Najčastejšie sa vyskytujúcim ochorením kardiovaskulárneho systému je **arytmia, ischemická choroba srdca, vrodené a získané chyby, hypotenzia a hypertenzia, zápalové ochorenia srdca**. Pre tieto osoby je najväčšou záťažou veľmi rýchla chôdza, beh, chôdza po schodoch, vynášanie a zdvíhanie ťažkých predmetov.

Pomoc osobám s kardiovaskulárnymi ochoreniami:

Prispôsobenie chôdze odprevádzanej osobe (3 km/h), dostatočný príjem tekutín, pomoc pri nosení a ukladaní batožiny.

Osoby s kardiovaskulárnym ochorením môžu mať implantovaný **kardiostimulátor** je to špeciálne elektronické zariadenie, ktoré sleduje a upravuje srdcovú arytmiu. Jeho interakcia s elektronickými bezpečnostnými a kontrolnými systémami osobnej kontroly môže spôsobiť problémy.

6.5.3.2 Choroby dýchacích ciest

Najčastejšie sa vyskytujúcim chronickým ochorením dýchacích ciest je **astma, alergie a chronické choroby pľúc**. Pre tieto osoby je najväčšou záťažou rýchla chôdza, suchý vzduch, klimatizácia, kontakt s alergénom, zadymené miestnosti a dym, prudká zima, intenzívna námaha, suché, teplé podnebie, potravinárske výrobky obsahujúce obzvlášť silné alergény, soľ a konzervačné prostriedky, acylpyrín, stres a emocionálne vypätie.

Pomoc osobám s ochoreniami dýchacích ciest:

Pri astmatickom záchvate podať inhalátor alebo lieky.

Ak počas astmatického záchvatu nie je k dispozícii inhalátor, je možné použiť kofeín. Tabletku kofeínu alebo niekoľko hrnčiek silnej kávy by mali záchvat utíšiť. Kofeín patrí totiž do rovnakej skupiny ako prípravky teofylín a aminofylín, ktoré rozširujú priedušky. Kofeín však nemôže nahradiť skutočnú liečbu a možno ho použiť len v prípade núdze.

Informovať sa o potrebách konkrétnej pomoci ľuďom so zdravotným postihnutím, ktorí používajú transportný automatický dýchací prístroj.

Inhalátory pre astmatikov

- Inhalátor sa drží tesne pred otvorenými ústami, zhlboka sa vdychuje a po pol sekunde sa stlačí tlačidlo na inhalátore. Vdych by mal trvať ešte chvíľku po podaní lieku, potom by sa mal na 3 až 5 sekúnd zadržať dych.
- Pomalý nádych rozšíri priedušky, ale rýchle po sebe nasledujúce vdychy už tento efekt nezvýšia. Podstatne väčšia účinnosť sa docieli, ak sa po prvom vdychu počká 2 až 5 minút a potom sa liek znova aplikuje.
- Predávkovanie inhalačnými liekmi rozširujúcimi priedušky môže viesť k nebezpečnému zrýchleniu srdcovej činnosti.

6.5.3.3 Choroby krvi

Najčastejšie sa vyskytujúcim chronickým ochorením krvi je **anémia, hemofília** – krvácavosť.

Pacienti s hemofíliou nekrvácajú rýchlejšie ako zdraví, ale krvácanie môže trvať dlhšie. Pacienti s hemofíliou môžu mať vonkajšie alebo vnútorné krvácanie. Hlavným nebezpečenstvom je nekontrolované vnútorné krvácanie, ktoré vzniká samovoľne alebo ako dôsledok zranenia, ktoré v niektorých prípadoch môže spôsobiť až smrť pacienta. Krvácanie do kĺbov a svalov môže spôsobiť bolesť, vážne poškodenie kĺbov, ktorého následkom môže byť nehybnosť alebo invalidita. Veľa pacientov s hemofíliou má vážne problémy pri chôdzi alebo iných každodenných aktivitách v dôsledku ťažkej artritídy spôsobenej viacnásobným krvácaním do kĺbov.

Pomoc osobám s hemofíliou:

Starší hemofilici majú také isté problémy ako iní telesne postihnutí občania, t. j. potrebujú pomoc pri premiestňovaní.

Špecificky by hemofilici potrebovali, ak by bolo možné, aby existovali miestnosti, tzv. "Treatment room", kde by si mohli intravenózne aplikovať koncentrát koagulačného faktora priamo do žily, ak je to potrebné pri náhlom probléme - krvácaní.

6.5.3.4 Ochorenia tráviaceho traktu

Najčastejšie sa vyskytujúcim chronickým ochorením tráviaceho traktu sú **choroby pažeráka, žalúdka, čriev, pečene, žlčníka, pankreasu, stomia** atď. Stomik je zdravotne postihnutý občan, ktorý má dočasne alebo trvale vyvedený dutý orgán navonok, najčastejšie hrubé črevo, tenké črevo alebo močovod, čím dochádza k zmene základných fyziologických funkcií k neovládateľnému vyprázdňovaniu stolice, črevného obsahu alebo moču neprirodzenou cestou s nutnosťou používania stomických pomôcok.

Potreby osôb so stomickým zdravotným postihnutím:

- Stomik používa stomické pomôcky, ide o jednodielny alebo dvojdielny systém.
- Jednodielny systém (vrecúško) sa nalepuje priamo na brucho a dvojdielny systém má podložku - vymieňa sa len vrecúško, má vložené filtre, aby filtrovali odchádzajúci zápach. Po dlhšom používaní sa ich účinnosť znižuje.
- Pri dlhšej ceste stomik nosí so sebou náhradné vrecúško a podložky, nožničky a odstraňovače zápachu, ktoré sú v malom balení.
- Pokiaľ má nafukovanie, musí chodiť častejšie na WC odfúknuť vrecúško, aby sa mu nevydúvalo a preto nosí pri sebe odstraňovač zápachu. Je to malý spray, z ktorého rozpráši vodu a esenciálne oleje - zdravotne nezávadné.
- Ak neviete, že dotýčny je stomik, ani to nezbadáte, nakoľko vrecúško je nalepené na tele a na oblečení to nevidieť, pokiaľ nie je vrecúško nadmerne nafúknuté.

6.5.3.5 Ochorenia látkovej premeny

Najčastejšie sa vyskytujúcim chronickým ochorením látkovej premeny sú **diabetes mellitus (cukrovka), celiakia** a iné.

Pomoc osobám s cukrovkou:

- Hypoglykémia je znížená hladina cukru v krvi. U dospelých diabetikov je táto porucha zvyčajne následkom oneskoreného či vynechaného jedla, prípadne neplánovanej fyzickej námahy. Medzi príznaky hypoglykémie patrí trpnutie úst, studený pot, pocity chvenia v hrudníku a hlad. Prvú pomoc v prípade hypoglykémie predstavuje cukor v akejkoľvek podobe. Môže vypiť sladkú pomarančovú šťavu alebo studený perlivý nápoj či zjesť čokoládovú tyčinku. Diabetik by mal byť vždy pripravený na hypoglykémiu a nosiť pri sebe cukríky.
- Hyperglykémia znamená zvýšenú hladinu cukru v krvi. Medzi mierne prejavy patrí časté a nadmerné močenie, zvýšená chuť do jedla alebo smäd, poruchy videnia a závraty. Hyperglykémiu v mnohých prípadoch nesprevádzajú nijaké viditeľné príznaky. Vtedy sa dá odhaliť iba vyšetrením hladiny cukru v krvi. Silná hyperglykémia sa prejavuje stratou chuti do jedla, brušnými kŕčmi, nevoľnosťou a dávením, dehydratáciou, silnou únavou, zrýchleným dýchaním a ospalosťou.

6.5.3.6 Neurologické ochorenia

Najčastejšie sa vyskytujúcim chronickým neurologickým ochorením je epilepsia. Najčastejšími faktormi ovplyvňujúcimi vznik epileptického záchvatu sú stres, strava chudobná na živiny, pacient zabudne užiť dávku predpísaného lieku, blikajúce svetlá, alkohol, lieky, vynechanie jedla, náhle ochorenie, horúčka, alergie, nedostatok

spánku, emocionálne vypätie - hnev, starosti a strach, nadmerná horúčava a/alebo vlhkosť.

Prvá pomoc pri epileptickom záchvate

- Zachovať ticho a pokoj
- Neprerušovať záchvat – má svoj vlastný režim, ktorý prebehne
- Nepreberať človeka v záchvate, ani ho nepremiestňovať (ak nie je na nebezpečnom mieste)
- Odstrániť nebezpečné predmety z okolia, aby si človek neublížil
- Pod hlavu položiť mäkký predmet (vankúš, bunda, pulóver...)
- Uvoľniť tesné oblečenie
- Netreba vkladať žiadne predmety do úst
- Netreba dýchať z úst do úst – môžeme tak vdýchnuť zvratky do pľúc a spôsobiť udusenie!
- Po odznení záchvatu obrátiť postihnutého na bok, pre uvoľnenie dýchacích ciest
- Počkať na postupný návrat plného vedomia
- Vylúčiť vonkajšie podnety (hluk...) – po odznení epileptického záchvatu si chorý môže chcieť na chvíľu oddýchnuť
- Ak záchvat trvá dlhšie ako päť minút alebo sa opakuje, zavolajte pohotovosť

Pokiaľ ste svedkom epileptického záchvatu, mali by ste si zapamätať niektoré okolnosti, ktoré potom môžete poskytnúť lekárovi, ako i pacientovi. Chorý si pamätá nanajvýš predzvesti záchvatu, na ostatný priebeh nemá žiadne spomienky.

7. Asistenčné psy v autobusovej doprave

7.1 Rozdelenie psov so špeciálnym výcvikom

Asistenčný pes je všeobecný výraz pre psa, ktorý je špeciálne vycvičený na určitý druh pomoci osobám s telesným či zmyslovým postihnutím. **Pes so špeciálnym výcvikom je v legislatíve definovaný ako kompenzačná pomôcka.** Slovenská legislatíva (zákon č. 447/2008 Z. z., § 25) definuje tieto typy psov so špeciálnym výcvikom.



- **Vodiaci pes** - zabezpečuje fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím (ŤZP), 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. Úlohou vodiaceho psa je, podľa pokynov bezpečne viesť osobu so zrakovým postihnutím v exteriéroch aj interiéroch, obchádzať prekážky na ceste, zastavením označiť prekážky, ktoré nie je možné obísť, upozorniť na kraje cesty smerom do vozovky a na chodník, vyhľadať priechod pre chodcov (zebru), vyhľadať schody, dvere, miesto na sedenie, či iné naučené body.
- **Asistenčný pes** - zabezpečuje fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorá má telesné postihnutie alebo iné ťažké zdravotné postihnutie, pomoc pri každodenných činnostiach, najmä pri prinesení určených predmetov, prezliekaní oblečenia, polohovaní, otváraní a zatváraní dverí a pri privolaní nevyhnutnej pomoci v prípade nebezpečenstva. Asistenčný pes môže svojho majiteľa sprevádzať kamkoľvek a kráča na vodidle pri vozíku.
- **Signálny pes** - pomáha fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorá má sluchové postihnutie alebo iné ťažké zdravotné postihnutie, rozlišovať zvukové signály, ktorými sú najmä signalizácia pri dverách, telefón, fax, plač dieťaťa, ľudské hlasy, budík, upozornenie v nebezpečenstve a volanie mena sluchovo postihnutého.

7.2 Ako spoznať psa so špeciálnym výcvikom

Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím ako majiteľ vodiaceho, asistenčného a signálneho psa má na požiadanie povinnosť preukázať, že pes, ktorý ju sprevádza absolvoval špeciálny výcvik. Špeciálny výcvik psa preukazuje fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím **preukazom psa so špeciálnym výcvikom (príloha 3) a známkou s uvedením vykonávanej činnosti** (vodiaci pes, asistenčný pes, signálny pes, v slovenčine a angličtine) ktorú pes nosí na viditeľnom mieste (príloha 4). Legislatíva nepredpisuje jednotné ostatné typy kynologických pomôcok, ktoré majú psi so špeciálnym výcvikom používať k výkonu svojej práce. (vodidlo, obojok, postroj, vodič, prípadne iné) Niektorí dopravcovia uvádzajú vo svojich interných predpisoch že, citujem: „Zrakovo postihnutá osoba má právo na prepravu s vodiacim psom označeným pre tento účel postrojom bielej farby s červeným krížom alebo bezpečnostnými oranžovými pruhmi“.

V prípade psov so špeciálnym výcvikom platí všeobecne zaužívané pravidlo, že títo psi **sú oslobodení od povinnosti nosiť náhubok a to aj v doprave.** Toto pravidlo vychádza z pracovnej náplne psa, ktorý nie je schopný vykonávať s náhubkom

niektoré požadované úkony a teda by mu bola s náhubkom znemožnená práca, ktorá ho kvalifikuje ako kompenzačnú pomôcku. Toto pravidlo možno odôvodniť skutočnosťou, že organizácie, ktoré sa zaoberajú výcvikom psov so špeciálnym výcvikom, majú morálnu povinnosť poskytovať osobám s ťažkým zdravotným postihnutím psov bez akejkoľvek známky agresie voči ľuďom či zvieratám a verejnosti tak nehrozí žiadne nebezpečenstvo zo strany psov.

7.3 Špecifiká pomoci osobe so psom so špeciálnym výcvikom

Psi so špeciálnym výcvikom sú zvyknutí na manipuláciu od svojich majiteľov a nie je žiaduce, aby verejnosť akokoľvek zasahovala do spolupráce psa a majiteľa.

Ak je nevyhnutná pomoc, či manipulácia so psom so špeciálnym výcvikom, je nutné vopred sa spýtať majiteľa na formu aj spôsob pomoci.

Akokoľvek manipulácia so psom má byť zabezpečená pomocou vodidla.

Je neprípustné aby so psom so špeciálnym výcvikom bolo manipulované pomocou špeciálnych kynologických pomôcok, čo je v prípade vodiacich a asistenčných psov postroj, prípade vodič.

Ak je komunikácia s majiteľom psa znemožnená (vážny zdravotný stav a pod.), je potrebné sa psovi pokojne prihovoriť a zabezpečiť bezprostrednú potrebnú manipuláciu pomocou vodidla.

Ak zdravotný stav majiteľa psa umožní vzájomnú komunikáciu, ďalšie kroky ohľadne psa so špeciálnym výcvikom je potrebné konzultovať priamo s majiteľom.

Ak zdravotný stav majiteľa psa neumožní vzájomnú komunikáciu, je potrebné podľa známky, ktorú pes nosí na viditeľnom mieste (číslo a označenie psa), kontaktovať organizáciu, ktorá sa daným typom výcviku zaoberá a konzultovať ďalšie kroky.

7.3.1 Nastupovanie človeka so psom so špeciálnym výcvikom do vozidla

Vodiaci pes je okrem iného vycvičený aj na nástup do dopravných prostriedkov a zaradenie sa na určené miesto. V MHD je to vždy prvé sedadlo za vodičom, ktoré je na tento účel vyhradené. V ostatnej autobusovej doprave by to malo byť taktiež sedadlo za vodičom, aby pes mohol realizovať nacvičený spôsob nastupovania.

Ak je toto miesto nedostupné pre osobu s ťažkým zdravotným postihnutím a psom so špeciálnym výcvikom, je potrebné zabezpečiť čo najbližšiu vhodnú alternatívu s tým, že je nutné prihliadať na veľkosť psa, ktorý osobu s ŤZP sprevádza.

Na zabezpečenie bezproblémového vstupu **vodiaceho psa** do vozidla je potrebné:

- Umožniť cestujúcemu s vodiacim psom nástup do vozidla uvoľnením cesty a vyhradeného sedadla. V autobusoch má vodiaci pes nacvičený nástup do vozidla vrátane zaujatia pozícií pri prvom sedadle za vodičom (týka sa vozidiel MHD, kde je prvé sedadlo za vodičom vyhradené pre vodiaceho psa s majiteľom). Opatrenie chráni zrakovo postihnutú osobu aj vodiaceho psa od prípadných úrazov, či nepríjemných situácií. V prípade, že sedadlo nie je vyhradené, je potrebné zvoliť vhodnú alternatívu.
- Umožniť cestujúcemu nástup s vodiacim psom do vozidla aj v prípade, že nástup prednými dvermi je za iných okolností nedostupný (rampa pri predných dverách...)

- Umožniť cestujúcemu s vodiacim psom nástup otvorením dverí, pokiaľ je vozidlo vybavené mechanickým otváraním z vonkajšej strany vozidla.

Asistenčný pes nemá striktne zaužívaný postup pri nástupe do vozidla a nástup je ovplyvnený mnohými faktormi, najmä stupňom mobility osoby s ŤZP, ktorú asistenčný pes sprevádza, typom vozidla a typom invalidného vozíka, ktorú osoba s ŤZP a asistenčným psom používa. V každom z týchto prípadov je potrebné formu poskytnutia pomoci komunikovať s osobou s ŤZP.

Signálny pes nemá striktne zaužívaný postup pri nástupe do vozidla.

8. Informačná časť o prístupnosti autobusových staníc, zastávok, nástupíšť, informácií a vozidiel pre osoby so zdravotným postihnutím

8.1 Architektonická prístupnosť

„Pri rozhodovaní o podobe nových autobusových staníc a v rámci väčších prestavieb by sa správcovia autobusových staníc mali snažiť zohľadniť potreby zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v súlade s požiadavkami „návrhu prispôbeného požiadavkám všetkých“. Správcovia autobusových staníc by mali v každom prípade určiť miesta, na ktorých môžu takéto osoby oznámiť svoj príchod a potrebu pomoci.“ (preambula (9))

Údaje v nasledujúcom texte sú informatívne a vychádzajú z vyhlášky č. **532/2002 Z. z.** (jej štvrtej časti a prílohy) a čiastočne z vyhlášky č. **9/2009 Z. z.** (konkrétne dopravné zariadenia Z 8a, Z 8b, Z 8c, dopravné značenie V 6b, V 11b). Názorne sú povinné úpravy zobrazené v **TP 10/2011**. Za správne vypracovanie projektovej dokumentácie a realizáciu bezbariérových úprav by mal byť zodpovedný projektant stavby. Vlastníkovi autobusovej čakárne, prístrešku pre cestujúcich, zriaďovateľovi zastávky vyplýva zo zákona č. **56/2012 Z. z.** povinnosť bezbariérovo upraviť všetky zastávky hromadnej dopravy.

8.1.1 Vysvetlivky pojmov

Reliéfne povrchy pre osoby so zrakovým postihnutím:

Varovný pás

- šírka 400 mm, reliéf s výstupkami, farba kontrastná voči okolitému povrchu
- musí kopírovať oblúkové zakončenie chodníka (ak sa tam takéto nachádza)
- dĺžka varovného pásu pred priechodom cez vozovku so zebrou musí byť zhodná so šírkou zebry, v prípade chodníka v úrovni cesty musí byť jeho dĺžka zhodná s dĺžkou zníženia

Signálny pás

- šírka 800 mm, reliéf má v reze nasledovnú skladbu: 200 mm reliéf s výstupkami - 400 mm reliéf s pozdĺžnymi drážkami - 200 mm reliéf s výstupkami
- v celej šírke farbu kontrastnú s farbou okolitého povrchu

Umelá vodiaca línia

- šírka 400 mm v exteriéri, 300 mm v interiéri, reliéf s pozdĺžnymi drážkami
- musí byť priama, s odstupom od prekážok 800 mm na obe strany od vodiacej línie.
- Odbočenie vodiacej línie (aj signálneho pásu) a zmena jej smeru sa pripúšťa lomom, najvhodnejšie v 90° uhle. V mieste odbočenia, alebo križovania sa musí umiestniť prerušenie - hladký povrch.

Vodiace pásy

- sú súčasťou vodorovného dopravného značenia (zebry), ich šírka je 400 mm, bezpodmienečne nadväzujú na signálny pás
- budujú sa na priechodoch, ktoré sú vedené šikmo, v oblúku vozovky, alebo sú dlhšie ako 8000 mm

8.1.2 Konkrétne riešenia

- **Bezbariérový prístup k autobusovým staniciam a zastávkam**

Všetky pešie komunikácie musia byť vedené tak, aby bola možnosť prístupu k autobusu bez prekonania schodov a nerovností (pomocou rámp a znížených obrubníkov). Pre osoby so zrakovým postihnutím musí byť pešia komunikácia vybavená vodiacou líniou, ktorá je buď prirodzená (materiálové rozhranie - styk trávniku a chodníka, múr budovy), alebo na veľkých otvorených plochách v exteriéri a interiéri sa musí vybudovať umelá vodiaca línia.

Všetky pešie komunikácie znížené do úrovne vozovky (ich obrubník je nižší ako 50 mm) musia mať okraj pri vozovke vyznačený varovným pásom. Chodník musí byť široký najmenej 1300 mm. Každá prekážka trvalého aj dočasného charakteru, ktorá sa nachádza na pešej komunikácii, sa musí vyznačiť tak, aby bola hmatovo vnímateľná pre nevidiacu alebo slabozrakú osobu.

- **Kontaktné miesto**

Nariadenie (v článku 14 ods. 5) ukladá správcovi autobusovej stanice určiť miesto v priestoroch alebo mimo priestorov autobusovej stanice, kde môžu zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou oznámiť svoj príchod a požiadať o pomoc.

Takéto miesto by malo byť v blízkosti vchodu do stanice, fyzicky (bez nutnosti prekonať schody) **i orientačne** (prítomnosť vodiacej línie) **ľahko prístupné a identifikovateľné** (piktogramy, šípky) **pri príchode z parkoviska a od zastávok verejnej dopravy**. Toto miesto môže byť spojené s miestom pre poskytovanie informácií pre cestujúcich, alebo to môže byť jasne označené miesto (piktogramy, farebne kontrastný jasný názov a pod.) s tlačidlom, alebo telefónom pre privolanie pomoci. Malo by byť usporiadané tak, aby telefón alebo tlačidlo na privolanie pomoci bolo dostupné aj pre osoby na invalidnom vozíku. Okrem toho odporúčame zavedenie a zverejnenie telefónneho čísla (napr. na webe), na ktorom je možné požiadať o pomoc po príchode na stanicu, alebo pred vopred plánovanou cestou.

- **Schodisko, rampa, zábradlie**

Schodisko musí byť po oboch stranách vybavené držadlom, ktoré musí presahovať začiatok a koniec schodiskového ramena alebo rampy najmenej o 150 mm. Tvar držadla musí umožňovať pevné uchopenie rukou. Prvý a posledný stupeň každého schodiskového ramena musia byť výrazne farebne kontrastne a varovným pásom označený po celej šírke schodiska, v odstupe 350 mm od hrany schodu. Schodisko a rampa vysunuté do priestoru musia byť upravené tak, aby sa zabránilo možnosti vstupu zrakovy postihnutej osoby do priestoru s nižšou výškou ako 2 200 mm. Rampa musí byť široká najmenej 1 300 mm a jej pozdĺžny sklon môže byť najviac 1:12. Ak rampa nie je dlhšia ako 3 000 mm, môže mať výnimočne sklon najviac 1:8. Rampa dlhšia ako 9 000 mm musí byť prerušená odpočívadlom s dĺžkou najmenej 2 000 mm. Prechod rampy na chodník musí byť plynulý.

- **Priechod pre chodcov**

Každý priechod musí zabezpečovať plynulý prechod z pešej plochy na komunikáciu. Po celej dĺžke zníženého obrubníka smerom do chodníka sa umiestni varovný pás. Miesto prechodu cez vozovku sa na pešej komunikácii po celej jej šírke označí signálnym pásom, ktorého drážky musia smerovať v smere prechádzania cez

vozovku. V mieste priechodu vedeného šikmo, prechodu dlhšieho ako 8 000 mm a priechodu vedeného v oblúku sa v rámci vodorovného dopravného značenia musí umiestniť vodiaci pás, ktorý musí bezpodmienečne nadväzovať na varovný a signálny pás na chodníku.

Priechod vybavený priechodovou signalizáciou (svetelnou cestnou signalizáciou) musí byť vybavený aj zvukovou signalizáciou. Ovládanie signalizačného zariadenia musí byť umiestnené vo výške 900 mm až 1 200 mm.

- **Nástupište**

Nástupište hromadnej dopravy musí byť označené varovným pásom, umiestneným vo vzdialenosti 500 mm od hrany nástupišt'a, po celej jeho dĺžke. Vo vzdialenosti 500 mm pred stĺpikom označujúcim začiatok zástavky musí byť umiestnený po celej šírke nástupišt'a signálny pás, ktorý označuje miesto nástupu do 1. dverí vozidla a musí byť napojený na vodiacu líniu (prirodzenú, alebo umelú).

- **Vstup do budovy**

Vstup do budovy musí spĺňať priestorové nároky osoby na invalidnom vozíku, čo sa týka šírky dverí, umiestnení kľučky a priestoru okolo vstupu. Turniketové a kyvné dvere sa nemôžu navrhovať, ak nie je iná možnosť vstupu do stavby. Vstup musí byť osvetlený tak, aby nevznikol náhly a veľký kontrast medzi vonkajším a vnútorným osvetlením. Vstup do dôležitej nebytovej budovy pre osoby so zrakovým postihnutím sa označí signálnym pásom.

- **Výťah a eskalátor**

Výťah musí spĺňať všetky priestorové nároky pre osobu na invalidnom vozíku a nesmie mať dvere otvárateľné ručne. Ovládacie zariadenie musí byť umiestnené v strednej časti kabíny vo výške max. 1200 mm a musí byť čitateľné hmatom - vedľa tlačidiel. Kabína musí byť vybavená akustickým informačným systémom oznamujúcim číslo podlažia, v ktorom výťah zastaví. Chodbový privolávač výťahu musí byť umiestnený vo výške max. 1 200 mm a musí mať aj hmatateľné označenie vrátane hmatateľného označenia čísla podlažia. Po zastavení výťahu môže byť výškový rozdiel medzi podlahou výťahovej kabíny a podlahou chodby najviac 20 mm. Príjazd privolanej kabíny musí oznamovať zvukový signál. Chod eskalátora s určením jeho polohy a smeru chodu musí byť signalizovaný akustickým majákom. Hrebeň eskalátora na vstupe a na výstupe z pásu pohyblivých schodov musí byť vyhotovený v kontrastnej žltej farbe.

- **Presklené dvere a steny**

Presklené dvere a steny musia mať spodnú časť do výšky 400 mm chránenú ochranným plechom, mriežkou alebo iným podobným spôsobom. Vo výške 1 400 mm až 1 600 mm musia mať výrazný, voči pozadiu farebne kontrastný pás so šírkou najmenej 50 mm. Vo výške 1 100 mm nad úrovňou podlahy musia byť zabezpečené ochrannou tyčou.

- **Dvere v interiéri**

Dvere vo vnútornom priestore musia mať svetlú šírku najmenej 800 mm. Turniketové a kyvné dvere sa nemôžu navrhovať ako jediný možný prístup. Farba dverí musí

kontrastovať s farbou stien. Dvere do hygienického zariadenia musia byť označené písmenami s výškou 100 mm vo výrazne farebne kontrastnom reliéfnom vyhotovení.

- **Zdravotechnické zariadenie**

Záchodová kabína navrhovaná pre osobu na vozíku musí mať najmenšie pôdorysné rozmery 1 400 mm x 1 800 mm. Dvere a umiestnenie zariadení v záchodovej kabíne musia spĺňať predpísané požiadavky pre osoby na invalidnom vozíku, aby mohli toto zariadenie využívať.

- **Manipulačný priestor a plocha pre invalidný vozík**

Manipulačný manévrovací priestor je voľná plocha s pôdorysom kruhu s priemerom 1500 mm. Na vyhradenom mieste nebytovej budovy v časti určenej na užívanie verejnosťou musí byť určené miesto vybavené indukčnou slučkou pre sluchovo postihnutú osobu. Miesto musí byť označené medzinárodným symbolom hluchoty. Halový priestor nebytovej budovy určenej pre verejnosť musí byť vybavený aj umelými vodiacimi líniami.

- **Informačné zariadenie**

Základné informačné zariadenie pre pohyb verejnosti v nebytovej budove musí mať kontrastné a vyhovujúco osvetlené nápisy s výškou písma najmenej 50 mm umiestnené vo výške 1 200 mm až 2 000 mm nad podlahou. Základné informačné zariadenie musí byť doplnené alternatívnym riešením poskytovania informácií nevidiacej osobe (napríklad informátorom, akustickým alebo taktilným systémom, telefónnou informačnou službou) a optickým systémom pre sluchovo postihnutú osobu.

- **Parkovisko**

Na parkovisku musia byť vyhradené 4 % stojísk, najmenej však jedno stojisko, pre vozidlo osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie a musí byť umiestnené najbližšie k vchodu do príslušnej stavby.

Šírka stojiska na odstavnej ploche pre vozidlo osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie musí byť najmenej 3 500 mm a môže mať sklon najviac 1 : 20. Toto miesto musí byť s chodníkom spojené zošíkmeným obrubníkom širokým najmenej 1 000 mm, so sklonom najviac 1 : 8, toto zníženie musí byť označené varovným pásom.

8.2 Informačná prístupnosť

„Medzi práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave by malo patriť právo na informácie o poskytovanej službe pred cestou, ako aj počas cesty. Všetky základné informácie poskytované cestujúcim v autobusovej a autokarovej doprave by sa mali na požiadanie poskytovať aj v alternatívnych formátoch prístupných pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, akými sú napr. veľká tlač, jednoduchý jazyk, Braillovo písmo, elektronické komunikačné zariadenia, ku ktorým je možný prístup pomocou asistenčných technológií, alebo zvukové nahrávky.“ (preambula (14))

8.2.1 Webové sídla

V súčasnej dobe ľudia často získavajú informácie z webu (cestovné poriadky, prepravné poriadky, kúpa lístkov atď., vrátane ich aktualizácie). Pre osoby so zrakovým postihnutím, ale aj s inými zdravotnými postihnutiami, sú tieto informácie kľúčové, preto pri ich tvorbe musia dopravcovia zohľadniť aj **špecifické požiadavky na prístupnosť**. Tieto požiadavky sú formulované vo Výnose ministerstva financií SR č. **312/2010 Z. z.** o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Výnos je záväzný nielen pre verejnú správu, ale aj pre podniky a organizácie zriadené verejnou správou a jeho dodržiavanie je odporúčané aj privátnym organizáciám. Výnos, vrátane metodických príručiek, nájdete na stránke ministerstva financií www.informatizacia.sk.

Nakoľko ďalším problémom spojeným so stratou zraku je sťažená orientácia a pohyb v priestore je obrovskou pomocou **v elektronických cestovných poriadkoch aj uvádzanie čísiel nástupíšť** k jednotlivým odchodom spojov. Pre osobu s telesným postihnutím je vhodné označenie bezbariérových nástupíšť a označenie nízkopodlažných spojov v cestovných poriadkoch.

8.2.2 Písomné informácie o službách dopravcu

Pri tlačených materiáloch (cestovný poriadok, prepravný poriadok, propagačné materiály a pod.) odporúčame používať zásady **jasnej tlače**, nielen kvôli osobám so zrakovým postihnutím (slabozrakým), ale aj kvôli lepšej prehľadnosti a čitateľnosti týchto materiálov pre všetkých cestujúcich.

Základné zásady jasnej tlače:

- **papier** by nemal byť lesklý, ani priesvitný
- **farebný kontrast** medzi písmom a papierom by mal byť čo najvyšší, ideálny zabezpečuje čierne písmo na bielom, alebo žltom podklade
- **typ písma a číslic** by mal byť bezpätkový (arial, verdana,Calibri), nemalo by byť použité ozdobné písmo, kurzíva, tieňovanie, kondenzované písmo, všetky písmená veľké, ani podčiarknuté.
- **veľkosť písma a číslic** v štandardnej tlači by mala byť 12 bodov, v tlači určenej slabozrakým osobám 14 bodov
- podkladom textu by nemali byť obrázky, kresby, ani vzorkovaná plocha.
- pri **vzhľade a rozmiestnení textu** by mali byť štedré medzery medzi odsekmi a zarovnanie doľava, aby sa dosiahli rovnaké medzery medzi slovami.
- pri rozdeľovaní textu do stĺpcov platí pravidlo maximálne dvoch stĺpcov, medzi ktorými je dostatočne široká medzera, alebo zvislá čiara
- obrázky text neobteká a písmo by nemalo byť umiestnené cez obrázky.

Pre osoby so zrakovým postihnutím by mali byť všetky písomné informácie prístupné aj na CD, ktoré obsahuje súbory v prístupných formátoch pre tieto osoby, prípadne by mali byť k dispozícii aj vybrané informácie vytlačené v Braillovom písme.

8.2.3 Autobusové stanice a zastávky hromadnej dopravy

Cestovné poriadky na zastávkach a staniach odporúčame vytvárať podľa pravidiel jasnej tlače, ideálne by bolo keby sa v celej SR dopravcovia dohodli na **jednotnom grafickom vzhľade cestovných poriadkov**, farebných odlíšeníach rôznych typov

autobusovej dopravy. Toto farebné rozlíšenie by malo byť dodržané aj na orientačných mapách, orientačných tabuliach, označníkoch zastávok a pod.

Ideálne je umiestnenie opticko - informačných svetelných tabúľ na nástupištiach a zastávkach informujúce o jednotlivých odchodoch spojov, prípadne o ich meškani, alebo iných zmenách aj s hlasovým výstupom, prípadne s výstupom pre slúchadlá pre osoby so zrakovým postihnutím.

8.3 Prístupnosť vozidiel verejnej dopravy

„Pokiaľ je to možné a bez toho, aby boli dotknuté súčasné alebo budúce právne predpisy o technických požiadavkách pre autobusy a autokary, by dopravcovia tiež mali zohľadniť uvedené potreby pri rozhodovaní o vybavení nových a modernizovaných vozidiel.“ (preambula (10))

8.3.1 Vyhradené miesta a piktogramy

Vo vozidle by malo byť prvé miesto za vodičom vyhradené pre cestujúceho s vodiacim psom a označené piktogramom vodiaci pes. Taktiež miesta vyhradené pre zdravotne postihnuté osoby by mali byť umiestnené v blízkosti predných dverí tak, aby z nich bolo vidieť na opticko - informačný svetelný panel, označené príslušnými piktogramami.

8.3.2 Prístupnosť vozidiel pre osoby s telesným postihnutím

Pre osoby na invalidnom vozíku, ale aj využívajúce opornú palicu, či ľudí s detským kočíkom by mali byť pri výbere vozidla uprednostňované nízkopodlažné (aspoň v jedných dverách), bez stredovej tyče vo vstupnom priestore vozidla s dostatočnou šírkou dverí. Vo vozidle by malo byť vyhradené miesto, označené piktogramom pre invalidný vozík s možnosťou jeho pripútania bezpečnostným pásom. Vozidlo so schodmi je možné dodatočne vybaviť zdvíhacou plošinou pre invalidný vozík, v tomto prípade vodič musí byť vyškolený a schopný túto plošinu obsluhovať.

8.3.3 Prístupnosť vozidiel pre osoby so zrakovým postihnutím

Pre osoby so zrakovým postihnutím, ale aj pre bežných cestujúcich by malo byť vozidlo vybavené **interiérovým akustickým hlásičom** oznamujúcim zastávky v dostatočnej hlasitosti. Neodporúča sa nastaviť hlásenie na dobu, keď sa vozidlo rozbieha alebo brzdí, nakoľko je vtedy hláseniu zle rozumieť. Odporúčané sú aj **exteriérové akustické hlásiče**, ktoré sú ovládané výhradne vysielaczkou, ktorú ako kompenzačnú pomôcku môžu vlastniť ľudia so zrakovým postihnutím. Tento exteriérový hlásič na vyžiadanie vysielaczkou pri príchode na zastávku hlási v exteriéri číslo a smer linky a pomocou vysielacky hlási prípadný nástup človeka so zrakovým postihnutím vodičovi v kabíne.

8.3.4 Prístupnosť vozidiel pre osoby so sluchovým postihnutím

Pre osoby so sluchovým postihnutím by malo byť vozidlo vybavené funkčným opticko - informačným panelom zobrazujúcim názvy zastávok, zastávky na znamenie a prípadné ďalšie informácie o linke, čase, tarifnom pásme, poruche vozidla a neplánovaných neočakávaných udalostiach.

Dôležité informácie pre cestujúcich by mali byť umiestnené v tlačenej forme (napr. podľa zásad jasnej tlače pre slabozrakých) na viditeľnom mieste na zastávkach, nástupištiach a vo vozidlách, prípadne vytlačené na tvrdom papieri a vložené v zadnej časti sedadiel vo vozidle.

Autorský kolektív

- Ing. **Katarína Kubišová** (editor), Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, kontakt: www.unss.sk, unss@unss.sk
- Mgr. **Angela Hefty**, PhD., Myslím - centrum kultúry Nepočujúcich, kontakt: www.myslim.sk, myslim@myslim.sk
- Mgr. **Tibor Köböl**, Organizácia muskulárnych dystrofikov v SR, kontakt: www.omdvsr.sk, omd@omdvsr.sk
- RNDr. **Branislav Mamojka**, CSc., Národná rada občanov so zdravotným postihnutím, kontakt: www.nrozp.sk, sekretariat@nrozp.sk
- Mgr. **Miroslava Vávrová**, Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím, kontakt: www.zpmpvsr.sk, misova@zpmpvsr.sk
- **Jarmila Virágová**, Výcviková škola pre vodiacich psov ÚNSS, kontakt: www.guidedog.unss.sk, guidedog@unss.sk

NROZP

Tento manuál vypracovala **Národná rada občanov so zdravotným postihnutím v SR** (NROZP v SR) pre Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.

Národná rada občanov so zdravotným postihnutím v SR (www.nrozp.sk) je občianske združenie organizácií osôb so zdravotným postihnutím v SR. Poslaním NROZP je obhajoba spoločných záujmov osôb so zdravotným postihnutím a účasť na vytváraní podmienok na uplatňovanie ich práv, boj proti diskriminácii a za uplatňovanie princípov rovnosti príležitostí a rovnakého zaobchádzania ako aj poskytovanie platformy na diskusiu, výmenu skúseností a hľadanie spoločných stanovísk. Je členskou organizáciou Európskeho fóra zdravotného postihnutia (EDF – European Disability Forum), ktoré združuje národné rady osôb so zdravotným postihnutím členských krajín Európskej únie a koordinuje ich spoluprácu s Európskou komisiou a Európskym parlamentom. NROZP v SR vznikla v roku 2003 a v súčasnosti má 19 členských organizácií.

Odporúčaná literatúra

MIŠOVÁ, Z. Ako podporovať ľudí s mentálnym postihnutím. Bratislava : ZPMP v SR, 2007,

VÁVROVÁ, Miroslava. Význam voľnočasových aktivít v sociálnej integrácii ľudí s mentálnym postihnutím : diplomová práca. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociálnej pedagogiky, 2011.

Sprístupňovanie informácií pre všetkých. Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, 2012. Brožúra dostupná online: <http://unss.sk/subory/2012-sme-medzi-vami/brozura-sprístupnovanie-informacii-pre-vsetkych.pdf>

Jasná tlač nie je veda. Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, 2012. Brožúra dostupná online: <http://unss.sk/subory/2012-sme-medzi-vami/letak-jasna-tlac.pdf>

Sme medzi vami. Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska, 2001. Brožúra dostupná online: <http://www.unss.sk/sk/menu/projekty/publikacie/sme-medzi-vami.htm>

Informácie pre všetkých: Európske pravidlá tvorby ľahko čitateľných a ľahko zrozumiteľných informácií. Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v Slovenskej republike, 2012, Brožúra dostupná on-line: http://www.zpmpvsr.sk/dokumenty/brozury/Informacie_pre_vsetkych.pdf

Prílohy

Príloha 1: Vzor preukazu ŤZP. (podľa zákona č. 447/2008 Z. z., príloha č. 8)

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v

**PREUKAZ
FYZICKEJ OSOBY
S ŤAŽKÝM
ZDRAVOTNÝM
POSTIHNUTÍM**

Fotografia
30 x 40 mm

*** 000000**

Držiteľ:

Dátum narodenia:

Trvalý pobyt:

V dňa

Podpis držiteľa
preukazu

Odtlačok pečiatky úradu práce,
sociálnych vecí a rodiny
a podpis oprávnenej osoby

POZNÁMKA
CARD OF PERSON WITH DISABILITIES

POUČENIE
Stratu preukazu treba ohlásiť úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorý ho vyhotovil. Držiteľ preukazu je povinný tomuto orgánu ohlásiť zmenu trvalého pobytu a priezviska.
Preukaz je platný len s predloženým **preukazom totožnosti**.
Zneužitie preukazu je trestné.

Príloha 2: Vzor preukazu ŤZP so sprievodcom. (podľa zákona č. 447/2008 Z. z., príloha č. 8)

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v

**PREUKAZ
FYZICKEJ OSOBY
S ŤAŽKÝM
ZDRAVOTNÝM
POSTIHNUTÍM
SO SPRIEVODCOM**

Fotografia
30 x 40 mm

*** 000000**

Držiteľ:

Dátum narodenia:

Trvalý pobyt:

V dňa

Podpis držiteľa
preukazu

Odtlačok pečiatky úradu práce,
sociálnych vecí a rodiny
a podpis oprávnenej osoby


POZNÁMKA
CARD OF PERSON WITH DISABILITIES

POUČENIE
Stratu preukazu treba ohlásiť úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorý ho vyhotovil. Držiteľ preukazu je povinný tomuto orgánu ohlásiť zmenu trvalého pobytu a priezviska.
Preukaz je platný len s predloženým **preukazom totožnosti**.
Zneužitie preukazu je trestné.

Príloha 3: Príklad preukazu psa so špeciálnym výcvikom spĺňajúci požiadavky § 25 (1) zákona č. 447/2008 Z. z. V preukaze musí byť uvedené: činnosť na ktorú bol pes vycvičený, dátum o vykonanej skúške psa, údaje o psovi (meno, identifikačné číslo, vek, farbu), údaje o majiteľovi (meno, bydlisko) a údaje o fyzickej osobe (meno, bydlisko), alebo právnickej osobe, ktorá psa vycvičila (obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo, právna forma).

Pes bol skúšobnou komisiou
uznaný spôsobilým k vedeniu
človeka so zrakovým postihnutím
dňa:
.....

.....
Pečiatka VŠVP
Podpis zodpovedného pracovníka



Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska
Výcviková škola pre vodiacich psov

SLUŽOBNÝ PREUKAZ VODIACEHO PSA

Číslo preukazu:

Sekulská 1, 842 50 Bratislava Slovenská republika,
IČO: 00683876, DIČ: 2020804731, ÚNSS je OZ/VVS/1-909/90-32-6

Meno držiteľa:

.....

Bydlisko:

.....

Meno psa:

.....

Plemeno:

Dátum nar.:

Ident. č.:

Farba:

Vodiaci pes (VP) je podľa zákona kompenzačná pomôcka pre zdravotne(telesne) ťažko postihnutých ľudí(ZŤP) a jeho postavenie a práva upravujú tieto predpisy:

- Z.č.355/2077 Z.z. § 26 ODS.4 písm.a) , ktorý zabezpečuje možnosť vstupu AP do obchodov a reštaurácií všetkých druhov, v samoobsluhách s potravinami len do priestorov pred pokladňami.
- Z.č.365/2004 Z.z., ktorý upravuje uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania .
Priama diskriminácia je konanie alebo opomenutie, pri ktorom sa s osobou zaobchádza menej priaznivo, ako sa zaobchádza, zaobchádzalo alebo by sa mohlo zaobchádzať s inou osobou v porovnateľnej situácii.
Nepriama diskriminácia je navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu
- VP ako sprievodca ZŤP je bezplatne prepravovaný v mestskej hromadnej doprave.
- VP ako sprievodca ZŤP má prístup do všetkých zdravotníckych zariadení.
- VP ako sprievodca ZŤP má prístup do všetkých typov škôl, školských zariadení úradov a všetkých verejných, kultúrnych a športových zariadení.
- Štátne orgány SR garantujú vstup VP do nimi riadených verejných inštitúcií.
- VP je oslobodený od povinnosti nosiť náhubok.

Príloha 4: Príklady označenia psa so špeciálnym výcvikom známkou s uvedením vykonávanej činnosti (vodiaci pes, asistenčný pes, signálny pes, v slovenčine a angličtine) ktorú pes nosí na viditeľnom mieste (napr. na obojku, alebo postroji), spĺňajúce požiadavky § 25 (1) zákona č. 447/2008 Z. z.

