

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav speciálněpedagogických studií

Bakalářská práce

David Pham

Bezbariérovost hromadné kolejové dopravy na páteřní trati
Praha-Ostrava

Olomouc 2021

vedoucí práce: prof. Mgr. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, ze které jsem při zpracování čerpal, řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu literatury.

V Olomouci dne 1. 7. 2021

.....

podpis

Rád bych zde poděkoval vedoucímu bakalářské práce prof. Mgr. PaedDr. Janu Michalíkovi, Ph.D. za trpělivost, kterou se mnou měl při vedení této práce. Dále děkuji participantům a participantce, kteří se zúčastnili výzkumného šetření. Velké díky patří rodině a přátelům za trpělivost, podporu a pomoc po celou dobu studia.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	David Pham
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	prof. Mgr. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D.
Rok obhajoby:	2021

Název práce:	Bezbariérovost hromadné kolejové dopravy na páteřní trati Praha-Ostrava
Název v angličtině:	Barrier-free access of public rail transport on the Prague-Ostrava backbone line
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá problematikou bezbariérovosti železniční dopravy. Vymezuje legislativu spojenou s tímto tématem. Dále se věnuje charakteristice osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace, zabývá se bariérami v dopravě a jednotlivými prvky bezbariérového prostředí a personálu. Praktická část je zaměřena na analýzu zkušeností osoby na ortopedickém vozíku s železniční dopravou.
Klíčová slova:	osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, železniční doprava, bezbariérová přístupnost,
Anotace v angličtině:	Bachelor thesis deals with barrier-free accessibility of train transportation to disabled. The first part of the project contains investigation into the legal framework, characterization of disabilities, and analysis of barriers and their mitigation. The practical part of the project is analysis of real-life experience of wheelchair user.
Klíčová slova v angličtině:	people with reduced mobility or orientation, railway transport, wheelchair accessibility
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 - Otázky pro rozhovor Příloha č. 2 - Rozhovory s účastníky (P1, P2, P3, P4)
Rozsah práce:	47 s.
Jazyk práce:	CZ

Obsah

ANOTACE	4
ÚVOD.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	7
1. LEGISLATIVA.....	7
2. CHARAKTERISTIKA OSOB SE SNÍŽENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE.....	12
2.1. <i>Osoby s pohybovým postižením</i>	12
2.2. <i>Osoby se zrakovým postižením</i>	12
2.3. <i>Osoby se sluchovým postižením</i>	13
2.4. <i>Osoby s mentálním postižením</i>	13
3. BARIÉRY A JEJICH DĚLENÍ	13
3.1. <i>Bezbariérové prostředí</i>	13
3.2. <i>Prvky bezbariérového prostředí</i>	14
4. KOMPARACE DOPRAVCŮ	22
4.1. <i>Objednání přepravy</i>	23
4.2. <i>Nakládání vozíku</i>	24
4.3. <i>Vyhrazené místo</i>	26
4.4. <i>Toaleta</i>	28
PRAKTICKÁ ČÁST	30
5. KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....	30
5.1. <i>Metoda sběru dat</i>	30
5.2. <i>Výzkumný vzorek</i>	31
5.3. <i>Průběh výzkumu</i>	31
5.4. <i>Analýza dat</i>	31
6. VÝSLEDKY	32
7. DISKUSE	39
ZÁVĚR.....	40
INTERNETOVÉ ZDROJE	41
POUŽITÁ LITERATURA.....	44
SEZNAM ZKRATEK	45
SEZNAM OBRÁZKŮ	46
SEZNAM TABULEK	47
SEZNAM PŘÍLOH.....	48

Úvod

Bezbariérová doprava je velké téma pro celou naši společnost. Přispívá k dobrému fungování a rozvoji společnosti. Důležité je zapojení osob se sníženou schopností pohybu a orientace (dále jen OOSPO) do většinové společnosti, pro zlepšení jejich sociální a životní úrovně.

Veřejná doprava bývá často jedinou možností cestování pro OOSPO. Mezi OOSPO však nelze řadit pouze osoby s trvalým postižením, ale může se jimi stát kdokoliv z intaktní společnosti následkem nějakého dočasného úrazu, do této skupiny lze také patřit i matky s dětským kočárkem, těhotné ženy či seniory.

K bezproblémovému nástupu nebo výstupu OOSPO lze dosáhnout pomocí modernizace vozového parku a instalací zdvihacích plošin do vagónu či pořízení mobilních zdvihacích plošin na vlakové stanice. Jednotlivé bariéry lze odstranit pomocí informačního hlášení či využití informačních systémů, které zobrazují směr jízdy vozidla a zastávky a v neposlední řadě i díky kvalitně proškolenému personálu. Tato práce si klade za cíl analyzovat a zpracovat informace o aktuálním stavu bezbariérovosti v železniční dopravě.

TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část práce je rozdělena do 4 hlavních kapitol. První kapitola je zaměřena na legislativu. Druhá kapitola se zabývá charakteristice osob se sníženou schopností pohybu a orientace, třetí kapitola popisuje bariéry a jejich a čtvrtá kapitola se věnuje komparaci dopravců.

1. Legislativa

Tato kapitola má za cíl popsat legislativu, která určuje požadavky pro bezbariérový přístup v České republice. V české legislativě určuje podmínky pro tvorbu bezbariérového prostředí zejména vyhláška 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Přístupností pro OOSPO v oblasti drážní legislativy se zabývá především Zákon o drahách - č. 266/1994 Sb. S tématem souvisí i další vyhlášky a zákony, které jsou uvedené níže v této kapitole.

Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod

V článku 14 je deklarována svoboda pohybu. Je potřeba pochopit, že svoboda volného pohybu není jen cestování mimo republiku, ale také možnost cestování v rámci republiky, přístupu do budov úřadů i jiných institucí, škol, kulturních zařízení a dalších veřejných budov. Odstranění bariér ve stavbách a dopravě je důležité i pro další skupiny občanů, jako jsou těhotné ženy, rodiče s kočárkem, starší osoby se sníženou pohyblivostí nebo lidé s dočasným omezením pohyblivosti. Svoboda pohybu se týká nejen stavebních úprav tak, aby fyzické překážky nebránily volnému pohybu. Je proto třeba zajistit snadnou orientaci i v budovách, dopravě a na komunikacích.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě upraveno Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/2338.

Dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady by měla železniční přeprava osob sloužit všem občanům. Z tohoto důvodu by měly mít „*Zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají, stejně jako všichni ostatní občané, právo na volný pohyb, svobodu volby a nepřítomnost diskriminace*“ (Nařízení Evropského parlamentu a Rady, 2007, s. 14) Důraz by měl být především kladen na způsoby informování osob s omezenou schopností pohybu a orientace, především o přepravních podmínkách, přístupnosti vozidel a vybavení ve vlaku. Taktéž by mělo být osobám s OOSPO zakoupení jízdních a přepravních dokladů přímo ve vlaku bez jakýchkoli dalších nákladů. Jsou zde vymezeny podmínky poskytování pomoci

pro OOSPO při nastoupení a vystoupení z vlaku, Nařízení doporučuje postupně odstraňovat fyzické překážky a funkční zábrany při výstavbě nového zařízení nebo při rekonstrukcích stávajícího zařízení.

Nařízení komise (EU) č. 1300/2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

Podle Nařízení komise (Evropské komise 2014) musí členské státy přijmout vnitrostátní prováděcí plány, jejichž cílem je postupné odstranění všech zjištěných překážek v oblasti přístupnosti. Nařízení definuje subsystemy infrastruktura, kolejová vozidla, provozní aspekty a využití telematiky v osobní dopravě

V subsystemu kolejová vozidla jsou stanoveny požadavky např. na šířku dveří vnějších i vnitřních, rozměry sedadel, počet dostupných míst pro invalidní vozíky podle délky vlaku, intenzitě osvětlení, toalety, na informace pro zákazníky, na polohu schůdku pro nastup a výstup na sklon ramp.

Subsystem infrastruktura definuje základní parametry parkovacích míst pro OOSPO, bezbariérové přístupové cesty, dveří a schodů, povrchu podlah, na toalety, na místa výdeje jízdenek a informační přepážky, osvětlení, šířky okraje a konce nástupiště.

Zákon č. 266/1994 Sb. Zákon o dráhách,

Zákon se zabývá problematikou bezbariérové přístupnosti v § 36 a 37. V paragrafech je uvedeno, že každý dopravce, který provozuje veřejnou drážní dopravu, je povinen.

- *„ve veřejné drážní osobní dopravě přepravit každého, kdo má uzavřenou přepravní smlouvu, pokud jsou splněny přepravní podmínky a přepravě nebrání okolnosti, které dopravce nemůže odvrátit (s. 42),*
- *vytvářet ve veřejné drážní osobní dopravě podmínky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace a rodičů s dětmi (s. 43),*
- *označit drážní vozidla bezbariérově přístupná cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace mezinárodním symbolem přístupnosti (s. 43),*
- *v přepravním řádu pro přepravu osob ve veřejné drážní osobní dopravě se uvedou podmínky přepravy cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace“ (s. 44).*

Zákon č. 194/2010 Sb. Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů

Zákon č. 194/2010 Sb v § 1 upravuje postup státu, krajů a obcí při zajištění dopravní obslužnosti veřejnou drážní dopravou a veřejnou linkovou dopravou. V § 8 ukládá dopravcům „splňovat

standards kvality a bezpečnosti dopravy, včetně standardů pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace“ (s. 2212).

Standards pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace

1. *„Ve vozidle musí být vyhrazena a označena místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace“ (s. 2222).*
2. *„Ve vozidle musí být umožněna přeprava dětského kočárku s dítětem“ (s. 2222)*
3. *„Ve vozidle musí být umožněna přeprava vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu“ (s. 2222).*
4. *„Vozidla vymezená prováděcím právním předpisem vydaným podle § 8 odst. 4 musí umožňovat přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, včetně osob na vozíku“ (s. 2222).*

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

Vyhláška stanovuje obecné technické požadavky na infrastrukturu a veřejně přístupné budovy pro OOSPO. Považujeme ji za zásadní předpis pro tvorbu bezbariérového prostředí

Vyhláška č. 177/1995 Sb.,

Touto vyhláškou se vydává stavební a technický řád. Vyhláška (Česko, 1995a) stanovuje požadavky na zpřístupnění železničních nástupišť, přičemž železniční zastávky musí být vybaveny

- *„bezbariérovým přístupem“ (s. 2218).*
- *„informačním systémem, který je zpřístupněn i pro OOSPO“ (s. 2218).*
- *„orientačními značkami o přístupu k vlakům, včetně akustického nebo hmatového vyznačení přístupu k vlakům pro OOSPO“ (s. 2218).*

Národní plán podpory rovných příležitostí pro OZP

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025. Tento plán má za cíl zlepšit podmínky a kvalitu života osob se zdravotním postižením (dále jen OZP) a jejich integraci do společnosti. Hlavní body tohoto dokumentu vypíší níže a vzhledem k jejich rozsahu uvedu jejich obsah jen zkratkovitě:

1. **Rovné zacházení a ochrana před diskriminací** – o uznání rovnoprávnosti všech osob před zákonem (bez výjimky), zákaz diskriminace z jakýchkoli důvodů na základě

zdravotního postižení. Článek dále deklaruje, že opatření, která jsou nezbytná k dosažení rovnoprávnosti, se nepovažují za diskriminaci.

2. **Osvětová činnost** – úkolem je zvýšit povědomí společnosti o situaci OZP. Vzdělávat zaměstnance veřejného sektoru v tématech zdravotního postižení
3. **Přístupnost staveb, dopravy a komunikací** – cílem je dát OZP možnost nezávislého žití a plného začlenění do všech oblastí společenského života. Úkolem je odstraňování bariér bránících přístupnosti všech budov, dopravní sítě, dopravy i informací a informačních technologií.
4. **Mimořádné události a krizové situace** – zvýšit informovanost osob se zdravotním postižením v oblasti přípravy, na mimořádné události a krizové situace a o způsobech ochrany. například sebeobrana
5. **Rovnost před zákonem a přístup ke spravedlnosti**– opětné potvrzení smluvních států, že OZP mají kdekoli oprávnění na uznání jejich osoby jako právního subjektu. Šířit povědomí o formách diskriminace, o jejím zákazu, o tom, jak tuto situaci řešit a jak diskriminaci předcházet.
6. **Nezávislý život** – úmluva o uznání rovného práva všech OZP žít v rámci společnosti, s možnostmi volby na rovnoprávném základě s ostatními. Týká se práva možnosti volby místa pobytu, přístupu ke službám poskytovaným v domácím prostředí, rezidenčních a podpůrných komunitních služeb (včetně osobní asistence)
7. **Osobní mobilita** – mluví se zde úmluvě o zajištění osobní mobility OZP s nejvyšší možnou mírou nezávislosti, také o zajištění dostupnosti kompenzačních pomůcek a podpůrné technologie aj. Též se zabývá rozšiřováním bezbariérové dopravy.
8. **Přístupnost informací a veřejných služeb** – právo na svobodný projev a právo na svobodu vyhledávat, přijímat a rozšiřovat informace a myšlenky, a to prostřednictvím formy komunikace dle vlastního výběru.
9. **Život v rodině** – úmluva o odstranění diskriminace OZP v rámci záležitostí týkajících se rodiny, manželství, rodičovství, osobních vztahů a podobné. Také zaručení práva a adopce.
10. **Vzdělávání a školství** – uznání práva OZP na vzdělání s rovnými příležitostmi a bez diskriminace (podporovat inkluzivní vzdělávání, poskytovat přiměřenou úpravu a pomoc podle individuálních potřeb).
11. **Zdraví a zdravotní péče** – uznání práva OZP na dosažení nejvyšší možné úrovně zdraví, bez diskriminace na základě ZP a na přístup ke zdravotním službám ve stejném rozsahu a kvalitě jako ostatní občané.

12. **Rehabilitace** – úmluva o umožnění OZP dosáhnout a udržet si samostatnost v co nejvyšší možné míře, čemuž mají dopomáhat také služby a programy v oblasti zdravotní péče, zaměstnanosti apod.
13. **Zaměstnávání** – Uznání práva OZP na práci tak, aby byli (nejen) v tomto směru rovnoprávní s ostatními.
14. **Sociální zabezpečení a sociální ochrana** – zaručení práva na přiměřenou životní úroveň, sociální ochranu, přístup ke službám, pomůckám, bydlení, dávkám důchodového systému, pomoci ze strany státu v případě hmotné nouze apod.
15. **Participace osob se zdravotním postižením a jejich organizací na správě věcí veřejných** – zaručení politických práv, především tedy toho, aby se mohly osoby se zdravotním postižením podílet na politickém a veřejném životě, ať už prostřednictvím zvolených zástupců nebo možnosti být sám volen. Podílení OZP na řízení veřejných záležitostí prostřednictvím nevládních organizací a sdružení (spolků).
16. **Přístup ke kulturnímu dědictví a účast na kulturním životě** – uznání práva osob zdravotně postižených na účast při kulturním životě společnosti, její rekreaci, volném čase a sportu – to vše na rovnoprávném základě s ostatními.

2. Charakteristika osob se sníženou schopností pohybu a orientace

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb (Česko, 2009) vymezuje OOSPO jako:

- osoby s pohybovým postižením,
- osoby se zrakovým postižením,
- osoby se sluchovým postižením,
- osoby s mentálním postižením,
- osoby pokročilého věku,
- těhotné ženy,
- osoby doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do tří let.

Nařízení komise (EU) č. 1300/2014 definuje OOSPO jako „*každou osobu se trvalým. Či dočasným fyzickým, mentálním, duševním či smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby přepravu využívala plně efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb při využívání přepravy je omezen v důsledku věku.*“ (Evropská komise, 2014, s. 118) Matuška (2009) uvádí, že do této kategorie lze zařadit taktéž osoby, jejichž pohybové omezení dočasně způsobil úraz, či např. osoby, které cestují s jízdním kolem nebo objemnými zavazadly. Dále udává, že do této skupiny taktéž patří osoby s hluchoslepotou, které však nejsou uvedeny ve vyhlášce č. 398/2009 Sb.

2.1. Osoby s pohybovým postižením

Matuška (2009) definuje osoby s omezenou schopností pohybu, jako osoby s nároky na úpravu prostředí, tedy osoby s těžkým postižením pohybového aparátu, především osoby na ortopedickém či elektrickém vozíku. Také do této kategorie spadají osoby, které při pohybu používají lokomoční pomůcky (hole, berle, chodítka, vícebodové opěrky).

2.2. Osoby se zrakovým postižením

Světová zdravotnická organizace WHO (2016) definuje osoby se zrakovým postižením jako osoby, které mají postižení zrakových funkcí a má zrakovou ostrost horší než 0,3 (6/18) až po světlocit, nebo je zorné pole omezeno pod 10 stupňů při centrální fixaci. Člení se do pěti kategorií. Kategorie č. 1 a 2 představují osoby se střední a silnou slabozrakostí. Kategorie č. 3 až 5 jsou označeny těžce slabý zrak, praktická slepota a úplná nevidomost

2.3. Osoby se sluchovým postižením

Zákon č. 384/2008 Sb.: definuje osoby neslyšící jako „*osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.*“

Do kategorie osob se sluchovým postižením se řadí i osoby hluchoslepé.

2.4. Osoby s mentálním postižením

Mezinárodní klasifikace nemocí, WHO (2016) klasifikuje osoby s mentální retardací do šesti kategorií podle závažnosti postižení. Dělíme je tedy na osoby s lehkou mentální retardací, středně těžkou mentální retardací, těžkou mentální retardací, hlubokou mentální retardací, jinou mentální retardací či neurčenou mentální retardací.

3. Bariéry a jejich dělení

Matuška (2009) považuje za bariéru jakoukoliv překážku nebo okolnost, která omezuje nebo vylučuje využití veřejné dopravy. Podle Matušky můžeme považovat za plnohodnotné užívání veřejné dopravy, pokud je přístup k ní bezpečný a samostatný (bez dopomoci druhé osoby),

Dle Matušky (2009) lze bariéry lze členit na:

- hmotné – (fyzické) vertikální a horizontální rozdíly (schody, obrubníky, dveře aj.), nebo různé přenosné překážky (reklamní tabule, odpadkové koše aj.),
- nehmotné – což si můžeme představit jako nefunkčnost nebo neexistenci něčeho (chybějící informační systém, nezařazení nízkopodlažního spoje, nefunkční výtah, chybějící aj.).

Matuška (2009) dále poznamenává, že v zahraničí se lze setkat rozdílným dělením bariér, a to na fyzické, informační, komunikační a psychosociální.

3.1. Bezbariérové prostředí

Vyhláška č. 398/2009 Sb. (Česko, 2009) stanovuje, že bezbariérové užívání stavby musí být zajištěno po celou dobu životnosti. Stavbou nejsou myšleny pouze budovy, ale i pozemní komunikace a veřejná prostranství. V souvislosti s problematikou bezbariérového prostředí je nutné zmínit pojem kritické místo. Podle Matušky (2009) můžeme považovat za kritické místo v přepravním řetězci každé místo nebo situaci se zvýšeným rizikem ztráty orientace – např. vstup do rozlehlých prostor odbavovací haly, orientace v přístupových cestách na nástupiště, přechod přes vozovku, či ohrožení bezpečnosti – např. vstup na pohyblivé schody, příchod z

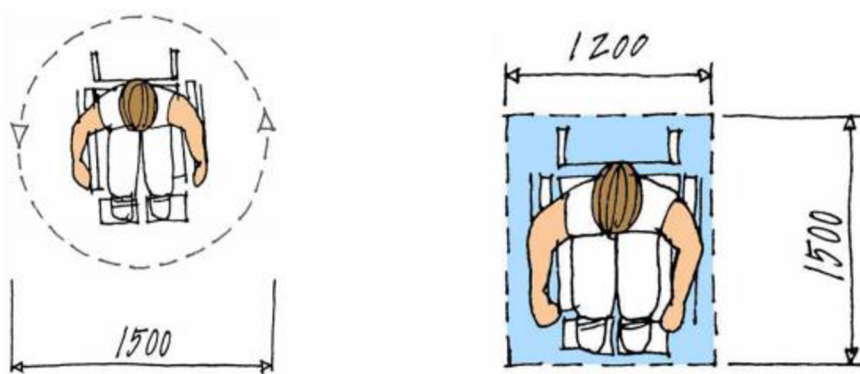
odbavovací haly k úrovnovému nástupišti, rozhraní nástupiště a kolejiště nebo chodníku a vozovky. Dále zmiňuje, že kritická místa se v přepravním řetězci budou vyskytovat vždy, zatímco bariéry je možné odstranit. Matuška uvádí, že se kritická místa liší podle skupiny osob s různým typem postižení. Např. místo, které je kritické pro osobu na ortopedickém vozíku, nemusí být kritickým místem pro osobu neslyšící a naopak.

3.2. Prvky bezbariérového prostředí

Pro zajištění bezbariérového užívání staveb je podle Zdařilové (2011) zásadní vytvořit přístupné prostředí. Kde budou vhodné podmínky pro osoby s pohybovým postižením, zrakovým a sluchovým postižením k jejich samostatnému pohybu a plnohodnotnému užívání staveb. Níže jsou uvedeny prvky bezbariérového prostředí tak, jak jsou definovány vyhláškou č. 398/2009 Sb. (Česko, 2009).

Manipulační prostor a dosahová vzdálenost

Vyhláška č. 398/2009 Sb specifikuje „*minimální manipulační prostor pro otáčení vozíku do různých směrů v rámci úhlu, který je větší než 180°, je kruh o průměru 1 500 mm a nejmenší prostor pro otáčení vozíku o 90° až 180° je obdélník o rozměrech 1 200 mm x 1 500 mm.* (ČESKO, 2009 s. 6626).” Pokladny a přepážky musí mít průchod nejméně 900 mm široký a výška přepážek smí být nejvíce 800 mm nad podlahou.



Obrázek 1 Manipulační prostor (Šestáková a Lupač, 2010)

Vodící linie

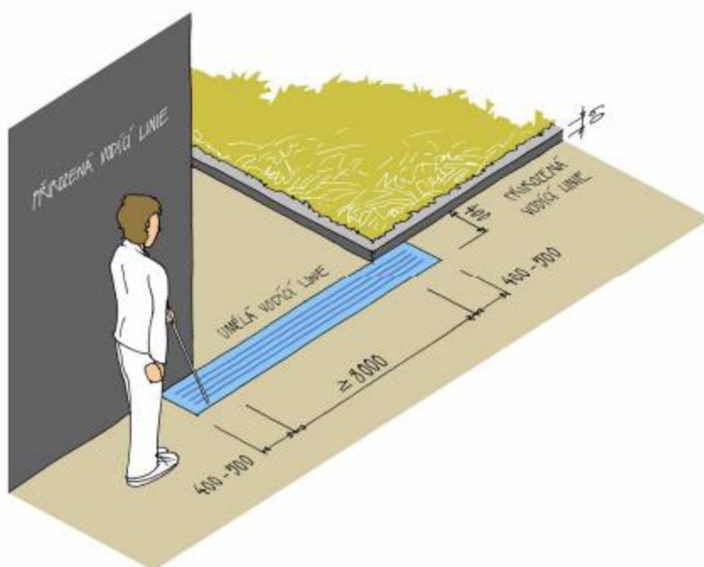
„*Vodící linie je součástí prostředí nebo stavby sloužící k orientaci nevidomých a slabozrakých osob při pohybu v interiéru i exteriéru. Do průchozího prostoru podél vodící linie se neumísťují žádné předměty; vodící linie jsou přirozené vodící linie a umělé vodící linie. Přednostně se provádí přirozená vodící linie*“ . (ČESKO, 2009. s. 6627.)

Přirozené vodící linie

„Přirozenou vodící linii tvoří přirozená součást prostředí, zejména stěna domu, podezdívka plotu, obrubník trávníku vyšší než 60 mm, zábradlí se zarážkou pro bílou hůl nebo jiné kompaktní prvky šířky nejméně 400 mm a výšky nejméně 300 mm, sloužící k orientaci nevidomých a slabozrakých osob při pohybu v interiéru nebo exteriéru; přirozenou vodící linií není obrubník chodníku směrem do vozovky“ (ČESKO, 2009. s. 6627.). Dále je ve vyhlášce stanoveno, že přirozená vodící linie může být přerušena na vzdálenost maximálně 8 000 mm. Pokud je přerušení delší, musí být přerušeno doplněno umělou vodící linií.

Umělá vodící linie

„Umělá vodící linie je speciálně vytvořená součást stavby sloužící k orientaci osob se zrakovým postižením při pohybu v interiéru nebo exteriéru“ (ČESKO, 2009. s. 6627.) Linií tvoří podélné drážky a její šířka v interiéru je stanovena na minimálně 300 mm a v exteriéru na minimálně 400 mm. Změny směru linie a odbočky se zřizují jen v nejnutnějších případech a měly by být v pravém úhlu. Dále je nezbytné, aby ve vzdálenosti nejméně 800 mm na obě strany od osy linie nebyla žádná překážka a aby umělá vodící linie navazovala na přirozenou vodící linii. Na obrázku č. 2 je zobrazen příklad propojení umělé (pás s drážkami) a přirozené vodící linie (stěna domu, obrubník trávníku).



Obrázek 2 Vodící linie (Šestáková a Lupač, 2010)

Signální pás

„Signální pás je zvláštní forma umělé vodící linie označující místo odbočení z vodící linie k orientačně důležitému místu, zejména určuje přístup k přechodu pro chodce, popřípadě k železničnímu přejezdu nebo přechodu a současně určuje směr přecházení, přístup k místu nástupu do vozidel veřejné dopravy nebo přístup ke schodům do podchodu nebo na lávku a

určuje okraj obytné a pěší zóny“ (ČESKO, 2009. s. 6628.) Vyhláška stanovuje šířku signálního pásu na 800 mm až 1 000 mm, přičemž směrové vedení musí mít minimálně délku 1 500 mm. Povrch pásu musí mít strukturu, kterou nelze s ničím zaměnit a nezbytně musí být vnímatelný bílou holí a nášlapem. Dále je nutné, aby signální pás bezprostředně navazoval na vodící linii. Příklad signálního pásu ukazuje obrázek č. 3



Obrázek 3 Signální pás (autor, 2021)

Vodící pás přechodu

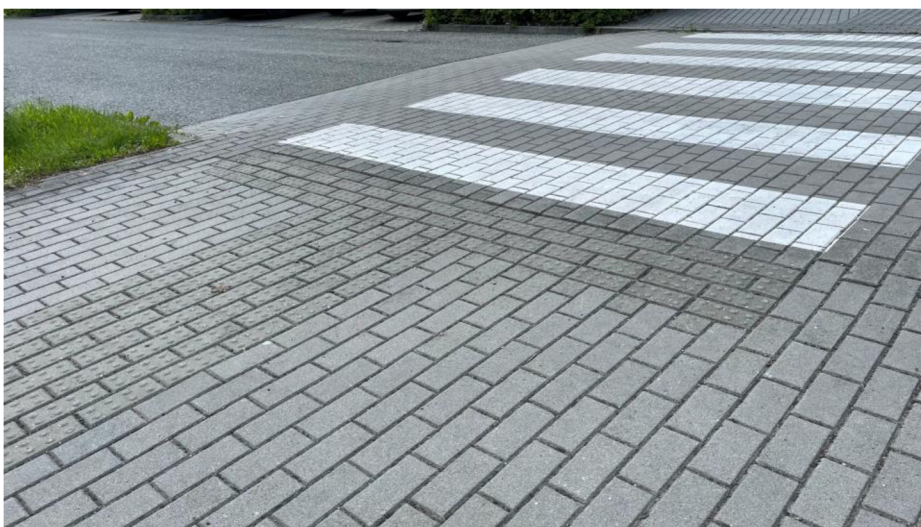
„Vodící pás přechodu je zvláštní forma umělé vodící linie, která slouží k orientaci osob se zrakovým postižením při přecházení, která slouží k orientaci osob se zrakovým postižením při přecházení; musí mít šířku 550 mm a skládá se z 2×3 nebo 2×2 pásků.“ (ČESKO, 2009. s. 6628.). Příklad vodícího pásu přechodu je znázorněn na obrázku č. 4.



Obrázek 4 Vodící pás přechodu (autor, 2021)

Varovný pás

„Varovný pás je zvláštní forma umělé vodící linie ohraničující místo, které je pro osoby se zrakovým postižením trvale nepřístupné nebo nebezpečné, zejména hmatově definuje rozhraní mezi chodníkem a vozovkou v místě sníženého obrubníku, určuje hranici vstupu na železniční přejezd nebo přechod, místo se zákazem vstupu, konec veřejnosti přístupné části nástupiště kolejové dopravy, okraj zpevněné plochy na železnici“ (ČESKO, 2009. s. 6628.). Dle vyhlášky musí mít varovný pás šířku 400 mm. Dále musí mít varovný pás nezaměnitelnou strukturu a musí být vnímatelný bílou holí a nášlapem. Na obrázku č. 5 je zobrazen příklad varovného pásu.



Obrázek 5 Varovný pás (autor, 2021)

Vodící linie s funkcí varovného pásu

„Vodící linie s funkcí varovného pásu je zvláštní forma umělé vodící linie, která na železničním nástupišti slouží osobám se zrakovým postižením k orientaci při podélném pohybu po něm a zároveň odděluje bezpečnostní pás od ostatní plochy nástupiště“ (ČESKO, 2009. s. 6629). Vyhláška udává šířku vodící linie s funkcí varovného pásu 400 mm. Příklad vodící linie s funkcí varovného pásu znázorňuje obrázek č. 6. (Vyhláška č. 398/2009 Sb.)



Obrázek 6 Vodící linie s funkcí varovného pásu (autor, 2021)

Základní informace

„Základní informace pro orientaci veřejnosti musí být jak vizuální, tak podle okolností i akustické a hmatné“. (ČESKO, 2009. s. 6624) Dle vyhlášky musí být informační a signalizační prvky pro všechny uživatele srozumitelné a musí být schopni je vnímat. Měli bychom brát v potaz velikost a vzdálenost písma a také zorné pole osoby na ortopedickém vozíku.

Akustický prvek

„Akustický prvek je buď akustická signalizace pro chodce se znamením “Stůj“ či se znamením “Volno“ nebo orientační majáček s příslušným trylkem a popřípadě také s hlasovou frází“ (ČESKO, 2009. s. 6629). Při formulaci hlasových frází je nutné dodržovat zásady prostorové orientace osob se zrakovým postižením. Akustický orientační maják bývá umístěn v ose vstupu. Osoba se zrakovým postižením získává informace z akustického zařízení prostřednictvím dálkového ovladače.

Schodiště a vyrovnávací stupně

Vyhláška č. 398/2009 Sb. uvádí že *„výška schodišťového nebo vyrovnávacího stupně nesmí být větší než 160 mm a stupnice a podstupnice musí být k sobě kolmé“.* (ČESKO, 2009. s. 6628.). Vyhláška dále specifikuje, že schodišťová madla musí být po obou stranách schodiště ve výšce 900 mm s přesahem minimálně o 150 mm první a poslední stupeň schodiště. Madlo dále musí umožnit uchopení a pevné sevření rukou. První a poslední stupeň schodiště je nutné opatřit výrazným kontrastním označením. Na spodní hranu madla běžným standardem umísťovat hmatové informace pro osoby s postižením zraku. Příklad hmatové informace na obrázku č. 7



Obrázek 7 Štítek s Braillovým písmem (autor, 2021)

Bezbariérové rampy

Podle vyhlášky č. 398/2009 Sb. musí být rampy opatřené po obou stranách prvky, které zabrání sjet vozíku, a také mít vodící prvky pro bílou hůl např. spodní tyč zábradlí ve výšce 100 mm až 250 mm či sokl minimálně 100 mm vysoký. Rampy musí být široké nejméně 1500 mm a v případě, že délka rampy je delší než 9000 mm je nezbytné přerušení podestou v délce nejméně 1500 mm. Mezi rampou a navazující komunikací nesmí být výškový rozdíl. Madla jsou po obou stranách rampy, rozměry jsou totožné s rozměry madel schodiště, které jsou zmíněny výše.

Výtahy, zdvihací plošiny

Vyhláška uvádí, že „*volná plocha před nástupními místy do výtahů musí být nejméně 1500 mm × 1500 mm. Šachetní a klecové dveře výtahu musí být provedeny jako samočinné vodorovně posuvné dveře. Klec výtahu musí mít šířku nejméně 1100 mm a hloubku nejméně 1400 mm. Šířka vstupu musí být nejméně 900 mm*“ (ČESKO, 2009. s. 6631). Sklopné sedátko uvnitř výtahu musí být v dosahu ovladačů výtahu. Dle vyhlášky je minimální nosnost zdvihací plošiny pro vozík stanovena na 250 kg a v případě šikmé zdvihací plošiny na 150 kg. Dále vyhláška stanovuje, „*ovladače v kleci výtahu a na nástupních místech do výtahu musí vyčnívat nad povrch okolní plochy nejméně o 1 mm*“ (ČESKO, 2009. s. 6632). Po pravé straně ovladače výtahu musí být umístěn příslušný Braillov znak. Dále je vhodné zajistit informace prostřednictvím hlasové fráze.

Nástupiště veřejné dopravy a zpevněné plochy na železnici

„Nástupiště železnice musí mít výšku odpovídající použitému vozovému parku tak, aby byl zajištěn bezbariérový přístup do dopravních prostředků. Mimoúrovňové a vnější železniční nástupiště se vybavují vodící linií s funkcí varovného pásu, signálním a varovným pásem, popřípadě akustickými prvky. Zpevněné plochy na železnici přilehlé ke kolejišti a určené pro veřejnost se vybavují varovným a signálním pásem. Vodící linie s funkcí varovného pásu se nezřizuje“ (ČESKO, 2009. s. 6636).

Vstupy do budov a dveře

Vyhláška č. 398/2009 Sb udává *„Před vstupem do budovy musí být plocha nejméně 1500 mm × 1500 mm. Při otevírání dveří ven musí být šířka nejméně 1500 mm a délka ve směru přístupu nejméně 2000 mm. Sklon plochy před vstupem do budovy smí být pouze v jednom směru a nejvýše v poměru 1:50 Vstup do objektu musí mít šířku nejméně 1250 mm.“ (ČESKO, 2009. s. 6638)* Vyhláška uvádí, že vstup musí být vizuálně rozeznatelný a prosklení dveří musí být kontrastně označeno.

„Dveře musí mít světlou šířku nejméně 800 mm otevírací dveřní křídla musí být ve výši 800 až 900 mm opatřena vodorovnými madly přes celou jejich šířku, umístěnými na straně opačné, než jsou závěsy“ (ČESKO, 2009. s. 6640). Vyhláška také stanovuje povinnost vybavit elektronického vrátného s akustickou signalizací optickou signalizací pro lepší orientaci osob se sluchovým postižením.

Toalety

Vyhláška č. 398/2009 Sb stanovuje, že *„záchodová kabina musí mít šířku nejméně 1800 mm a hloubku nejméně 2150 mm, šířka vstupu musí být nejméně 800 mm a prostor okolo záchodové mísy musí umožnit čelní, diagonální nebo boční nástup“ (ČESKO, 2009. s. 6641).* Po obou stranách záchodové mísy musí být umístěna madla, ve vzdálenosti 600 mm a 800 mm nad podlahou. Vedle umyvadla musí být umístěno alespoň jedno svislé madlo v délce minimálně 500 mm. Umyvadlo také musí být umístěno tak, aby umožnilo podjezd osoby na vozíku.

Personál

Personál dopravní společnosti je velmi důležitým faktorem v přepravě, jelikož je v kontaktu s cestujícími, proto by měl seznámen se zásadami správné komunikace s osobami, které jsou pohybově, zrakově či sluchově postižené.

Národní rada osob se zdravotním postižením (2019) zveřejnila na svých webových stránkách zásady komunikace s osobami s pohybovým, sluchovým a zrakovým postižením.

- Při komunikaci je třeba být taktní a nejprve se zeptat, zda je potřeba pomoc.

- Pomoc lze nabídnout při překonání případných překážek, otevírání dveří, překonání rampy a nástupu do dopravního prostředku.
- Při rozhovoru s osobou na vozíku je vhodné přizpůsobit výšku personálu, například jít do podřepu.

TyfloCentrum (2010) uvádí v metodických pokynech zásady komunikace s lidmi se zrakovým postižením. Mezi tyto zásady patří zejména:

- Oslovení dané osoby a představení se, neboť nevidomá osoba jinak neví, hovoříte s ní,
- při popisu či pokynu pro přemísťování je třeba používat směrové pojmy (vpravo, vlevo, dole, nahoře),
- poskytnout dostatek času pro samostatné jednání, neboť vnímání pouze pomocí hmatu je časově mnohem náročnější než zrakové vnímání,
- s osobou se zrakovým postižením nemanipulovat,
- nepřemísťovat jeho věci,

Národní rada osob se zdravotním postižením (2019) zveřejňuje zásady komunikace s osobami s postižením sluchu a udává následující pravidla:

- zajistit klidné prostředí a omezit hluk
- po celou dobu hovoru udržovat oční kontakt,
- mluvit pomaleji, nezvyšujeme hlas, artikulovat, nezakrývat si ústa,
- důležité informace vícekrát zopakovat,
- průběžně se dotazovat, zda byla informace správně pochopena,
- dle potřeby použijeme i písemnou formu sdělení.

4. Komparace dopravců

České Drahy

České dráhy (dále jen ČD) jsou národní železniční dopravce; vznik společnosti je datován k 1. lednu 2003. V současné době patří společnost se svými téměř 25 tisíci zaměstnanci mezi největší zaměstnavatele v České republice. Nejvýznamnější dceřinou společností je ČD Cargo, a.s., které zajišťuje nákladní dopravu. Podle výroční zprávy přepravila společnost ČD 4584 osob se zdravotním postižením. (České Dráhy, 2020) Na trati Praha – Ostrava operují ČD s SuperCity Pendolino, Rychlíky, Expresy, vlaky EuroCity a InterCity (České Dráhy, c 2016).

Leo Express

Vznik společnosti, která se v současné době jmenuje LEO Express a. s., sahá formálně do roku 2010, kdy 8. ledna byla založena firma ARETUSA, a. s., která měla za cíl stát se soukromým železničním dopravcem. Ještě v témže roce došlo k přejmenování na RAPID Express a. s. a od poloviny roku 2011 je pak používán současný název. (Leo Express, © 2013) Společnost disponuje pěti elektrickými stejnosměrnými jednotkami Flirt od švýcarské firmy Stadler, které jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou (Leo Express, © 2021 a).

RegioJet

Soukromý železniční dopravce RegioJet patří do skupiny Student agency podnikatele Radima Jančury, který firmu založil v roce 1993. V roce 2011 začala společnost provozovat osobní dálkové spoje na trati Praha – Olomouc – Ostrava – Žilina., Žluté vlaky RegioJet využívají rekonstruované starší jednotky (které byly odkoupeny od zahraničních železničních dopravců. (Student agency, © 2021)

4.1. Objednání přepravy

U společnosti ČD je nutné zadat objednávku přepravy je nutné zadat nejpozději **24 hodin** před odjezdem vlaku, pokud je potřeba mimořádně zařadit vůz se zvedací plošinou do spoje, je potřeba vytvořit objednávku 48 hodin před odjezdem. Objednávka se vytváří na webových stránkách ČD, kde je vytvořen formulář Požadavek objednávky přepravy je poté přidělen řešiteli, který objednávku posoudí a rozhodne, zda lze přepravu realizovat. O výsledku (schválení/zamítnutí přepravy) je cestující informován prostřednictvím e-mailu nebo telefonního čísla, které uvedl v objednávce. V případě, že přeprava je schválená, jsou kromě cestujícího automaticky e-mailem informováni i zaměstnanci zúčastnění na přepravě (České dráhy, 2016 a). Na obrázcích č.8 a č.9 objednávkový formulář ČD.

Údaje o cestujícím

JMENO A PŘÍJMENÍ*
oslovení

TELEFON*

E-MAIL*
@

Požaduji pouze asistenci pro osoby s omezenou schopností orientace

BUDU CESTOVAT
 bez průvodce s průvodcem

TYP VOZÍKU
 mechanický elektrický

Cesta TAM

DATUM ODJEZDU
Zítřa, 28. 6. 2021 Po

ČAS ODJEZDU
16 : 24

NÁSTUPNÍ STANICE
Vyberte stanici

ČÍSLO VLAKU
Zadejte vlak

CÍLOVÁ STANICE
Vyberte stanici

Obrázek 8 Objednávkový Formulář 1 (České Dráhy, 2016 a)

+ Cesta ZPĚT

Upřesnění objednávky

POZNÁMKY K OBJEDNÁVCE

Objednávám mezinárodní jízdenku

Objednávám mimořádné zařazení vozu

Objednávám použití mobilní zdvihací plošiny ve stanicích vybavených touto plošinou ([seznam stanic](#))

Souhlasím s [podmínkami přepravy](#) *

Potvrzuji, že jsem se seznámil/a s [podmínkami Ochrany osobních údajů](#) *

Obrázek 9 Objednávkový Formulář 2 (České Dráhy, 2016 a)

Společnosti LE stačí napsat e-mail nejpozději **24h** před odjezdem, který musí obsahovat číslo jízdenky a z jaké stanice jedete a v kolik hodin. Poté přijde potvrzení na email, že je personál vlaku informován o přepravě Společnost LE rozděluje stanice pro nástup osob na ortopedickém vozíku do 3 kategorií

1. Kategorie (stanice bez problému obsluhy)
2. Kategorie (stanice s nutností součinnosti staničního personálu)
3. Kategorie (bez možnosti bezpečného nástupu)

Do kategorie 1 patří například Praha hl. n., Pardubice hl. n., Olomouc hl. n, Ostrava – hl. n. a Ostrava – Svinov. Do kategorie 2 patří například Kolín - 1. a 1a nástupiště a St. Město u U.H. - 2. nástupiště. Ve třetí kategorii se nachází pouze stanice, které se nenachází na páteřní trati Praha – Ostrava. (Leo Express, © 2021 b).

Společnost RJ uvádí na svých webových stránkách vytvořit objednávku nejpozději **24 hodin** před odjezdem vlaku při použití nájezdové rampy, kterou má společnost ve vlacích, Při použití externí mobilní plošiny, je potřeba vytvořit objednávku 48 hodin před odjezdem. stanicích, kde výška nástupiště neumožňuje použití nájezdové rampy, jedná se o stanice Ostrava-hlavní nádraží a Hranice na Moravě. Objednávku lze vytvořit na webových stránkách, emailem, na prodejních místech či na informační lince společnosti. (RegioJet, © 2021)

4.2. Nakládání vozíku

České dráhy používají k nakládání osob na ortopedickém vozíku mobilní zdvihací plošiny a zdvihací plošiny, které jsou součástí vozu ve voze bbdgmee. Mobilní zdvihací plošiny se používají pro nástup do vlaků bez vlastní zdvihací plošiny například SC Pendolino. Tyto plošiny jsou umístěné na frekventovaných nádražích. České dráhy, 2016 a) Rozměry vozíku musí být v souladu s maximálními hodnotami uvedenými v závazném předpisu Evropské unie TSI PRM, příloha M, šířka 700 mm a délka 1 200 mm. (České dráhy, 2016 b) Příklady zdvihacích plošin na obrázcích č.10, 11



Obrázek 10 Zdvihací plošina (Křešťanová 2015)



Obrázek 11 Mobilní plošina (Kalhous 2011)

Společnost RJ má v podmínkách přepravy, že **přeppravují pouze vozíky, které nepřesahují šířku 60 cm a celkovou hmotnost 300 kg.** To ovšem zcela vylučuje přepravu osob používající elektrické vozíky. Regiojet ve svých vlacích využívá skládací nájezdové rampy. Jak už jsem výše zmiňoval RJ využívá externí mobilní plošiny, ve stanicích Ostrava-hlavní nádraží a Hranice na Moravě. Tyto plošiny si pronajímá od společnosti ČD.



Obrázek 12 Skládací rampa (Pelikán 2014)

Společnost LE používá ve svých vlacích využívá skládací rampu. Nájezdová rampa na obrázku č.13



Obrázek 13 Nájezdová rampa (Leo Express 2012)

4.3. Vyhrazené místo

České dráhy

Ve vozech Bbdgmee se nachází oddíl určený pro osoby na ortopedickém vozíku. Tento oddíl, pokud není obsazen, bývá uzamčen. V kupé se nachází tři místa pro intaktní cestující a dvě místa pro osoby na ortopedickém vozíku. Na místech pro vozíky jsou bezpečnostní pásy. Součástí kupé jsou dvě elektrické zásuvky a SOS tlačítko.



Obrázek 14 Kupé pro osoby na orto. vozíku (Vlakem jednoduše 2019)



Obrázek 15 Místo pro osoby na vozíku (České dráhy 2019)

V Pendolinu se nachází místo pro osoby na ortopedickém vozíku. Toto místo se nachází ve voze č.4. Místo je menšího charakteru. Mechanický vozík se tam vejde bez problému ovšem elektrický vozík to má tak akorát.

Leo Express má ve svých vlacích vyhrazená 2 místa pro osoby na ortopedickém vozíku.

Místa jsou ve vagonu C konkrétní číslo sedaček je 60. a 63. Prostor u sedaček je adekvátní bez problému se zde vejde elektrický vozík.



Obrázek 16 Místo pro vozíčkáře (autor 2021)

RegioJet ve svých vlacích **nemá vyhrazené žádné speciální místo** pro cestující na ortopedickém vozíku, Cestující se musí přesunout na klasické sedadlo v kupé. Prostor pro pohyb ve vlaku je omezený.



Obrázek 17 Kupé (Vlakem jednoduše 2019)

4.4. Toaleta

ČD ve vozech Bbdgmee se toaleta nachází hned ve oddílu pro osoby na ortopedickém vozíku. Na toaletě je vše ovládané na tlačítka. Na ruce papírové ubrousky, nebo horkovzdušný sušák. Dveře se otevírají pomocí zeleného tlačítka. Součástí toalety je elektrická zásuvka a 3 SOS tlačítka



Obrázek 18 Toaleta pro osoby na orto. vozíku (Vlakem jednoduše 2019)

Leo Express má ve svých vlacích jednu toaletu pro cestující na orto. Vozíku. Toaleta se nachází naproti místům pro cestující orto. Vozíku. Prostor u na je adekvátní bez problému se zde vejde elektricky vozík i s asistentem.



Obrázek 19 Bezbariérová toaleta ve vlaku LE (autor 2021)

RegioJet ve svých vlacích nemá upravenou toaletu pro cestující na vozíku

PRAKTICKÁ ČÁST

Cílem praktické části bakalářské práce je analyzovat jaké zkušenosti mají osoby na ortopedickém vozíku s vlakovou dopravou. Na základě toho jsem zvolil tyto výzkumné otázky.

VO1: Jaký je váš zdravotní stav?

VO2: Jaké jsou vaše zkušenosti s nakládáním?

VO3: Jaké jsou vaše zkušenosti s přístupností toalet?

VO4: Jaké máte zkušenosti s personálem vlaku?

VO5: Podle kterých kritérií si vybíráte dopravce?

VO6: Jaké máte zkušenosti s přestupy?

VO7: Jak vnímáte celkovou bezpečnost vlaku?

VO8: Jaký máte názor na objednávání přepravy?

5. Kvalitativní výzkum

Creswell, který tvrdí, že jedinečnost kvalitativního výzkumu nespočívá pouze v absenci čísel. Kvalitativní výzkum definoval jako: „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“. (Creswell, in Hendl, 2016, 46).

Mezi hlavní metody kvalitativního přístupu patří pozorování, texty a dokumenty, interview, audio a videozáznamy.

Přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí kterých navrhujeme teorii sledovaného fenoménu. (Hendl, 2016)

5.1. Metoda sběru dat

Dle Miovskeho (2010) vyžaduje polostrukturovaný rozhovor technickou přípravu. Výzkumník si vytvoří určité schéma, které je pak závazné. Schéma specifikuje okruhy otázek, na které se tazatel bude účastníků. Během rozhovoru se může měnit jejich pořadí a lze pokládat doplňující otázky. U polostrukturovaného rozhovoru máme předem definované minimum otázek a témat, tzv. jádro rozhovoru, které v rámci rozhovoru musíme s respondentem probrat. Jádro rozhovoru můžeme rozšířit o další otázky a témata, které rozšiřují téma výzkumu a zdají se nám smysluplné. Tyto doplňující otázky můžeme pak při zpracování a analýze zpracovat nebo je nechat stranou

5.2. Výzkumný vzorek

Výzkumu se zúčastnili 4 participanti, 3 muži a jedna žena ve věku 25-28 let. Všichni participanti mají tělesné postižení. Věk ani pohlaví v tomto výzkumu nehrála roli. Důležité bylo, aby participanti měli zkušenost s jízdou vlakem. Pro zachování anonymity respondentů neuvádím jejich jména. Namísto toho označuji participanty čísly – P1-P4. Seznam a základní charakteristiky participantů jsou znázorněny v tabulce 1.

Tabulka 1 Charakteristika sledovaného souboru

Participant	Věk	Pohlaví	Diagnóza
P1	27	Muž	DMO
P2	25	Muž	MPS IV.A
P3	28	Muž	DMO
P4	26	Žena	AMC

5.3. Průběh výzkumu

Rozhovory byly provedeny se čtyřmi osobami, kteří jsou na ortopedickém vozíku a mají zkušenost s jízdou vlakem. Kvůli zachování anonymity neuvádím jména ani příjmení. Z důvodu současné, koronavirové, situace, ale také kvůli vzdálenosti mezi mnou a participanty, byly rozhovory prováděny prostřednictvím video hovoru. Rozhovor byl nahráván na mobilní telefon, čímž byl předem samozřejmě vysloven souhlas ze strany participantů také byl podepsán informovaný souhlas. Participanti byli předem obeznámeni, proč je s nimi tento rozhovor veden, a k jakému účelu slouží. Poté, co jsem získal všechna výzkumná data, uskutečnil jsem přepis rozhovorů. Nejdelší rozhovor trval 35min, nejkratší 13 min.

5.4. Analýza dat

Sesbíraná data budou analyzována metodou vytváření trsů. Dle Miovského (2006) metoda vytváření trsů slouží k seskupení a konceptualizaci určitých výroků do skupin, např. dle rozlišení určitých jevů, místa, případů atd. Skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemného podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Díky procesu vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je asociováno s určitými opakujícími se znaky, určitým charakteristickým uspořádáním. Společným znakem takového trsu může být tematický překryv, tj. vyhledáváme ve výrociích osob všechny takové pasáže, které se týkají jednoho ohraničeného tématu.

6. Výsledky

V této kapitole popisují výsledky výzkumu pro bakalářskou práci. Uvádím zde výzkumné otázky a odpovědi každého z respondentů.

Výsledky k VO1

VO1: Jaký je váš zdravotní stav?

P1 říká: „*dětskou mozkovou obrnu, kvadruparetický reziduální syndrom. To znamená, že mám postižené všechny čtyři končetiny, ale s tím, že vlastně nohy mám postižené jakoby zásadním způsobem a vlastně k pohybu používám převážně elektrický vozík*“

P2 říká: „*Mám Mukopolysacharidózu typu 4A což je metabolické onemocnění, které se projevuje deformitou těla a svalovou slabostí, takže se pohybuji pomocí ortopedického elektrického vozíku*“

P3 říká: „*Mám DMO od narození, narodil jsem se předčasně, mám i zrakovou vadu, takže jsem kombinovaně handicapovaný k pohybu používám elektrický vozík*“

P4 říká: „*Já mám nemoc, která se nazývá Arthrogryposis multiplex congenita ve zkratce to znamená, že klouby a svaly mi téměř nefungují. Jsme na elektrickém vozíku a hýbu pouze hlavou a částečně rukama.*“

Výsledky k VO2

VO2: Jaké jsou vaše zkušenosti s nakládáním?

P1 říká: „*Takže já používám většinou Leo express, protože ti jsou i finančně výhodnější, mají bych řekl výrazně jako proklínanější přístup než České dráhy. A co se týče toho nakládání, tak to je u Leo expressu bezpečné, protože ty vlaky, které vlastně oni používají tak to jsou původně Švýcarské tramvaje. To znamená oni nejsou tak, myslím teda že Švýcarské, ale to nejsou soupravy, který by byli tak vysoký jako to Pendolino, to znamená tam není potřeba překonávat nějaký velký výškový rozdíl. Kdežto u Pendolina tě vlastně zvedají s tím vozíkem do výšky*“

P2 říká: „*Nakládání u ČD je pro mě stresující záležitost zvláště u plošin, které jsou přímo zabudované do vlaku. Důvod je ten, že se mi častokrát stalo, že ta plošina během procesu vykládání přestala fungovat a musela jsem nasadit kličku, se kterou se ta plošina snesla na nástupiště. Osobně u ČD preferuji mobilní plošiny. Personál Českých drah mi při obsluhování zabudovaných přijde dost nezkušený. Párkrát se mi při nakládce stalo, že jsem musel navigovat personál, jak má zprovoznit a obsluhovat plošinu. Pár zaměstnanců mi řekla že je práce s touhle*“

plošinou strašně stresuje a nedělají to rádi já chápu, že z toho mají strach, ale přijde mi, že ten stres to negativně ovlivňuje a pak se to zasekla při nějaké chybě. Taky jsem zažil, že přijel vlak s nefunkční plošinou a já tak musel jet pozdějším spojem. Nejradši mám ovšem nakládání Leo Expressu, protože je to nejrychlejší.“

P3 říká: „Já jsem zatím co jsem používal ty vlakové spoje, tak nikdy nebyl problém s nakládáním.“

P4 říká: Nemám žádný problém a většinou mě nakládají pomoci té plošiny, která je ve vlaku. A nemám s tím žádný problém

Výsledky k VO3

VO3: Jaké jsou vaše zkušenosti s přístupností toalet?

P1 říká: Protože ve vlakových soupravách já nejsem schopný při svojí míře jako mobility a při velikosti toho elektrické vozíku, který je jednak poměrně široký, protože já jsem poměrně mohutný a jo je takový robustní ten vozík, tak já při své míře mobility nejsem schopný vlastně se obsloužit na té toaletě v tom vlaku, protože se tam ani nevejdu. Nehledě na to, že já většinou cestuji s krosnou, jakože s velkým cestovním batohem, a to člověk není asi jakoby úplně schopný dostat na ten záchod

P2 říká: „Vzhledem k tomu že jsem menšího vzrůstu tak nemám se zajižděním na toaletu problém, jelikož i můj vozík je malý. Co se týče přesunu a obslužnost toalet tak nemám problém. Co se týče vlakových ať staničních záchodu, tak je všeobecně moc nepoužívám, a to z důvodu že mi úroveň čistoty nepřijde dostatečně dobrá na to. Párkrát se mi stalo že ten den, když jsem měl jet s Leo expressem tak mi pár hodin před cestou volali, že ve spoji kterým jsem měl jet je toaleta mimo provoz a jestli s tím nemám problém, kdybych měl tak by mě zaboškovaly pozdější spoj“

P3 říká: Protože mám hodně široký vozík. Já používám Optimus a ten je hodně široký a nevejdu tam. Ale obsluha mi vždycky pomůže, když potřebuji ve vlaku na záchod. Na nádraží, přestupních stanicích mám docela pozitivní zkušenosti, až na jednu negativní zkušenost a to, že ta obsluhující byla asi blázen nebo nechápala, co po ní chci, takže...to bylo takový docela děsný, ale byl tam údržbář, který mi pomohl“

P4 říká: „Já se se svým vozíkem na toaletu nevejdu. Takže vždy použiju toaletu doma nebo pak u rodičů prostě musím to vydržet cesta trvá 3 hod., takže je to v pohodě. Já celkově veřejné záchody nemám ráda. Používám je jen v krajních případech“

Výsledky k VO4

VO 4: Jaké máte zkušenosti s personálem vlaku?

P1 říká: „*Ale co mám jakoby specificky zkušenost se zaměstnanci Českých drah, tak čím starší, tím horší. Jako ta komunikace asi oboustranně to bylo náročné vždycky. Nejlepší je, mě vždycky hrozně vytáčí, že ty lidi nejsou schopní pochopit třeba, že ten vozík má pohon na všechny čtyři, to znamená oni prostě řeknou prostě „posuňte přední kolo“ a já jim řeknu „dobře, ale já, když posunu přední, tak tím pádem posunu i zadní“ a nejsou schopný to posunout jako odděleně. Takže to je jako velký problém a často třeba ti starší lidi u těch Českých drah specificky, protože u toho Leo expressu starší lidi nedělají, tam nejstarší paní, kterou jsem potkal nebylo ještě ani padesát. Oni asi žijí v takovém tom starým jakoby medicinským paradigmatu, že člověk, který má nějaké tělesné postižení, tak má asi jako i mentální. Mně se třeba stalo, že mi jako ani nevěřili, že jezdím na vysokou, že dělám vysokou, že se to strašně jako zprotivilo. A i to, že ti lidi třeba vůbec semnou nekomunikovali někteří v rámci toho procesu, že by třeba řekli, že „ted' pojedeme z tohohle nástupiště“ a to pro mě bylo tak zásadní, že jsem se vlastně rozhodl na základě zkušeností svého známého zkusit Leo express a tam vlastně tím, že toho kontaktu s tím personálem je miň, protože člověk se defacto nakládá sám, jenom s tím, že oni vlastně vysunou tu plošinu, tak je to jakoby úplně super pro mě*

P2 říká: „*Personál osobně hodnotím kladně u soukromých dopravců je více pro klientský a příjemný je to ovšem fakt že se jedná o soukromou firmu, a proto si myslím že standard i daných společnosti se snaží držet na co nejvyšší úrovni. U Českých drah jsem se spousta krát setkal s průvodčím, kteří byli nějakým způsobem nepříjemný taktéž i s průvodčimi, kteří byly příjemný záleží samozřejmě záleží na osobnosti a rozpoložení člověka.*“

P3 říká: „*Jako, musím říct, že mám lepší zkušenost se soukromými dopravci, jako je Leo expres, Arriva a další. Ale jako ne že by to na ČD neuměli nebo tak, ale jsou podstatně nepříjemnější*“ . „*Mě se jednou stalo, že jsem přijel na vlak – včas všechno, naložili mě. A pak slyším: „To je hrozný, já už mám tenhle měsíc pátého vozičkáře prostě. Tak jsem si ji zavolal a nechal jsem si říct její jméno a číslo jakoby jak je tam vedená a stěžoval jsem si u ČD a potom se už usmívala“.*

P4 říká: „*Nikdy jsem problém neměla, personál mi vždycky vyšel vstříc a ptal se, jestli nechci s něčím pomoc či zda je vše v pořádku je pravda, že občas je to ve větší intenzitě ale dá se to snést. Jak jsem říkala, tak jsem někdy s někým problém neměla, ale to je možná tím že je to mou osobností.*“

Výsledky k VO5

VO5: Podle kterých kritérií si vybíráte dopravce?

P1 říká: *„já si vybírám, kdy pojedu. Já si vybírám a ne, že mi ten přepravce jako laskavě napíše, jestli si u něho můžu koupit jízdenku a jestli můžu jet, to mi nepřijde normální. Pro České dráhy to normální je pořád, a dokonce se chlubí tím, že jim jde ve světě objednávka objednat dva dny předem a u nás jako čtyřicet hodin, moc by mě tam zajímalo, jestli je to pravda, mám o tom svoje pochybnosti, jestli by to stálo jako za průzkum. A jakoby já si to vybírám opravdu podle toho komfortu, podle i služeb na palubě, to je pro mě docela jako důležitý dát si to kafe nebo nějaké občerstvení, když třeba jako jsem na tom nádraží tři hodiny, aspoň v tom vlaku, někdy mi to tak vyjde s tím přestupem, že to prostě jinak nejde“*

P2 říká: *„Doprovce si vybírám podle mých časových možností, ale snažím se upřednostňovat Leo express, protože je pro mě jízda s ním nejpohodlnější, dále se rozhoduji podle délky času jízdy. Příjemným bonusem pro mě jsou služby poskytované na palubě jako třeba možnost zakoupení občerstvení a kávy. Moc se mi líbí, že dopravci dávají malou lahev vody zdarma. Je to milé gesto“*

P3 říká: *„Který je nejrychlejší.“ „Připlatím si rád.“*

P4 říká: *„Já jezdím převážně s českými drahami nikdy jsem s nimi neměla problém tak proto to nějak neměním. Cena u mě nehraje roli.“*

Výsledky k VO6

VO6: Jaké máte zkušenosti přestupy?

P1 říká: *„Pro mě obrovský problém, protože já to mám tak, že já vlastně, když jedu domů, tak já potřebuju dojet, nebo když jedu z domu do Olomouce, tak já potřebuju dostat se z Havířova na nádraží v Ostravě a většinou teda na Svinov, protože na hlavním se mi cestuje strašně špatně, je to takový jakoby nepraktický z mnoha důvodů a takže většinou jedu na ten Svinov, jenomže logický by bylo jet z Havířova vlakem a přestoupit ve Svinově na Pendolino a nebo i na jiného přepravce, pro běžného člověka žádný problém, jenomže já, když si to rozkliknu, tak vlastně mi to nabídne buď přestupy, které jsou moc krátké, tam není víc jak patnáct minut a to je strašně málo“*

P2 říká: *„S přestupy mám spíše negativní zkušenosti, párkrát se mi stalo, že jsem jel se dvěma dopravci a pokud měl jeden vlak zpoždění tak ten druhý na mě nepočkal a musel pro mě přijet člen rodiny s velkým autem. Při jedné cestě se stalo to, že ve vagónu fungovala jedna plošina, a proto jsem musel vystoupit v jiné stanici kde jsem byl vyložen a odkud jsem musel jet do cílové stanice regionálním vlakem, takže se mi cesta protáhla o 45 minut že ne vždy se to*

úplně pohoda ale snažím se být v tomhle ohledu pozitivní a být rád za to že dojedu do cílové stanic.“

P3 říká: *Tak s přestupy nemám problém, protože jsem dost hubatý a umím si to obhájit, když je nějaký problém.*

P4 říká: *„Párkrát se mi stalo že jsem musela čekat kvůli zpoždění V Praze klidně i hodinu a půl a když jsem přijela do přestupní stanice tak jsem musela čekat na další spoj, protože jsem ten svůj nestihla. Jednou však domě musel ten spoj počkat, protože to byl poslední bezbariérový a já bych se jinak nedostala domů takže na mě čekali asi 30 min“*

Výsledky k VO7

VO7: Jak vnímáte celkovou bezpečnost vlaků?

P1 říká: *„Zase řeknu, že u těch Českých drah, jak je prostě vysokozdvížná plošina, která zvedá ten vozík do výšky, aby se překonal výškový rozdíl mezi nástupištěm a tou hranou vagónu, tak tam je tolik situací, které při nějakém mém selhání, nečekaném pohybu, nebo tak. Při selhání brzdného systému u vozíku, což se ale moc nestává, já jsem v životě neslyšel, že by se to někomu stalo, že by se ten vozík sám rozjel. Nebo naopak při neobratném zacházení ze strany personálu, se může stát takové neštěstí, že mě to nutí volit přepravce, který prostě má vlaky nižší a tím pádem tam není téměř žádné převýšení při nákladce na plošině, která není mobilní. Opravdu to ve mně vyvolává strach. A přesto, že už jsem to absolvoval, já nevím, padesátkrát, možná i víckrát. Tak pořád jakoby vždycky, když tam najíždím, tak vždycky zatajím dech a vždy se mi uleví, když zjistím, že jsem vevnitř a že ty dveře jsou zavřené. Je to takové zvláštní, ale co jsem zjišťoval, tak nejsem sám, kdo to tak má, má to tak spousta lidí. Je to fakt taková adrenalinová disciplína a také jde o to, že je to jednak pocit bezpečí a taky vlastně ta nákladka vysokozdvížné plošiny je celkově ten mechanismus koncipovaný tak, že to trvá strašně dlouho. Kdežto u konkurenčního přepravce stačí přijít včas na to nástupiště, jako každý jiný cestující a člověk je naložen během minuty. Ale to je dané tím, že prostě se jedná o úplně jiný typ souprav.“*

P2 říká: *„Co se týče bezpečnosti při nákladce tak na té integrované plošině se nebojím toho, že bych spadl nebo si ublížil ale spíš toho, že se to nějakým způsobem zasekne a já tam budu trčet. Je to opravdu nepříjemné stát metr a půl nad zemí a nevědět, jestli se dostanu nahoru nebo dolů. S mobilníma plošinama nemám problém, akorát mě občas znervózňuje, když to obsluhují ženy, na kterých je vidět, že je to pro ně opravdu fyzicky náročné. Tak to jsem takový nejistý. V Leo Expressu je ta nákladka bezpečná, rychlá s tím se opravdu cítím bezpečně, protože tam žádné riziko úrazu prostě není.“*

P3 říká: „*Já se cejtím bezpečně a já mám docela posunutej práh jako eee prostě pudu. Takže...pud sebezáchovy mám, ale mám ho posunutý*“

P4 říká: „*Nemívám strach při nakládce ani při cestě vlakem tak nějak mi to celkově přijde bezpečná, personál ví co dělá*“.

Výsledky k VO8

VO8: Jaký máte názor na objednávání přepravy?

P1 říká: „*Jo je to prostě u těch Českých drah fakt proces, který je nesmírně komplikovaný. Třeba u RegioJetu, mně se nikdy nepodařilo objednat, prostě já se vždycky musel objednat tak, že jsem to objednal po telefonu. Jo, jakože nevím proč, ale nikdy se mi to nepodařilo to prostě udělat správně, tu objednávku, vždycky tam byl nějaký jako problém, přijde mi to extrémně prostě nepřehledný. Nehledě na to, že vlastně kdyby člověk měl nedej bože i třeba jako zrakový postižení, tak on u některých těch přepravců si podle mě ani neškrtně, nebo u většiny z nich, protože ty webové stránky jsou tak komplikovaný, že jako tam je tolik grafických prvků, ale zase oni jsou schopni to jako zajistit telefonicky, to je pravda. Nebo nějakým alternativním způsobem. Třeba Leo má tu telefonickou linku, kde si můžeš koupit jízdenku. Takhle jsem to jednou udělal, když spadl web. Jsem zavolal, dal jsem jim číslo karty. Jinak já u toho Leo expressu mám ještě jeden důvod. A to je vlastně to, že u těch Českých drah vlastně člověk musí první si buď koupit ten lístek a pak si objednat přepravu vozíku a oni jí musí schválit. A může se stát, že oni to prostě neschválí a pak si člověk musí shánět jakoby jinou přepravu. A když u toho Leo expressu já, když si koupím tu jízdenku, tak vím, že oni mají všechny soupravy bezbariérové tak v momentě, kdy ji mám koupenou, tak vím, že prostě jedu, pokud samozřejmě odjede ten vlak.*“

P2 říká: „*V telefonu mám jak aplikaci Českých drah, tak aplikaci Leo Expressu a říkám si proč nemohou zakomponovat do té aplikace rovnou možnost objednání přepravy a já bych pak nemusel jít extra na stránky Českých drah a vyplňovat formulář, když by to mohlo být rovnou v té aplikaci. To samé v Leo Expressu při objednání jízdenky musíte zaškrtnout, že jste osoba, která má průkaz ZTP / P a pak se musíte tady kategorizovat jako osoba na ortopedickém vozíku, aby vás to pustilo na sedačky vyčleněné pro vozíky. Proto nechápu, proč musím po této objednávce ještě extra psát email na centrálu, když jsem potvrdil to že jsem osoba na ortopedickém vozíku a tudíž budu potřebovat plošinu k nástupu. Podle mě by to mělo být automatické, jakmile si koupím jízdenku tak automaticky se mi objedná přeprava.*“

P3 říká: „Před koronavirem byl spuštěnej portál pro zrakově a tělesně handicapovaný, teď nevím, jak se to jmenuje a tam se zadali rozměry vozíku a jaký máte typ a kam chcete jet a zajistili asistence“

P4 říká: „To je něco hroznýho to úplnej Mordor fakt mi to vadí přijde úplně zbytečné to objednávat 24 hod. dopředu nechápu proč to není jako ve Španělsku kde se to nemusí objednávat a je to automatické. Mě by to stačilo objednávat tak hodinu až dvě dopředu to by bylo skvělý.“

7. Diskuse

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo analyzovat jaké zkušenosti mají osoby na ortopedickém vozíku s vlakovou dopravou. K tomuto výzkumnému cíli se vztahovaly výzkumné otázky.

Z dosažených výsledků jsem zjistil, že všichni účastníci se pohybují častěji pomocí elektrického vozíku. Další otázka se týkala nakládání osob na ortopedickém vozíku a bezpečnosti do vlaku. Dva ze čtyř účastníků uvedlo, že preferují vlaky LE z důvodu rychlosti a bezpečnosti nastupování. Účastnice nemá problém s integrovanou plošinou u českých drah personálu věří a vždy se cítí bezpečně. Další účastník si nemá žádný problém s nakládáním ani s bezpečností.

U otázky, která řeší přístupnost toalet ve vlaku tři ze čtyř účastníků uvedlo, že se do kabiny s toaletou nevejdou, jelikož mají rozměrné elektrické vozíky. Jeden respondent se na toaletu dostane, ale nevyužívá ji z hygienických důvodů.

Na otázku přístupu personálu k OZP téměř všichni účastníci s výjimkou jednoho odpověděli shodně, že personál společnosti ČD bývá méně ochotný a vstřícný než personál soukromých dopravců. Účastnice uvádí, že je na ní personál vždy vyšel vstříc. Účastník zmiňuje, že měl nepříjemný zážitek se zaměstnancem ČD, který měl nemístnou poznámku na vyšší počet přeprav osob na orto. vozíku toho měsíce.

V otázce, která se týkala kritéria výběru dopravce se dva ze čtyř účastníků shodlo na tom, že hlavní kritérium je pro ně časová dostupnost a služby nabízené ve vlaku. Účastnice, že nikdy neměla problém s ČD, a proto jiného dopravce nevyhledává.

Otázku zabývající se přestupy téměř všichni účastníci se shodují na tom, že mají negativní zkušenost s přestupy, a to z důvodu příliš krátké či příliš dlouhé časové mezery mezi navazujícími spoji

V poslední otázce se řeší téma objednávání u dopravců téměř všichni účastníci se shodují na tom, že aktuální stav objednávání přepravy není vyhovující. Účastník přemýšlí nad tím, z jakého důvodu neintegrovali dopravci objednávku přepravy do svých mobilních aplikací.

Z výzkumu vyplývá, že osoby na elektrickém vozíku mají největší problém s přístupností toalet, a s personálem Českých drah. Dále se polovina na tom, že cestování je nejlepší prostřednictvím dopravce Leo Express, aktuální stav objednávání přepravy není vyhovující. Většina účastníků má negativní zkušenosti s přestupy mezi spoji

Závěr

Tato práce se zaměřila na problematiku bezbariérovosti železniční dopravy. Teoretická část představila legislativu spojenou s tímto tématem. Dále se věnovala charakteristice OOSPO, zabývá se bariérami v dopravě a jednotlivými prvky bezbariérového prostředí a personálu. Závěr teoretické části je věnována komparací železničních dopravců.

Praktická část se zabývá analýzou zkušeností osob na ortopedickém vozíku vlakovou dopravou. Cílem bakalářské práce bylo analyzovat jaké zkušenosti mají osoby na ortopedickém vozíku s vlakovou dopravou. Bezbariérovost je v České republice stále více diskutované téma. Řada organizací, které podporují osoby s poruchou hybnosti realizují projektové činnosti a podnikají advokační kroky pro změny, které by cestování zjednodušily. Zlepšují se podmínky pro osoby se zdravotním postižením, ale stále přetrvávají situace, které mohou být pro tuto cílovou skupinu diskriminační. Vlakoví dopravci se snaží přizpůsobovat podmínky pro cestování osob na ortopedickém vozíku, tak aby byla co nejjednodušší. Přesto se stále objevují ne příliš vhodné podmínky nebo pravidla pro cestování (např. objednání cesty 24 hodin dopředu, nemožnost sedět na svém vozíku po celou dobu jízdy, bariérovost jednotlivých nástupišť přístupnost toalet).

Na základě provedené analýzy lze konstatovat, že mezi participanty panuje shoda v tom, že největší problém je s přístupností toalet, objednávání přepravy, s přestupy na jednotlivých spojích a s personálem Českých drah. Dále se shodli na tom, cestování je nejlepší prostřednictvím dopravce Leo Express.

INTERNETOVÉ ZDROJE

ČESKO, 1994. Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách. In: Sbírka zákonů České republiky 1994. Ročník 1994, částka 79. Dostupné také z : https://www.mdcr.cz/getattachment/Dokumenty/Drazni-doprava/Legislativa-v-drazni-doprave/Zakony-v-drazni-doprave/266-94-k_1-4-2017-uplzneni.pdf.aspx?lang=cs-CZ

ČESKO, 1995. Vyhláška č. 177/1995 Sb., kterou se vydává stavební a technický řád drah. In: Sbírka zákonů 1995. Ročník 1995, částka 48. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2859>

ČESKO, 2008. Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob In: Sbírka zákonů České republiky 2008. Ročník 2008, částka 138. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/soubor/sb138-08-pdf.aspx>

ČESKO, 2009. Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In: Sbírka zákonů České republiky 2009. Ročník 2009, částka 129. [online], [cit. 30- 6-2020] dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/f015224c-ff91-4cad-a37bdc0dc1072946/Vyhlaska-MMR-398_2009

ČESKO, 2010. Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky 2010. Ročník 2010, částka 65. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5737>

ČESKÉ DRÁHY, © 2008. Historie. České dráhy [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/-700/>

ČESKÉ DRÁHY, 2016 a. Cestování zdravotně hendikepovaných. České dráhy [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/default.htm>

ČESKÉ DRÁHY, 2016 b. Čím se řídíme. České dráhy [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.cd.cz/info/cim-se-ridime/-31334/>

ČESKÉ DRÁHY, 2019. Místo vozičkáři. České dráhy [foto]. In: Bluetrains [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: http://bluetrains.cz/wp-content/uploads/photo-gallery/JEDNOTKY/Pendol/reko_SC_21.9._43.jpg?bwg=1588677458

ČESKÉ DRÁHY, © 2020 Výroční zpráva. České dráhy [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: http://www.ceskedrahy.cz/assets/pro-investory/financni-zpravy/vyrocní-zprava/vyrocní-zprava_2020.pdf

EVROPSKÁ KOMISE, 2014. Nařízení komise (EU) č. 1300/2014 ze dne 18. listopadu 2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a

orientace. Evropská komise [online]. Brusel: Evropská komise [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R1300&from=cs>

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE, 2007. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Evropský parlament a Rada Evropské unie [online]. Štrasburk: Evropský parlament a rada Evropské unie [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1371&from=CS>

KALHOUS, Radek. Mobilní plošina [foto]. 2011 In: Mafra [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/cestovani-cesko-ceske-drahy-dopravci-objednani-vozickari-nedostupnost-ombudsman.A200129_105416_domaci_lre/foto/KLU39f42d_NO_TEXT.jpg

KŘEŠŤÁNOVÁ, Lída. Integrovaná plošina [foto]. 2015 In: Rozhlas [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: <https://dabpraha.rozhlas.cz/ceske-drahy-modernizuji-vozy-pro-vozickare-prvni-z-nich-uz-jsou-v-provozu-7321085#&gid=1&pid=1>

LEO EXPRESS, © 2013. Výroční zpráva 2013. Leo Express [online]. [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20150907032158/http://www.le.cz/download/c5500d62b8a41ca52a4472fa0562cb19.html>

LEO EXPRESS, © 2021a. Přeprava vozíků. Leo Express [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/preprava/vozik>

LEO EXPRESS, © 2021b. Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb 2020. Leo Express [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.leoexpress.com/assets/c8286d4d-bff3-4363-913b-3483d8372a70/d8fea018-a43e-4737-a420-b7a8ed897fc4/Zpr%3Fva%20o%20kvalit%3F%20poskytovan%3Fch%20slu%3Feb%20za%20rok%202020.pdf>

LEO EXPRESS, 2012. Rampa pro kočárky a vozičkáře. Leo Express [foto]. In ČTK [cit. 2021-06-21]. Dostupné z: <https://multimedia.ctk.cz/foto/document/20551127/9>

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025 [online]. [cit. 30–4-2021] Dostupné na: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvozp/dokumenty/Narodni-plan-2021-2025.pdf>

NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR, 2019. Zásady komunikace s OZP v turistickém ruchu [online]. [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/2019/07/18/zasady-komunikace-s-ozp-v-turistickem-ruchu/>

PELIKÁN, Miloš. Skládací plošina [foto]. 2014 In: vozickar.com [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: <http://www.vozickar.com/dalkova-doprava-na-zeleznici-zabodoval-regiojet-na-silnici-stale-mizerie/#post/0>

REGIOJET, © 2021. Imobilní cestující. RegioJet [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.regiojet.cz/servis/imobilni-cestujici/>

STUDENT AGENCY, © 2021. Historie společnosti. STUDENT AGENCY [online]. [cit. 2021-06-18]. Dostupné z: <https://www.studentagency.cz/o-nas/historie/index.html?ref=/o-nas/profil-spolecnosti/historie-spolecnosti/>

TYFLOCENTRUM, 2010. Základy komunikace s lidmi se zrakovým postižením. [online]. Praha [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: <http://www.praha.tyflocentrum.cz/dokumenty-kestazeni/metodicke-pokyny/index.php?item=170>

VLAKEM JEDNODUŠE. Kupé regiojet [foto]. 2019 In: Vlákem jednoduše [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: [https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/regiojet-bmz-21-90-1/#iLightbox\[gallery-3\]/0](https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/regiojet-bmz-21-90-1/#iLightbox[gallery-3]/0)

VLAKEM JEDNODUŠE. Kupé vozíčkáři [foto]. 2019 In: Vlákem jednoduše [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: [https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/bbdgmee-236/#iLightbox\[gallery-4\]/0](https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/bbdgmee-236/#iLightbox[gallery-4]/0)

VLAKEM JEDNODUŠE. Toaleta vozíčkáři [foto]. 2019 In: Vlákem jednoduše [online]. [Cit. 24.6.2021]. Dostupné z: [https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/bbdgmee-236/#iLightbox\[gallery-8\]/0](https://www.vlakemjednoduse.cz/popis-vozu/bbdgmee-236/#iLightbox[gallery-8]/0)

WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2016. Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů, Desátá revize. ÚZIS [online]. Praha [cit. 2021-05-10]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F70-F79>

POUŽITÁ LITERATURA

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

MATUŠKA, Jaroslav, 2009. Bezbariérová doprava. Praha: Institut Jana Pernera. ISBN 978-80-86530-62-8.

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-24713-62-4.

ŠESTÁKOVÁ, Irena a Pavel LUPAČ, 2010. Budovy bez bariér: návrhy a realizace. Praha: Grada, Stavitel. ISBN 978-80-247-3225-1.

ZDAŘILOVÁ, Renata, 2011. Bezbariérové užívání staveb: metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb. o obecných a technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Praha: ČKAITF

SEZNAM ZKRATEK

ČD	České Dráhy
EU	Evropská unie
LE	Leo Express
RJ	RegioJet
OOSPO	osoba s omezením pohybů nebo orientace
OZP	osob se zdravotním postižením

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Manipulační prostor (Šestáková a Lupač, 2010) Chyba! Záložka není definována.	
Obrázek 2 Vodící linie (Šestáková a Lupač, 2010)	15
Obrázek 3 Signální pás (autor, 2021)	16
Obrázek 4 Vodící pás přechodu (autor, 2021)	16
Obrázek 5 Varovný pás (autor, 2021)	17
Obrázek 6 Vodící linie s funkcí varovného pásu (autor, 2021)	18
Obrázek 7 Štítek s Braillovým písmem (autor, 2021)	19
Obrázek 8 Objednávkový Formulář 1 (České Dráhy, 2016 a)	23
Obrázek 9 Objednávkový Formulář 2 (České Dráhy, 2016 a)	23
Obrázek 10 Zdvihací plošina (Křešťanová 2015)	24
Obrázek 11 Mobilní plošina (Kalhous 2011)	25
Obrázek 12 Skládací rampa (Pelikán 2014)	25
Obrázek 13 Nájezdová rampa (Leo Express 2012)	26
Obrázek 14 Kupé pro osoby na orto. vozíku (Vlakem jednoduše 2019)	26
Obrázek 15 Místo pro osoby na vozíku (České dráhy 2019)	27
Obrázek 16 Místo pro vozíčkáře (autor 2021)	27
Obrázek 17 Kupé (Vlakem jednoduše 2019)	28
Obrázek 18 Toaleta pro osoby na orto. vozíku (Vlakem jednoduše 2019)	28
Obrázek 19 Bezbariérová toaleta ve vlaku LE (autor 2021)	29

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Charakteristika sledovaného souboru.....	31
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 - Otázky pro rozhovor

Příloha č. 2 - Rozhovory s participanty (P1, P2, P3, P4)

Příloha č. 1

Otázky pro participanty

1. Jaký je váš zdrav stav?
2. Jaké jsou vaše zkušenosti s nakládáním?
3. Jaké jsou vaše zkušenosti s přístupností toalet?
4. Jaké máte zkušenosti s personálem vlaku?
5. Podle kterých kritérií si vybíráte dopravce?
6. Jaké máte zkušenosti přestupy?
7. Jak vnímáte celkovou bezpečnost vlaku?
8. Jaký máte názor na objednávání přepravy?

Příloha č. 2

Rozhovory s participanty (P1, P2, P3, P4)

Přepis rozhovoru č. 1.

Dobrý den pane ***** děkuji Vám, že jste mým Informantem. A přispějete tak do mé bakalářské práce, která se zabývá tématem **Dostupnosti železniční dopravy na trati Praha – Ostrava** .

Dobrý den, jsem rád že můžu pomoci

„ Začneme tedy první otázkou. Mohl bys nám ve zkratce popsat svůj zdravotní stav?“

„*Okay. Tak, já mám dětskou mozkovou obrnu, kvadruparetický reziduální syndrom. To znamená, že mám postižené všechny čtyři končetiny, ale s tím, že vlastně nohy mám postižené jakoby zásadním způsobem a vlastně k pohybu používám převážně elektrický vozík. Mám teda poškozenou i jemnou motoriku a mám vlastně kyfoskoliózu páteře, mám pokrivenou páteř, špatně se mi sedí. Takže to je tak asi jako můj stav.*“

„Tak, já vám děkuji. Co se týče těch otázek, tak jsou zaměřené na cestování pomocí železniční dopravy. První, taková obecnější otázka je, jaké jsou tvé zkušenosti s nakládáním, ať už negativní, či pozitivní?“

„*Tak to podle mě záleží na dopravci, vlastně tím, že mám elektrický vozík, tak to vlastně vylučuje dopravce RegioJet, protože ten není schopný tak široký a mohutný vozík vlastně přepravit v té soupravě. Takže já používám většinou Leo express, protože ti jsou i finančně výhodnější, mají bych řekl výrazně jako proklientnější přístup než České dráhy. A co se týče toho nakládání, tak to je u Leo expressu bezpečné, protože ty vlaky, které vlastně oni používají tak to jsou původně Švýcarské tramvaje. To znamená oni nejsou tak, myslím teda že Švýcarské, ale to nejsou soupravy, který by byli tak vysoký jako to Pendolino, to znamená tam není potřeba překonávat nějaký velký výškový rozdíl. Kdežto u Pendolina tě vlastně zvedají s tím vozíkem do výšky, a i když je to nepravděpodobné, tak tam existuje riziko, že tam když tě zvednou jakoby nad hranu toho nástupiště a toho vlaku, že jakoby spadneš z té plošiny anebo že by ses třeba mohl zaseknout v té mezeře mezi tím vlakem a tím nástupištěm. Mohlo by prostě dojít k úrazu, k poškození vozíku, ke škodě na soupravě. Takže jakoby co se týče té nákladky, tak jakoby já preferuji ten Leo express. Takže tolik asi k tomu nakládání u toho Lea je to fakt bezpečný a velice komfortní, a i ten personál je velice milý.*“

„A je to rychlé hlavně.“

„*Ano! Trvá to nesrovnatelně kratší dobu, když si člověk přijede na nástupiště najede a je tam. A nemusí se těch Českých drah se vlastně člověk by tam měl být třicet minut před odjezdem té soupravy, když má ta souprava třeba zpoždění, tak mně se třeba stalo, že jsem na nádraží kysnul třeba jako tři hodiny, což není super.*“

„Tak jo, tak já vám děkuji za zodpovězení této otázky. Chtěl bych se přesunout k další, a to je celková dostupnost toalet, jak na nádraží, tak ve vlakových soupravách.“

„*Tak to je pro mě takové téma, které bylo takové strašně dlouhou dobu jako ošemetné. Protože ve vlakových soupravách já nejsem schopný při svojí míře jako mobility a při velikosti toho elektrické vozíku, který je jednak poměrně široký, protože já jsem poměrně mohutný a jo je takový robustní ten vozík, tak já při své míře mobility nejsem schopný vlastně se obsloužit na té toaletě v tom vlaku, protože se tam ani nevejdu. Nehledě na to, že já většinou cestuji s krosnou, jakože s velkým cestovním batohem, a to člověk není asi jakoby úplně schopný dostat na ten záchod. Takže tohle je pro mě takový ošemetný, budu kolem toho asi chvilku kroužit, ale já jsem jakoby došel do bodu, kdy jsem třeba jednou, já si strašně rád dávám kafe ve vlaku, fakt si to vždycky užívám a pak jsem s tím prostě přestal a nějak jsem si*

nebyl schopný jakoby vědomě uvědomit proč, ale pak jsem došel k tomu, že to dělám záměrně, abych nechtěl na záchod během té cesty. Což je nesmysl, většina lidí prostě jde na záchod během čtyř hodin. Pak se mi stalo třeba i, to že jsem jakoby jednou při návratu z domu do Olomouce nedoběhl na malou, protože nebyl jsem schopný si zajít ve vlaku a jak je nádraží v Olomouci, tak na nádraží v Ostravě byla toaleta zamčená a v Olomouci prostě úroveň těch toalet je tak nedobrá, že já i přes to, že bych to dokázal se tam obsloužit, tak prostě já radši nejdu. No, a to mě vlastně vedlo k tomu, ačkoliv jakoby klinický důvod k tomu není, tak já vlastně při většině těchto cest používám prostě jednorázové pánské plenkové inkontinenční pomůcky. Protože já prostě nejsem schopný tu situaci zvládnout jako nějak jinak jo, jakože bylo to strašně těžký. A ze začátku to bylo strašně otravné, skoro jsem až zvažoval, že přestanu jezdit domů, ale jakoby ukázalo se, že to je jediný efektivní řešení. Vlastně, když si ten člověk tam nedojde, tak jako jak to má jako zařídit v tom vlaku. Jakoby pro mě se to tímhle vyřešilo, už jsem se na to nějakým způsobem adaptoval ale samozřejmě z hlediska jako té vlakové přepravy je to špatný. V momentě, kdy na tom nádraží není čistá bezbariérová toaleta, tak si myslím, že v roce 2021 je tohle jako problém. Teď si nevybavuji, jestli v Olomouci máme bezbariérovou toaletu na nádraží. Jestli to není ,tim, že jí nemáme. Já vždycky chodím jakoby do kabinky.“

„Já teď nevím, ale pokusím se to zjistit.“

„Je to určitě na webu Českých drah. Tam mají tu funkci.“

„Je tam bezbariérová toaleta, nonstop.“

„Tak ona asi není umístěna tam jako ostatní?“

„Já bohužel nevím.“

„Ale jako zase musím říct, že moje hloupost je, říká mi to spousta lidí, že já přesto, že jsem poměrně takový mobilní tak jsem si nebyl schopný si pořídit euro klíč.“

„Opravdu?“

„Ne, nemám prostě.“

„Tak to je chyba, velká chyba.“

„No to je jako. Musím to napravit. Někde si ho splašit.“

„Já děkuji za zodpovězení této osobní intimní otázky. Děkuji vám, za otevřenost k tomuto tématu.“

„Třeba to někoho inspiruje, třeba se potom někdo nebude cítit sám, že nejsem jediný, kdo to tak řeší. Myslím, že je nás víc.“

„Já jsem nad tím, jakože fakt strašně dlouho jako přemýšlel, tak si říkám, nenechám se tím přece jako omezovat v životě, abych byl ve stresu, jestli se můžu napít, jestli si můžu dát kávu prostě jednou za čtyři, za pět hodin. To jako je fakt takový jako příšerný a musím říct, že mi toho pomohli i tehdejší spolubydlicí, že jsme si z toho udělali jako legraci, že jsme plínce začali přezdívat Voldemort, ten vždycky to vzal do toho pytle v těch rukavicích a „jdu zabít Voldemorta“. Ale je to samozřejmě, abych se vrátil k tomu tématu, je to důsledek toho, že prostě ta doprava není prostě řešená úplně jako na sto procent, v tomhle tom směru. Ale je otázka, jak by ty technické parametry těch souprav tomu umožnili a jak velká by ta toaleta musela být, aby ten vozík se tam jakoby vůbec dostal celý. Takže já tomu na jednu stranu rozumím.“

„Chtěl bych se ještě zeptat, konkrétně u Českých drah, ty toalety pro lidi s omezením hybnosti, bývají velké. Zkoušel si někdy i ty? Jak jsou zařazeny přímo v těch vagónech.“

„Ano, ano zkoušel. Z těch mám takovou hroznou zkušenost. Já tam mám vždycky problém s tím, že já do většiny těch buněk, jestli to mohu nazvat jako buňky, já tam najedu, ale jak ten vozík je takový jako dlouhý a ty kola takový jako mohutný a je mezi nim i velká mezera, tak už vlastně zvyšuje tu šíři. To je vlastně jakoby terénní úprava, aby prostě zvládal i větší terén. Tak tam he jako problém v tom, že když je tam toho místa málo, tak ty dveře nejdu třeba zavřít. A jednou se mi stalo, že prostě u těch Českých drah, jak je tam vlastně to zavírání

jakoby to elektrický, tak já jsem potřeboval vytvořit místo, aby ty dveře se mohli zavřít a já jsem si s tím vozíkem najel tak, že jsem pak a nějak potom ještě zakopnul a já jsem nebyl schopný ten vozík jako odsunout, takže jsem ty dveře nemohl otevřít, já jsem si říkal „pane bože, ať prostě není v Olomouci, ať má zpoždění, ať mám čas to jako stihnout. Takže jsem to nějakým způsobem zvládl. Takže to šlo, ale to taky byla taková negativní zkušenost, která mě posunula jakoby směrem k tomu řešení s těma inkontinenčními pomůckami, protože to bylo jako fakt děsivý. To jsem si říkal „ty vole a teď jestli projedu stanicí, co budu dělat?“ protože já i kdybych si přivolal pomoc, tak jako tam byl prostě ten vozík, já jsem prostě musel vymyslet, jak ten vozík poposunout, tam zas tolik místa nebylo. To bylo v době, kdy jsem ten vozík ještě neměl tak dlouho a mně se stala další věc, která s tím souvisí. Teď už to třeba nevnímám jako problém, ale mně poměrně dlouho trvalo, já jsem asi do svých do prvního ročníku na vysoké škole, jsem jezdil jenom na manuálním vozíku a najednou jsem ho dostal a musel jsem zvládat úplně všechno, jakože nebyl tam jako nějaký postupný proces, já jsem musel všechno prostě zvládnout za pochodu. Párkrát prostě vzniklo i několik poškození, nějaký prostě nárazy, odření. Než to člověk jako, já nevím, jestli ostatní jsou na tom líp, ale mně prostě pár týdnů trvalo, než jsem prostě to dostal do ruky. I teď občas zaváhám, když je nějaká nepřehledná situace, nebo tak. Takže to bylo, jakože tahle situace byla taková uchýlená docela. Pak ještě byl šílený přestup v Lipníku nad Bečvou, a to asi spadá do jiného bodu.“

„Další otázka, o které bych se chtěl zmínit, tak se týká přístupu personálu k osobám s omezeními.“

„To bych řekl, že v mém případě je skoro jakoby generační záležitost. Já nerad generalizuji. Ale co mám jakoby specificky zkušenost se zaměstnanci Českých drah, tak čím starší, tím horší. Jako ta komunikace asi oboustranně to bylo náročné vždycky. Nejlepší je, mě vždycky hrozně vytáčí, že ty lidi nejsou schopní pochopit třeba, že ten vozík má pohon na všechny čtyři, to znamená oni prostě řeknou prostě „posuňte přední kolo“ a já jim řeknu „dobře, ale já, když posunu přední, tak tím pádem posunu i zadní“ a nejsou schopný to posunout jako odděleně. Takže to je jako velký problém a často třeba ti starší lidi u těch Českých drah specificky, protože u toho Leo expressu starší lidi nedělají, tam nejstarší paní, kterou jsem potkal nebylo ještě ani padesát. Oni asi žijí v takovém tom starým jakoby medicínským paradigmatu, že člověk, který má nějaké tělesné postižení, tak má asi jako i mentální. Mně se třeba stalo, že mi jako ani nevěřili, že jezdím na vysokou, že dělám vysokou, že se to strašně jako zprotivilo. A i to, že ti lidi třeba vůbec semnou nekomunikovali někteří v rámci toho procesu, že by třeba řekli, že „teď pojedeme z tohoto nástupiště“ a to pro mě bylo tak zásadní, že jsem se vlastně rozhodl na základě zkušeností svého známého zkusit Leo express a tam vlastně tím, že toho kontaktu s tím personálem je málo, protože člověk se defacto nakládá sám, jenom s tím, že oni vlastně vysunou tu plošinu, tak je to jakoby úplně super pro mě. Většinou u nich jakoby jsou i mladší lidi, věkově třeba mně blíž, nebo i dokonce mladší než já, tak tam je to jako super, a dokonce bych řekl, že ten Leo express má takovou pro clientskou firemní kulturu, takže to je jako hrozně fajn. Ale samozřejmě i u těch Českých drah mají super lidi, ale jako říkám raději i z tady tohoto důvodu volím prostě jiného přepravce. Některý osobní komfort chci mít z té cesty příjemný a ne trauma.“

„Tak je pravda, že Leo express je soukromá firma, takže nějakým způsobem to musí být znát i na chování personálu.“

„Ano, to mi třeba přijde, že ty České dráhy si jako by do teď neuvědomili, že prostě mají už mají jakoby nějakou konkurenci, že by bylo dobré se tomu tak přizpůsobovat, kdežto ten Leo express fakt ví, protože oni vlastně sice poskytují těch sedmdesát pět procent slevu těm koncovým cestujícím, ale vlastně tu cenu kompenzuje stav do plně výše. Takže oni vlastně mají zájem na tom, abychom s nimi jezdili, protože na tom vydělají prostě strašně moc. A plus si myslím, že je tam nějaká kompenzace, tam na ty plošiny a tak. Kdysi to bylo, nevím, jestli je to

pořád, ale vím, že stát se o to docela jednu dobu staral, protože chtěl, aby ti lidi mohli jezdit. Takže já jako myslím, že teď ti privátní přepravci si to uvědomují, nebo alespoň ten jeden, s kterým jezdím já. Je pravda, když jsem jel s Regiojetem párkrát, tak že byli velice v pohodě. Já jsem jim tam vyjídal celý jídelní vůz, mně tam hrozně chutnalo. Byli takový jako snaživý a to, ale já mám více zkušeností s tím Leo expressesem.“

„Děkuji za odpověď. Chtěl bych se přesunout k otázce číslo pět. Podle jakých kritérií si vlastně vybíráte dopravce, se kterým pojedete?“

„Jo, tak u mě je to jakoby specificky, protože já jsem to začal řešit, když jsem vlastně začal jezdit mezi Havířovem a Ostravou tak tam moc velký výběr nebyl. Co se nabízí je ten RegioJet anebo České dráhy, ale když jsem začal studovat v Olomouci, tak jsem, to už je vlastně před několika lety, když jsem začal poprvé a už vlastně předtím, když jsem jel na nějaké konferenci, tak jsem jakoby zjišťoval reference od známých a pro mě jakoby bylo super kritérium to, že jakoby mají jakoby ten servis pro ty cestující s postižením jako na úrovni. Hlavně já si vybírám, kdy pojedu. Já si vybírám a ne, že mi ten přepravce jako laskavě napíše, jestli si u něho můžu koupit jízdenku a jestli můžu jet, to mi nepřijde normální. Pro České dráhy to normální je pořád, a dokonce se chlubí tím, že jim jde ve světě objednávka objednat dva dny předem a u nás jako čtyřicet hodin, moc by mě tam zajímalo, jestli je to pravda, mám o tom svoje pochybnosti, jestli by to stálo jako za průzkum. A jakoby já si to vybírám opravdu podle toho komfortu, podle i služeb na palubě, to je pro mě docela jako důležitý dát si to kafe nebo nějaké občerstvení, když třeba jako jsem na tom nádraží tři hodiny, aspoň v tom vlaku, někdy mi to tak vyjde s tím přestupem, že to prostě jinak nejde. Tak prostě, když už kysnu na tom nádraží, tak si to chci užít alespoň v tom vlaku. A mně se strašně líbí, že v tom Leo expresseu ty lidi jsou milý, nákladka je jednoduchá a bezpečná a lidi jsou příjemný, mají tam jako příjemný servis na palubě, je to bez přestupu, kdežto kdybych jel Českýma drahama z Havířova, tak budu muset přestupovat a takhle je to jakoby jednodušší. Vlastně přestup, služby na palubě, přístup toho personálu a bezpečí té nákladky a vlastně v neposlední řadě i obrovský benefit, který vlastně ale to se netýká lidí s postižením, to vlastně všech studentů, oni poskytují CashBack, to znamená, že já, když si u nich koupím jízdenku, tak se mi velká část těch peněz vrátí pro další nákup, takže třeba já jedu do Olomouce a zpátky třeba i za dvacet devět korun. U Českých drah, jestli se nepletu, tak ta čtvrtina té jedné jízdenky dělá v tuhle chvíli nějakých padesát devět korun. To je úplně jako nesrovnatelné, ty služby jsou úplně někde jinde. Takže, proč bych měl platit víc, za horší služby, to mi jako nedává smysl. Takže vlastně tohle jsou ty moje kritéria.“

„Další otázku, kterou tu mám, tak se týká přestupů.“

„Pro mě obrovský problém, protože já to mám tak, že já vlastně, když jedu domů, tak já potřebuju dojet, nebo když jedu z domu do Olomouce, tak já potřebuju dostat se z Havířova na nádraží v Ostravě a většinou teda na Svinov, protože na hlavním se mi cestuje strašně špatně, je to takový jakoby nepraktický z mnoha důvodů a takže většinou jedu na ten Svinov, jenomže logický by bylo jet z Havířova vlakem a přestoupit ve Svinově na Pendolino a nebo i na jiného přepravce, pro běžného člověka žádný problém, jenomže já, když si to rozkliknu, tak vlastně mi to nabídne buď přestupy, které jsou moc krátké, tam není víc jak patnáct minut a to je strašně málo. Takže vlastně v momentě, kdy ten vlak z Havířova nabude zpoždění jakékoliv, tak za těch miň, než patnáct minut se ten přestup nedá zrealizovat. Takže je tam buď krátký čas na ten přestup a nebo je ten čas neúměrně dlouhý. Já jsem potom začal dělat to, že jsem si začal vybírat třeba s odjezdem za hodinu, hodinu a půl nebo i za dvě. Jenže potom se stalo, že ty přijíždějící Pendolina měli zase své zpoždění, takže místo třeba hodinu a půl dlouhého přestupu jsme se bavili o tom, že jsem na tom nádraží strávil tři hodiny. Tak já jsem strašně přemýšlel nad tím, jak se to dá udělat a začal jsem to vlastně dělat tak, že jsem volil meziměstský autobus. A i tak mě to vyšlo i o něco časově líp. Měl jsem tu jistotu, že mi prostě ten vlak neujede, ještě jsem si někdy stihl zajít na kafe a nebo na oběd a pak jsem prostě jel

směrem na to nádraží a fakt je ten, a to je asi sumární(?) informace na konec, nevím, jestli to mám říct na konci, nebo jestli to mám říct už teď, že vlastně jakoby složitost toho cestování, jako nebyl to jediný faktor, ale ta složitost toho cestování byl jeden z faktorů proč já jsem zásadním způsobem omezil cestování jakoby domů na víkend. To na to mělo jako velký vliv, protože když si řeknu, že jeden den vlastně strávím čtyři hodiny na cestě abych byl doma do nedělního oběda, s tím, že ten nedělní oběd musí být minimálně o hodinu dřív, než normálně, abych já se stihl dostat jakoby v neděli večer stihl dostat zpátky, když třeba v pondělí ráno mám výuku, super to bylo třeba jeden semestr, když výuka byla třeba až v úterý, to bylo skvělé, protože šlo vyjet v pondělí odpoledne úplně v pohodě, ale v momentě, kdy prostě tohle je prostě nastavený, tak mně se to prostě nevyplatí, jakoby ten výdej toho času a té energie. Hlavně i ta logistika, já si jako počítal, že zařízením té cesty u těch Českých drah strávím někdy i víc než hodinu a půl, když je ta cesta obousměrná, jenom telefonováním, psaním e-mailů, objednávaním lístků. A to mě strašně irituje. “

„Je to náročné.“

„Je to drsný no, je to drsný. Ještě třeba můžu říct, že mě jako štve, že ten Leo express je skoro dokonalý, ale mohli by mít ten objednávkový formulář jako u Českých drah. Je to blbý to říct, ale mně přišlo, jednodušší i když je pravda, že oni vesměs odpovídají strašně rychle třeba i do hodiny, do dvou. Ale mně by někdy vyhovovalo i to vyřešit to všechno na jednom místě. Protože já mám potom třeba někdy i takové stihy, že se v noci vzbudím a přemýšlím, jestli jsem ten e-mail odeslal, jakože když to člověk má všechno na jednom místě, tak je to jakoby mnohem jednodušší. Tak to je možná pro ně impulz do budoucna, jim by se to možná také lépe administrovalo, třeba i rychleji. “

„Třeba to v budoucnu zakomponují do aplikace Leo express.“

„Je to možný no, taky ji mám a taky jsem si řekl, že by to tam mohlo být. “

„Ještě jste zmiňoval nějaký příběh z Lipníku nad Bečvou.“

„To byla fantastická historka. Z mých jako takových zážitků, ale já ho zmiňuji, protože to dopadlo dobře. A je to vlastně jakoby příklad toho, jak by to mělo být na železnici, když tam cestuje člověk se specifickými potřebami. Jel jsem vlastně z Olomouce do Ostravy, jel jsem domů a byl to ještě takový den, já myslím že jsem měl kocovinu, nějak mi prostě nebylo dobře a jel jsem domů a prostě jsem si říkal „Bože, ať už jsem doma“ a teď jsem pil kávu a bylo to normální spoj, jakože z Olomouce do Ostravy no a teď najednou slyším v tom rozhlase „Dámy a pánové, tento vlak bude mimořádně ukončen ve stanici Lipník nad Bečvou, kde přestoupíte na spoj náhradní dopravy.“ Takhle jako zaznělo to sdělení, já si říkám „Pane Bože, co budu dělat, kde budu v Lipníku na Bečvou a co budu prostě nikdy jsem tam nebyl a co když mi to ujde.“ A já přišla zamnou stevardka aniž já bych jí jako přivolal, ona přišla zamnou sama a říká mi „Pane Žaludko nebojte se, to bude v pořádku, my jsme s tím.“ a já jsem ji ani jakoby nedal znamení aby přišla, prostě věděla, že má přijít. Ona přišla a říká mi „my jsme mluvili vlastně s tím dispečerem a oni to udělají tak, že přistaví ten vlak, do kterého budeme přestupovat na to ne na to nástupiště, ale na tu obecnou kolej, takže vy jakoby jen prostě přejdete z jednoho spoje do druhého, já vám jen přendám tu plošinu a během minuty to bude vyřešené. Chtěl byste abychom Vám pomohla jako s oblikáním a mohu Vám vzít batoh, nebo tak?“ A to bylo hrozně super, to byl přesně prostě ten pro clientský přístup, kterého je potřeba, pokud ty lidi s postižením mají cestovat a mají v tomhle být v pohodě. Byla to nějaká krizová situace, jako netradiční, náhlá, která se prostě stává na železnici. Můj děda je bývalý mašinfira (?) takže jsem mi potvrdil, že se to stává docela často, ale důležité je to umět zvládnout. Někdy ti lidé neví, ten personál, jak má vlastně s tím člověkem komunikovat a co má vlastně smysl pro něj dělat a co nemá smysl dělat. Často se ti lidi třeba snaží, ale jde to úsilí špatným směrem tak jako je to špatný, ale v momentě, kdy ví, tak ale i ten člověk s tím postižením musí sám vědět. Jakože to je taky, já už mám něco najeto, takže už prostě vím, o co si mám říct a o co si říkat nemám a co je zbytečné. Tak to je takový příklad, kdy to vlastně

jakoby zafungovalo a je to i fakt vzor, pro mě fakt vzor. A na to, že slečna byla taková mladá, fakt jako mladinka, tak byla jako fakt skvělá, věděla, co má dělat.“

„Když si to tak vezmete, tak na jednu stranu ono je to logický, že za Vámi přišla, protože Vás musela naložit, nebo nějakým způsobem, Věděla, že ve vlaku má osobu na ortopedickém vozíku.“

„Je pravda, že věděla, že mě tam má v tom vlaku, no. Jo, já jsem se zase vžil do její kůže, že když jsem si představil, jakože jsem ten stevard a možná nemám tolik jako zkušeností, tak bych možná přemýšlel, co jako budu dělat dřív, jakože jo, jak to bude a tak. Ale ona hned prostě během minuty přišla a hned jsme to spolu jako vyřešili. To znamená, že oni hned v momentě, kdy se to dozví, tak to pravděpodobně museli řešit s tím dispečinkem nějakým způsobem. Což je, jakoby ona mi hned řekla, že dali požadavek na ten dispečink, že ten vlak opravdu musí stát na tom stejném nástupišti, aby se to zpoždění ještě nezvětšilo. Tím, že ten vlak na mě čekal. A to nebyli ani České dráhy, protože oni nemají, podle toho, co já vím, oni nemají tak dobře zmapovanou bezbariérovost stanic, tím ani nic jiného nezbývalo. Kdyby řekli, že mlže přijet kamkoliv, nebo kdyby neřekli, že to musí být specificky tohle nástupiště, tak by se také mohlo stát, že bych se na to nástupiště nedostal. Ne všechna nástupiště na všech stanicích jsou bezbariérová. Takže, musím říct, že to bylo fakt skvělé a je to moje skvělá zkušenost. Zase mě to utvrzuje, že bych měl jezdit hlavně s tím Leo expressem tedy. Dělam jim reklamu v akademické práci, ale je to tak, protože jsou nesporně někde jinde než ti ostatní.“

„Dobře, předposlední otázka, na kterou se Vás chci zeptat, tak se týká bezpečnosti. O pocitu bezpečnosti během jízdy...“

„Zase řeknu, že u těch Českých drah, jak je prostě vysokozdvíhací plošina, která zvedá ten vozík do výšky, aby se překonal výškový rozdíl mezi nástupištěm a tou hranou vagónu, tak tam je tolik situací, které při nějakém mém selhání, nečekaném pohybu, nebo tak. Při selhání brzdového systému u vozíku, což se ale moc nestává, já jsem v životě neslyšel, že by se to někomu stalo, že by se ten vozík sám rozjel. Nebo naopak při neobratném zacházení ze strany personálu, se může stát takové neštěstí, že mě to nutí volit přepravce, který prostě má vlaky nižší a tím pádem tam není téměř žádné převýšení při naložení na plošinu, která není mobilní. Opravdu to ve mně vyvolává strach. A přesto, že už jsem to absolvoval, já nevím, padesátkrát, možná i víckrát. Tak pořád jakoby vždycky, když tam najíždím, tak vždycky zatajím dech a vždy se mi uleví, když zjistím, že jsem uvnitř a že ty dveře jsou zavřené. Je to takové zvláštní, ale co jsem zjišťoval, tak nejsem sám, kdo to tak má, má to tak spousta lidí. Je to fakt taková adrenalinová disciplína a také jde o to, že je to jednak pocit bezpečí a taky vlastně ta naložka vysokozdvíhací plošiny je celkově ten mechanismus koncipovaný tak, že to trvá strašně dlouho. Kdežto u konkurenčního přepravce stačí přijít včas na to nástupiště, jako každý jiný cestující a člověk je naložen během minuty. Ale to je dané tím, že prostě se jedná o úplně jiný typ souprav.“

Mám tu poslední otázku a ta se týká objednávání přepravy?

„Jo je to prostě u těch Českých drah fakt proces, který je nesmírně komplikovaný. Třeba u RegioJetu, mně se nikdy nepodařilo objednat, prostě já se vždycky musel objednat tak, že jsem to objednal po telefonu. Jo, jakože nevím proč, ale nikdy se mi to nepodařilo to prostě udělat správně, tu objednávku, vždycky tam byl nějaký jako problém, přijde mi to extrémně prostě nepřehledný. Nehledě na to, že vlastně kdyby člověk měl nedej bože i třeba jako zrakový postižení, tak on u některých těch přepravců si podle mě ani neškrtně, nebo u většiny z nich, protože ty webové stránky jsou tak komplikovaný, že jako tam je tolik grafických prvků, ale zase oni jsou schopni to jako zajistit telefonicky, to je pravda. Nebo nějakým alternativním způsobem. Třeba Leo má tu telefonickou linku, kde si můžeš koupit jízdenku. Takhle jsem to jednou udělal, když spadl web. Jsem zavolaal, dal jsem jim číslo karty. Jinak já u toho Leo expressu mám ještě jeden důvod. A to je vlastně to, že u těch Českých drah vlastně člověk musí první si buď koupit ten lístek a pak si objednat přepravu vozíku a oni ji musí schválit. A

může se stát, že oni to prostě neschválí a pak si člověk musí shánět jakoby jinou přepravu. A když u toho Leo expressu já, když si koupím tu jízdenku, tak vím, že oni mají všechny soupravy bezbariérové tak v momentě, kdy ji mám koupenou, tak vím, že prostě jedu, pokud samozřejmě odjede ten vlak. Takže tak vím, že budu v něm, když mám tu jízdenku a když jako nezaspím, což je jako super. Protože u těch drah je to fakt jako strašně složitý, protože vlastně tam je to, že to sedadlo pro vozičkáře si může jakoby zakoupit i zdravý člověk, tam není jakoby žádný kontrolní mechanismus, ono to jen upozorněná vlastně v tom objednání, že vlastně si bookuješ sedadlo pro vozičkáře a nezabrání ti tam vlastně v tom, aby sis to nezakoupil.“

„Taková menší vsuvka a u Leo expressu, když je to last minute Jízdenka tak i intaktní lidi si mohou zakoupit tu bezbariérovou sedačku, už se mi to taky párkrát stalo.“

„To mně se to teda nestalo ani jednou, to musím říct, že já mám na to štěstí. A já většinou teda si kupuju ty jízdenky minimálně jako s týdenním předstihem. Já to nikdy nenechávám jakože, já jsem takový i jako klidnější, takže a mně se hrozně u toho Leo expressu vlastně líbí, jak přelívají ty kredity. Tak to mě vždycky tak motivuje to koupit dřív, takže to je fajn.“

„Tak jo, tak já Vám děkuji za rozhovor, za sdílené informace. Doufám, že se Vám v budoucnu bude jezdit jen a jen dobře.“

„Děkuji. Přeji úspěšnou obhajobu.“

„Děkuji.“

Přepis rozhovoru č. 2

Dobrý den, jmenuji se David Pham a chtěl bych Vás požádat, jestli byste byl mým informantem do mé bakalářské práce, která se zabývá tématem **Dostupnosti železniční dopravy na trati Praha – Ostrava**.

Dobrý den Davide, bude mi potěšením.

Pane P. nyní seznámím s otázkami, na které se Vás budu ptát.

1. Se týká zdravotního stavu, kde po Vás budu chtít, abyste mi ve stručnosti řekl, jak na to jste.
2. Se týká nakládání osob na ortopedickém vozíku do vlakové soupravy.
3. Se týká přístupnosti toalet na železniční stanici a taktéž ve vlakové soupravě.
4. Potom se Vás budu ptát na přístup personálu a jaké jsou Vaše zkušenosti?
5. Podle jakých kritérií vybíráte dopravce, se kterým pojedete?
6. Jaké máte zkušenosti s přestupy při meziměstských spojích?
7. Jak vnímáte celkovou (pocitovou) bezpečnost při nakládání?
8. Poslední se týká objednávání vlakových spojů.

Tak jestli můžeme začít první otázkou, mohl byste mi v krátkosti říct něco o vašem zdravotním stavu?

Mám Mukopolysacharidózu typu 4A což je metabolické onemocnění, které se projevuje deformitou těla a svalovou slabostí, takže se pohybuji pomocí ortopedického elektrického vozíku.

Tak děkuji a nyní bych se chtěl zeptat jaké zkušenosti máte s nakládání vozíků a vás do vlakové soupravy můžete klidně to rozdělit dle dopravce

Nakládání u ČD je pro mě stresující záležitost zvláště u plošin, které jsou přímo zabudované do vlaku. Důvod je ten že se mi častokrát stalo že ta plošina během procesu vykládání přestala fungovat a musel jsem nasadit klička se kterou se ta plošina snesla na nástupiště. Osobně u ČD preferuji mobilní plošiny. Personál Českých drah mi při obsluhování zabudovaných přijde dost nezkušený. Párkrát se mi při nakládce stalo jsem musel navigovat personál jak má zprovoznit a obsluhovat plošinu. Pár zaměstnanců mi řekla že je práce s touhle plošinou strašně stresuje a nedělají to rádi já chápu že z toho mají strach ale přijde mi že ten stres to negativně ovlivňuje a pak se to zasekla při nějaké chybě. Taky jsem zažil, že přijel vlak s nefunkční plošinou a já tak musel jet pozdějším spojem. Nejradši mám ovšem nakládání Leo Expressu protože je to nejrychlejší nejjednodušší a stačí jen vytáhnout plošinu která jetýče Regio Jetu tak to nemohu hodnotit jelikož parametry mého vozíku neodpovídají požadavku pro náklad vozíků tudíž tuto společnost nevyužívám.

Děkuji Vám za odpověď další otázka se týká toalet jaké jsou vaše zkušenosti s přístupností

Vzhledem k tomu že jsem menšího vzrůstu tak nemám se zajištěním na toaletu problém, jelikož i můj vozík je malý. Co se týče přesunu a obslužnost toalet tak nemám problém. Co se týče vlakových at' staničních záchodu, tak je všeobecně moc nepoužívám, a to z důvodu že mi úroveň čistoty nepřijde dostatečně dobrá na to. Párkrát se mi stalo že ten den, když jsem měl jet s Leo expressem tak mi pár hodin před cestou volali, že ve spoji kterým jsem měl jet je toaleta mimo provoz a jestli s tím nemám problém, kdybych měl tak by mě zabookovaly pozdější spoj

Takže nemáte tedy problém, co využití toalet v soupravě

Chtěl bych se vás zeptat ještě na jednu takovou bonusovou otázku, zda vlastníte euro klíč

Ano mám ho

Tak to jste první, kdo ho má z mých Informantů.

Pokračujeme tedy k další otázce, jaké máte zkušenosti s personálem vlaku?

Personál osobně hodnotím kladně u soukromých dopravců je více pro clientský a příjemný je to ovšem fakt že se jedná o soukromou firmu, a proto si myslím že standard i daných společností se snaží držet na co nejvyšší úrovni. U Českých drah jsem se spoustu krát setkal s průvodcím, kteří byli nějakým způsobem nepříjemný taktéž i s průvodčimi, kteří byly příjemný záleží samozřejmě záleží na osobnosti a rozpoložení člověka.

Děkuji za odpověď další otázka se týká kritérií, podle kterých vybíráte dopravce.

Doprovce si vybírám podle mých časových možností, ale snažím se upřednostňovat Leo express, protože je pro mě jízda s ním nejpohodlnější, dále se rozhoduji podle délky času jízdy. Příjemným bonusem pro mě jsou služby poskytované na palubě jako třeba možnost zakoupení občerstvení a kávy. Moc se mi líbí, že dopravci dávají malou lahev vody zdarma. Je to milé gesto.

Nyní bych se vás chtěl zeptat na zkušenosti s přestupy.

S přestupy mám spíše negativní zkušenosti, párkrát se mi stalo, že jsem jel se dvěma dopravci a pokud měl jeden vlak zpoždění tak ten druhý na mě nepočkal a musel pro mě přijet člen rodiny s velkým autem. Při jedné cestě se stalo to, že ve vagónu fungovala jedna plošina, a proto jsem musel vystoupit v jiné stanici kde jsem byl vyložen a odkud jsem musel jet do cílové stanice regionálním vlakem, takže se mi cesta protáhla o 45 minut že ne vždy se to úplně pohoda ale snažím se být v tomhle ohledu pozitivní a být rád za to že dojedu do cílové stanic.

Tak to muselo být velmi nepříjemné. Přesuneme se k další otázce ta se zaměřuje na bezpečnost při nakládce a při cestě.

Co se týče bezpečnosti při nakládce tak na té integrované plošině se nebojím toho, že bych spadl nebo si ublížil ale spíš toho, že se to nějakým způsobem zasekne a já tam budu trčet. Je to opravdu nepříjemné stát metr a půl nad zemí a nevědět, jestli se dostanu nahoru nebo dolů. S mobilními plošinami nemám problém, akorát mě občas znervózňuje, když to obsluhují ženy, na kterých je vidět, že je to pro ně opravdu fyzicky náročné. Tak to jsem takový nejistý. V Leo Expressu je ta nakládky bezpečná, rychlá s tím se opravdu cítím bezpečně, protože tam žádné riziko úrazu prostě není.

Tak jo čeká nás poslední otázka, která se týká objednávání přepravy.

V telefonu mám jak aplikaci Českých drah, tak aplikaci Leo Expressu a říkám si proč nemohou zakomponovat do té aplikace rovnou možnost objednání přepravy a já bych pak nemusel jít extra na stránky Českých drah a vyplňovat formulář když by to mohlo být rovnou v té aplikaci. To samé v Leo Expressu při objednání jízdenky musíte zaškrtnout, že jste osoba, která má průkaz ZTP / P a pak se musíte tady kategorizovat jako osoba na ortopedickém vozíku, aby vás to pustilo na sedačky vyčleněné pro vozíky. Proto nechápu, proč musím po této objednávce ještě extra psát email na centrálu, když jsem potvrdil to že jsem osoba na ortopedickém vozíku a tudíž budu potřebovat plošinu k nástupu. Podle mě by to mělo být automatické, jakmile si koupím jízdenku tak automaticky se mi objedná přeprava. Protože ty vlaky jsou bezbariérové a tu rampa akorát personál vytáhne z přihrádky. Ale co mi zbývá že

chci někam jet, tak proto musím něco udělat, takže takhle to asi nějak hodnotím ani kladně ani záporně.

Děkuji za poskytnutí cenných informací do mé bakalářské práce.

Nemáte vůbec záč, rád jsem se zúčastnil.

At' se vám daří

Nashledanou

Nashledanou

Přepis rozhovoru č. 3

Dobrý den, jmenuji se David Pham a chtěl bych Vás požádat, jestli byste byl mým informantem do mé bakalářské práce, která se zabývá tématem **Dostupnosti železniční dopravy na trati Praha – Ostrava**.

Dobrý den Davide, bude mi velkou ctí a potěšením.

Dobře. Pane H. já Vás nyní seznámím s osmi otázkami, na které se Vás budu ptát.

1. Se týká zdravotního stavu, kde po Vás budu chtít, abyste mi ve stručnosti řekl, jak na to jste.
2. Se týká nakládání osob na ortopedickém vozíku do vlakové soupravy.
3. Se týká přístupnosti toalet na železniční stanici a taktéž ve vlakové soupravě.
4. Potom se Vás budu ptát na přístup personálu a jaké jsou Vaše zkušenosti?
5. Podle jakých kritérií vybíráte dopravce, se kterým pojedete?
6. Jaké máte zkušenosti s přestupy při meziměstských spojích?
7. Jak vnímáte celkovou (pocitovou) bezpečnost při nakládání?
8. Poslední se týká objednávání vlakových spojů.

Tak jestli můžeme začít první otázkou?

Já mám DMO od narození, narodil jsem se předčasně, mám i zrakovou vadu, takže jsem kombinovaně handicapovaný k pohybu používám elektrický vozík.

Dobře děkuji. Druhá otázka zní, jaké máte zkušenosti s nakládáním osob na ortopedickém vozíku do vlakové soupravy.

Já jsem zatím co jsem používal ty vlakové spoje, tak nikdy nebyl problém s nakládáním.

Takže se Vám nikdy nestalo, že byste zůstal vyset na plošině?

Ne. Ne...

Takže u všech dopravců to hodnotíte kladně?...

Hm...Ano...

Další otázka – jaká je Vaše zkušenost s přístupností toalet. Jestli se s vozíkem vůbec vejdete na toaletu.

Ve vlaku ne. Ve všech vlacích ne. Teda většinou ve všech vlacích ne. Protože mám hodně široký vozík. Já používám Optimus a ten je hodně široký a nevejdu tam. Ale obsluha mi vždycky pomůže, když potřebuji ve vlaku na záchod. Na nádraží, přestupních stanicích mám docela pozitivní zkušenosti, až na jednu negativní zkušenost a to, že ta obsluhující byla asi blázen nebo nechápala, co po ní chci, takže...to bylo takový docela děsný, ale byl tam údržbář, který mi pomohl.

Takže se Vám vždycky podařilo na danou toaletu dostat nějakým způsobem?

Jo jo jo. Na zastávkách a nádražích vždycky ano.

A můžu se zeptat, jestli jste vlastníkem Euroklíče?

Ne ne ne.

To už jste druhý informant, který ho nevlastní. Máte ještě něco, co byste chtěl k tomuto tématu dodat?

Ne, to je vše prostě.

Čtvrtá otázka se týká personálu. Jaká je Vaše zkušenost – Je celkově personál školený a ví, jak mají pracovat s osobami s poruchou či omezením hybnosti a orientace?

Jako, musím říct, že mám lepší zkušenost se soukromými dopravci, jako je Leo expres, Arriva a další. Ale jako ne že by to na ČD neuměli nebo tak, ale jsou podstatně nepříjemnější.

Tak je pravda, že u ČD je věková kategorie průvodčích je vyšší než u těch soukromých dopravců.

Ano, to bude tím. Tam je ten problém. Mě se jednou stalo, že jsem přijel na vlak – včas všechno, naložili mě. A pak slyším: „To je hrozný, já už mám tenhle měsíc páteho vozičkáře prostě. Tak jsem si ji zavolal a nechal jsem si říct její jméno a číslo jakoby jak je tam vedená a stěžoval jsem si u ČD a potom se už usmívala.

Mě ještě napadla doplňující otázka k nakládání – můžu se zeptat, u kterých dopravců se cítíte více „jako člověk“.

Tak jako i ty ČD jsou v pohodě až na ten jeden exces. Ale je pravda, že u těch soukromých jsou příjemnější, protože jsou mladší.

Takže s personálem máte kladné zkušenosti?

Až na ten jeden exces ano.

Podle jakých kritérií vybíráte dopravce, se kterým pojedete?

Který je nejrychlejší.

Takže volíte podle délky jízdy vlakového spoje do cílové zastávky?

Ano.

U Vás finanční stránka nehraje roli a můžete si dovolit si připlatit za rychlejší spoj?

Připlatím si rád.

Jaké máte zkušenosti s přestupy při meziměstských spojkách?

Tak s přestupy nemám problém, protože jsem dost hubatý a umím si to obhájit, když je nějaký problém.

A můžu se zeptat, jak řešíte situaci, když má první spoj zpoždění a máte přestupovat na další? Nemáte strach, že druhý spoj nestihnete? Jak řešíte tuto situaci?

To je na nich, to není moje vina. Oni dopředu vědí. Proto se to zadává tak dopředu, aby to zařídili a všechny strany to dopředu vědí, že se tam bude nakládat vozík.

Je to tedy jejich problém.

Je to jejich problém, protože oni to mají nahlášené dopředu. Tím pádem všechny strany ví, že tam bude vozičkář, tak si to musí nějak pořešit

Nestalo se Vám někdy, že vlak náhle zastavil a musel jste přestoupit do jiné soupravy?

Něco podobného se mi stalo, že kvůli mně přistavili jako náhradní autobus, abych nemusel přestupovat na náhradní vlak. Teda u soukromého dopravce, nevím, jestli by to udělaly ČD, ale zejména kvůli mně, ale ti udělali autobus a ten mě pak dopravil do cílové stanice.

Jak vnímáte celkovou bezpečnost při nakládání?

Já se cejtím bezpečně a já mám docela posumutej práh jako eee prostě pudu. Takže...pud sebezáchovy mám, ale mám ho posunutý

Při užití mobilních plošin nebo plošin, které jsou zabudovány ve vlacích ČD, cítíte se bezpečně?

Nemáte strach, že se plošina zasekne?

Nemám, nemám strach, že se zasekne. Jediné co mají ti průvodčí strach, že se tam nevejdu. Ono je to teda vždycky tip t'op, ale vždy se vejdu.

Poslední se týká objednávání vlakových spojů.

Před koronavirem byl spuštěnej portál pro zrakově a tělesně handicapovaný, teď nevím, jak se to jmenuje a tam se zadali rozměry vozíku a jaký máte typ a kam chcete jet a zajistili asistenci a...

Nejmenovalo se to ONE TICKET?

No no no, ale oni to teďka nějak upravili. Vypadalo to jinak a dělal to Cendis.

Takže s tím nemáte problém, že si musíte objednávat 24 hodin dopředu?

Nemám...jako i se mi stalo, že já jsem objednával i pár hodin předtím, dá se to všechno vykomunikovat, záleží, jak ten člověk je ochotnej.

Já Vám děkuji za zodpovězení mých otázek do bakalářské práce.

Já Taky děkuji

Na shledanou

Na shledanou.

Přepis rozhovoru č. 4

Dobrý den slečno M děkuji Vám, že jste mým Informantem. A přispějete tak do mé bakalářské práce, která se zabývá tématem **Dostupnosti železniční dopravy na trati Praha – Ostrava**.

Dobrý den, Rádo se stalo.

Dovolte mi abych vás seznámil s otázkami, na které z vás budu ptát v průběhu rozhovoru.

1. Se týká zdravotního stavu, kde po Vás budu chtít, abyste mi ve stručnosti řekl, jak na to jste.
2. Se týká nakládání osob na ortopedickém vozíku do vlakové soupravy.
3. Se týká přístupnosti toalet na železniční stanici a taktéž ve vlakové soupravě.
4. Potom se Vás budu ptát na přístup personálu a jaké jsou Vaše zkušenosti?
5. Podle jakých kritérií vybíráte dopravce, se kterým pojedete?
6. Jaké máte zkušenosti s přestupy při meziměstských spojích?
7. Jak vnímáte celkovou (pocitovou) bezpečnost při nakládání?
8. Poslední se týká objednávání vlakových spojů.

Dobře.

Takže začněme s první otázkou, která se zabývá zdravotní stavem. Mohla byste mi ve stručnosti říct jaký je váš zdravotní stav.

Já mám nemoc, která se nazývá Arthrogryposis multiplex congenita ve zkratce to znamená, že klouby a svaly mi téměř nefungují. Jsme na elektrickém, vozíku a hýbu pouze hlavou a částečně rukama.

Dobrá...

Přesuneme se k další otázce, která se týká nakládání osob.

Nemám žádný problém a většinou mě nakládají pomocí té plošiny která je ve vlaku. A nemá s tím žádný problém.

Takže se vám stalo že byste se třeba zasekla během skládání nebo vykládání nebo při připravený plošiny na váš nástup.

Jednou se mi to stalo, a to mě naložili pomocí té ruční plošiny.

Myslíte mobilní.

Ano mobilní.

Jiné Zkušenosti s nakládáním nemáte?

Jednou jsem jela s regiojetem a tam to bylo všechno v pořádku naložili mě tou mobilní plošinou.

Opravdu ale to jste jela na mechanice ne?

To je ale hloupost protože oni mají v požadavcích to že přepravují vozíky jen, které jsou široké 60 cm.

(Po rozhovoru jsem se dozvěděl, že slečna jela s regiojetem, ale v regionálním spoji, kde používají jiný typ vlaku.)

Dobře, nyní bych se vás chtěl zeptat, na přístupnost toalet v soupravách a zda se vejdete i s asistentem?

Já se se svým vozíkem na toaletu nevejdu. Takže se, takže vždy použiju toaletu doma nebo pak u rodičů prostě musím to vydržet cesta trvá 3 hod. takže je to v pohodě. Já celkově veřejné záchody nemám ráda. Používám je jen v krajních případech.

Mám na vás takovou bonusovou otázku vlastně euro klíč?

Ne už tak 3 roky si říkám že bych měla zařídit, ale jsem líná si proto někam dojít. minule jsem byla v obchodním centru a záchod tam byl na euro klíč samozřejmě byl zamčený. Bohužel nikdo, kdo by mi mohl odemknout tam nebyl, takže jsem musela rychle utíkat domů

Nyní bych se vás zeptal na přístup personálu k vám a zda vám přijde dostatečně vyškolení na komunikaci s osobami s omezením hybnosti.

Nikdy jsem problém neměla, personál mi vždycky vyšel vstříc a ptal se, jestli nechci s něčím pomoc či zda je vše v pořádku je pravda, že občas je to ve větší intenzitě ale dá se to snést. Jak jsem říkala, tak jsem někdy s někým problém neměla, ale to je možná tím že je to mou osobností.

To je pravda jste taková sympatická, takže se není čemu divit..

Dobrá není se vás chci zeptat na kritéria, podle kterých se vybírat dopravce?

Já jezdím převážně s českými drahami nikdy jsem s nimi neměla problém tak proto to nějak neměním. Cena u mě nehraje roli.

Chcete ještě něco dodat?

Ne...

Tak jaké máte zkušenosti s přestupy?

Párkrát se mi stalo že jsem musela čekat kvůli zpoždění V Praze klidně i hodinu a půl a když jsem přijela do přestupní stanice tak jsem musela čekat na další spoj, protože jsem ten svůj nestihla. Jednou však domě musel ten spoj počkat, protože to byl poslední bezbariérový a já bych se jinak nedostala domů takže na mě čekali asi 30 min.

Děkuji za odpověď.

Přesuneme se k předposlední otázce, celková pocitová bezpečnost a při nakládce při cestě?

Nemívám strach při nakládce ani při cestě vlakem tak nějak mi to celkově přijde bezpečná, personál ví co dělá.

Přesuneme se na poslední otázku která se týká objednávání vlakových spojů.

To je něco hrozného to úplněj Mordor fakt mi to vadí přijde úplně zbytečné to objednávat 24 hod. dopředu nechápu proč to není jako ve Španělsku kde se to nemusí objednávat a je to automatické. Mě by to stačilo objednávat tak hodinu až dvě dopředu to by bylo skvělý.

Děkuji za zodpovězení všech otázek a za vaši sdílnost.

Nemáte vůbec zač.

Ať se vám daří.

Vám taky.

Na shledanou.

Na shledanou.

