



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým
postižením a specifika jejich dostupnosti**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKA

Autor: Veronika Brtníková

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Prázdňá, Ph.D.

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem *Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením a specifika jejich dostupnosti* jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce Mgr. et Mgr. Radce Prázdné, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, cenné rady a připomínky. Poděkování patří také firmám, které nabízejí kompenzační pomůcky pro zrakově postižené v celé České republice za ochotu spolupracovat. V neposlední řadě musím poděkovat rodině a všem mým kamarádům, kteří mě podporovali, během celého studia.

Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením a specifika jejich dostupnosti

Abstrakt

Bakalářská práce zpracovává téma Kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením a specifickým jejich dostupností. Cílem bakalářské práce je na podkladě realizovaného kvalitativního šetření zjistit, jaký přístup mají firmy distribuující kompenzační pomůcky v České republice ke svým klientům a zda poskytují nějaké další služby nad rámec prodeje pomůcek. V souladu s výše vymezenými cíli byly formulovány dvě výzkumné otázky: 1) Poskytují firmy prodávající kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením nějaké služby? 2) Jaký přístup mají tyto firmy ke svým klientům?

Práce je členěna do dvou částí, a to na teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje čtyři základní, stěžejní bloky. První z nich zmiňuje samotnou klasifikaci zrakových vad a osob se zrakovým postižením, u kterých se následně aplikují kompenzační pomůcky. V druhé kapitole se práce věnuje kompenzaci jako takové a smyslům, které mohou částečně nahrazovat zrak. V třetí části jsou kompenzační pomůcky klasifikačně rozděleny a následně popsány. V posledním bloku se práce zaměřuje na systém služeb u organizací, které se snaží pomáhat osobám se zrakovým postižením v české republice.

V praktické části jsou charakterizovány cíle práce, metodika šetření, techniky sběru dat. K naplnění cílů praktické části byla použita kvalitativní analýza. Technikou sběru dat byly hloubkové rozhovory a analýza obsahu webových stránek.

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že firmy distribuující kompenzační pomůcky usilují o co největší propagaci firmy, aby nejen příslušné organizace, ale i osoby se zrakovým postižením o jejich firmě měly co nejlepší informace a dostaly se do podvědomí. Dělají vše pro dobro svého klienta a snaží se mu poskytnout co nejlepší servis. Chtějí, aby klienti byli spokojeni a případně je mohli doporučit další klientele. Díky tomu může firma růst.

Klíčová slova

kompenzační pomůcky, kompenzace, zrakové postižení, systém služeb, firmy

Compensative aids for people with visual disability and the specifics of their availability

Abstract

The topic of this bachelor's thesis is Compensative aids for people with visual disability and the specifics of their availability. The aim of this research is to determine clients approach of companies distributing compensative assistive devices in Czech Republic on the basis of qualitative study and also any other company offers except of this device purchase. According to the goals above the two questions of the research were stated: 1) Do compensative assistive devices purchasing companies render any services? 2) What is the companies client approach?

The study is divided into two parts - theoretical and practical. Theoretical one includes four main basic units. The first unit applies to classification of visual impairments and person with visual impairments using compensative assistive devices because of disease. The second unit is devoted to amends as it is and senses partly replacing sense of vision. In the third unit compensative assistive devices are classified and described. In the last unit the study is focused on service scheme and system of companies rendering services to person with visual impairments in Czech Republic.

In the practical part the characteristics of the aim, methods of research, methods of data gathering are given. To reach the aim of the practical part the qualitative analysis was used. The method of data gathering were open debates and websites.

The undertook study showed that companies distributing compensative assistive devices apply to the best advertising companies not only appropriate organizations but also person with visual impairments to know a thing about them. This companies do their best and try to afford the highest quality service to their clients. Fair enough this companies want clients to be satisfied and recommend them further. Due to it companies may rise.

Key words

compensative aids, compensation, visual impairment, service system, companies

OBSAH

1. Úvod	7
2. Klasifikace zrakových vad	8
3. Kompenzace	10
3.1. Sluch	10
3.2. Hmat.....	10
3.3 Čich a chuť.....	11
4. Kompenzační pomůcky	12
4.1. Výběr kompenzační pomůcky	13
4.2. Dostupnost pomůcek- legislativní rámec.....	14
4.3. Klasifikace kompenzačních pomůcek.....	16
4.3.1. Optické pomůcky.....	18
4.3.2. Optoelektronické pomůcky.....	20
4.3.3. Výpočetní technika.....	21
4.3.4. Mobilní telefony	23
4.3.5. Pomůcky pro usnadnění mobility.....	23
4.3.6. Pomůcky pro zápis Braillova písma	25
4.3.7. Měřicí přístroje s hmatovým nebo hlasovým výstupem.....	26
4.3.8. Drobné pomůcky denní potřeby	27
5. Systém služeb.....	29
5.1. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky (SONS).....	29
5.2. Tyfloservis	30
5.3. Tyflocentrum	30
5.4. Tyflokabinet	31
5.5. Ostatní sdružení	31
6. Výzkum.....	32
6.1. Cíl výzkumu	32
6.2. Metody výzkumu.....	32
6.3. Charakteristika výzkumného souboru	34
6.4. Vlastní realizace výzkumu	34
7. Analýza a interpretace dat	36
8. Diskuze	57
9. Závěr.....	59
10. Seznam použitých zdrojů	63
11. Přílohy	68

1. Úvod

Problematika kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením je velmi rozsáhlé téma, ve kterém není vždy snadné se orientovat. Tato práce se pokouší dát odpověď uživatelům pomůcek a široké odborné veřejnosti na otázky spojené s praktickou stránkou výběru či členění kompenzačních pomůcek. Především může sloužit pro toho, kdo si pomůcku pořizuje poprvé a potřebuje získat základní přehled.

Cílem bakalářské práce je na podkladě realizovaného kvalitativního šetření zjistit, jaký přístup mají firmy distribuující kompenzační pomůcky v české republice ke svým klientům a zda poskytují nějaké další služby nad rámec prodeje pomůcek. Tomuto cíli byla podřízena celá struktura i obsah práce.

V teoretické části se práce zaměřuje na čtyři základní, stěžejní bloky. První z nich zmiňuje samotnou klasifikaci zrakových vad a osob se zrakovým postižením, u kterých se následně aplikují kompenzační pomůcky. V druhé kapitole se práce věnuje kompenzaci jako takové a smyslům, které mohou částečně nahrazovat zrak. V třetí části jsou kompenzační pomůcky klasifikačně rozděleny a následně popsány. V posledním bloku se práce zaměřuje na systém služeb u organizací, které se snaží pomáhat osobám se zrakovým postižením v české republice.

V následující praktické části probíhá samotná kvalitativní analýza, realizovaná technikou sběru dat pomocí hloubkových rozhovorů s firmami, které distribuují kompenzační pomůcky v české republice.

Práce doufá, že v této podobě může sloužit jako pomocník při volbě správné kompenzační pomůcky a odstraní často opakované chyby při jejich pořizování.

Na závěr úvodu si dovoluje všem uživatelům popřát, aby měli vždy šťastnou ruku při volbě té správné kompenzační pomůcky a aby jim vždy velmi dlouho a spolehlivě sloužila.

Správně vidíme jen srdcem.

Co je důležité, je očím neviditelné.

—Antoine de Saint-Exupéry

2. Klasifikace zrakových vad

Z důvodu toho, že práce je zaměřena především na kompenzační pomůcky a specifika jejich dostupnosti, následující kapitola slouží především k základnímu seznámení dělení samotných zrakových vad a osob se zrakovým postižením, u kterých se následně aplikují kompenzační pomůcky.

Osoby se zrakovým postižením jsou velmi rozmanitou skupinou. Lze je rozdělovat podle mnoha kritérií. Například podle stupně postižení či typu vady (Bendová et al., 2006).

Při snaze rozčlenit jednotlivá zraková postižení do nějaké klasifikace, je potřeba přihlížet k době, kdy postižení vzniklo, jaká je příčina vzniku a také jak dlouhé má postižení trvání. Za předpokladu, že se soustředíme na dobu vzniku, dělíme vady na vrozené, dědičné (kongenitální, perinatální) a získané (postnatální, juvenilní až senilní) (Novohradská, 2009). Podle délky trvání postižení dělíme na krátkodobé (akutní) poruchy, opakující se (recidivující) a dlouhodobé (trvalé) (Hyvärinen, 2004).

Z hlediska etiologie v oftalmopedii rozlišujeme zrakové vady podle stupně zasažení zrakového analyzátoru na vady orgánové a funkční (Pipeková, 2006). Funkční vady neboli poruchy binokulárního vidění jsou nejpočetnější skupinou zrakově postižených. Patří sem:

- **Tupozrakost** (amblyopie) se projevuje podstatným snížením zrakové ostrosti na jednom oku (Novohradská, 2009). Oko, které vidí lépe, zakrýváme okluzí. (více o okluzi je možné nalézt v podkapitole č. 4.2.1. *Optické pomůcky*) Lze využít okluzi upevněnou na brýlích, náplast nebo neprůhlednou kontaktní čočku. Nejlepším řešením je začít okluzi nosit celodenně a postupem času dobu nošení snižovat (Pešatová, 2005a).
- **Šilhavost** (strabismus) se projevuje poruchou rovnovážného postavení očí a tím se mění zrakové vnímání (Štrébllová, 2002). Osoba stáčí oko, u kterého je jeho zraková ostrost snížena. Šilhání může být zjevné na pohled, ale v některých případech i skryté. Malý význam při vzniku strabismu může mít vliv dědičnosti (Novohradská, 2009). Nejčastěji se provádí léčba pomocí okluze nebo ortoptikou. Okluze zakrývá vždy jedno oko. Používá se matné sklíčko na brýlích

nebo speciální náplast. Pod pojmem ortoptika se rozumí speciální cviky na přístrojích, kterými lze posilovat současné vidění oběma očima najednou (Pešatová, 2005a).

Orgánové vady jsou poruchy na základě snížení nebo nevyvinutí zrakového ústrojí.

- **Slabozrakost** ještě můžeme dělit na slabozrakost lehkou, střední a těžkou (Corn, 2016). Pro slabozraké jedince je potřeba vytvořit optimální podmínky (dobré světelné podmínky, využívat zvětšeného písma, barevného kontrastu, střídat zrakovou práci na dálku a na blízko, zkrátit celkovou dobu jakékoliv zrakové práce, využívání optických pomůcek) (Novohradská, 2009).
- **Zbytky zraku** podle vizu tvoří mezistupeň mezi horní hranicí slabozrakosti a dolní hranicí nevidomosti (Cmappell and Enchelmaier, 2011).
- **Nevidomost** neboli slepota se projevuje úplným nevyvinutím, úplnou nebo téměř úplnou nevykonností zrakového analyzátoru (Štréblová, 2002). Lze rozlišit tři typy nevidomosti, a to nevidomost praktickou, skutečnou a plnou. Tyto typy nevidomosti se rozlišují mezi sebou ve využití zorného pole, zrakové ostrosti, možnosti rozlišení světla a tmy (Finková, 2011).
- **Osleplost** je porucha, která se projevuje ztrátou činnosti zrakového analyzátoru (Štréblová, 2002).
- **Kombinované vady** jsou typické společným znakem, kdy je dominantní zraková porucha a k ní přidružená vada nebo více vad různého charakteru a stupně (Štréblová, 2002). Zraková porucha nejčastěji bývá kombinována se sluchovým, mentálním, tělesným nebo komunikačním postižením (Hamadová et al., 2007).

Všechny výše zmíněné skupiny postižení mají své určité specifické potřeby ať už v oblasti kompenzačních pomůcek či pomoci okolí (Bendová et al., 2006).

3. Kompenzace

Následující kapitola se bude věnovat vymezení základního pojmu vyplývajícího z tématu práce *Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením a specifika jejich dostupnosti*, tedy charakteristice samotné kompenzace.

Základem poznání je vnímání smysly. Dnes je již plně potvrzené, že nepoškozené smysly u zrakově postižených nejsou vrozeně lépe vyvinuty. U osob se zrakovým postižením je možnost získávání informací značně omezena a proto je důležité, aby právě ostatní nepoškozené smysly byly řádně procvičovány a nahrazovali alespoň částečně zrakovou ztrátu. Kromě těchto smyslů je potřeba rozvíjet i další činnosti jako je řeč, rozvoj estetického vnímání (hudební činnosti, výtvarné činnosti) nebo také pohybové dovednosti a nácvik sebeobsluhy (Keblová, 1998).

Pešatová (2005b) uvádí, že zrakovým analyzátozem získáváme přibližně 75-80% informací, sluchovým 15%, hmatem 6%, chuťovým analyzátozem 3% a čichovým 2% (Pešatová, 2005b).

3.1. Sluch

Sluch zaujímá u člověka až 15% všech informací z okolního prostředí. Díky vnímání řeči se dorozumíváme mezi ostatními lidmi, předáváme si vědomosti a poznatky. Dle melodie, intonace či rytmu můžeme odvodit vlastnosti osob a jaký mají vztah k obsahu sdělení. Sluch také nabízí estetické prožitky při poslechu hudby, upozorňuje na hrozící nebezpečí a podobně (Keblová, 1999c).

Pro osoby se zrakovým postižením je sluch především důležitý pro rozvoj dobré orientace a mobility. Osoba se zrakovým postižením by se neustále měla učit rozvíjet sluchovou paměť. Naučit se sledovat rozhovor, umět rozeznat odkud hlas přichází, eliminovat šumy, poznat osoby podle hlasu, pomalé a rychlé kroky, tichou a hlasitou řeč, předměty či činnosti podle specifických zvuků (Keblová, 1998).

3.2. Hmat

Hmat je pro osoby se zrakovým postižením nejdůležitějším smyslem. Do velké míry nahrazuje to, co nemohou vnímat zrakem. V porovnání s plně funkčním zrakem pomocí

hmatových vjemů získávají menší množství informací o bezprostředním okolí, jsou však přesnější než informace sluchové (Keblová, 1999b).

Kožní cití je na jednotlivých částech povrchu těla jiné. Asi nejpřesnější hmatové vnímání je na špičce jazyka, na posledním článku prstu, na rtech. Tepelné podněty jsou nejostřeji vnímány na čele a na lících (Keblová, 1998).

Systematickým výcvikem lze zlepšit schopnost vnímání hmatem, obratnost prstů i celé ruky. Výcvik správného hmatového vnímání je zaměřen především na poznávání tvaru a velikosti předmětů, jejich vlastností (hladkost, měkkost, tvrdost, drsnost) cvičení na poznávání teploty a vlhkosti, hmotnosti, vytváření představ a orientace v prostoru. Obratnost prstů a snaha využívat hmat jsou důležité předpoklady ke čtení Braillova písma, reliéfních obrázků a podobně. Jelikož jsou ruce důležitým nástrojem hmatového vnímání, je potřeba o ně řádně pečovat. Udržovat je suché, čisté a ve správné teplotě, jelikož nižší teplota a vlhkost snižují přesnost našeho hmatového vnímání (Keblová, 1998).

Pro výcvik hmatového vnímání lze využít nespočet běžných věcí, ale i pomůcek speciálních se specifickým cílem pro osoby se zrakovým postižením. Můžeme využít například hmatový pytel, bedničku na poznávání předmětů, chodníček, provlékač domeček, balanční lano, manipulační knížky, reliéfní obrázky, vestu se suchým zipem, rámy a uzávěry, kostkovaný reliéfní šestibod, kolíčkovou písanku velikosti I. a II., počítadlo nebo třeba pracovní listy pro čtení Braillova písma (Keblová, 1999b).

3.3 Čich a chuť

Čich a chuť jsou takzvané „chemické smysly“. Člověk má tyto smysly poměrně málo vyvinuté na rozdíl od vnímání zrakového či sluchového. Osoby se zrakovým postižením jsou však nuceny tyto smysly využívat daleko více.

Umožňují jim získávat specifické informace z prostředí. Ovlivňují jejich prožívání, kdy rozeznávají pachy libé či nelibé. V některých situacích mohou jako jediné pomoci při varování před nějakým nebezpečím. Například při úniku těkavých látek nebo požáru.

Čich i chuť se dají systematickým a metodicky správným cvičením zdokonalit a lépe rozvinout jejich citlivost a funkčnost. Prostřednictvím čichu a chuti si lidé se

zrakovým postižením dokreslují sluchové a zrakové vjemy a utvářejí si lepší představu toho, co právě vnímají (Keblová, 1999a).

Rozvíjením čichu se učí především podněty rozpoznat, stanovit jejich intenzitu, původ a lokalizovat je. Při rozvoji chuti se učí rozpoznat druhy chutí, její původ a intenzitu. Díky osvojení si charakteristických vůní a pachů se mohou lépe orientovat v prostoru. Například poznají, kde je jídelna, pekárna a podobně (Keblová, 1998).

4. Kompenzační pomůcky

Ve speciální pedagogice se rozvinulo několik metod, které je u osob se zrakovým postižením nutno podpořit využíváním speciálních pomůcek. Například reedukační metody (rozvíjení poškozeného smyslu), kompenzační metody (rozvíjení náhradních smyslů) a rehabilitační metody (rozvíjení celé osobnosti osoby se zrakovým postižením). Všechny metody se vzájemně prolínají, navazují na sebe či se doplňují.

Celá tato práce se zaměřuje pouze na metody kompenzační, proto v této kapitole práce hovoří především o speciálních kompenzačních pomůčkách určených pro tuto metodu.

Jesenský et al. (2002) ve své knize uvádí definici kompenzačních pomůcek:

„Kompenzační pomůckou pro těžce zrakově postižené rozumíme nástroj, přístroj nebo zařízení, speciálně vyrobené nebo speciálně upravené tak, aby svými vlastnostmi a možnostmi použití kompenzovalo nějakou nedostatečnost způsobenou těžkým zrakovým postižením“ (Jesenský et al., 2002, s. 230).

Pod pojmem „kompenzační pomůcka“ si můžeme představit všechny pomůcky a zařízení, které částečně či plně nahrazují poškozený smysl (Renotierová a Ludíková, 2006). Osoby se zrakovým postižením je mohou využívat v průběhu celého života, tedy od nejtělejšího dětství až do seniorského věku (Řehořová, 2006). Jejich hlavním úkolem je v co nejvyšší možné míře eliminovat negativní důsledek zdravotního postižení jedince. Lze je také charakterizovat jako pomůcky, které osobám se speciálními potřebami usnadňují lokomoci a prostorovou orientaci, komunikaci a výkon praktických činností (grafomotorických a sebeobslužných) (Bendová et al., 2006). Využití

kompenzačních pomůcek má především pozitivní vliv na psychiku jedince a na zajištění maximální možné kvality života (Jesenský et al., 2002).

V oblasti technické podpory a volby kompenzačních pomůcek dnes již nejde pouze o technickou a zdravotnickou dimenzi, ale vstupuje také do oblasti pedagogické. Zejména speciální pedagogové, kteří pracují v poradenských zařízeních, by měli být schopni klientům se speciálními potřebami poskytnout základní informace při výběru kompenzačních pomůcek a kvalifikovaně jim umět s výběrem pomoci. Doporučit či zprostředkovat kontakt s dalšími odborníky v oblasti pomáhajících profesí. Rychlost vzniku nových pomůcek vždy odpovídá přáním a požadavkům samotných osob se zrakovým postižením a proto se velmi rychle mění (Bendová et al., 2006). V následující kapitole se práce více zaměřuje na správný postup při výběru kompenzačních pomůcek.

4.1. Výběr kompenzační pomůcky

Na začátek je dobré zmínit, že je důležité, aby se pomůcka vybírala opravdu pečlivě. Při výběru si dát na všem záležet a nic neuspěchat. V současné době je na našem trhu nepřehledné množství kompenzačních pomůcek různých značek, od různých výrobců či distributorů, nejrůznější kvality a ceny. Jejich technologický vývoj jde stále velmi rychle dopředu. Aktuální přehled firem, které distribuují kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením v České republice je k nalezení v příloze č. 2.

Správný postup při výběru kompenzační pomůcky by měl v ideálním případě vypadat tak, že uživatel navštíví webové stránky všech prodejců, vybere si pro něj přicházející v úvahu a poté, pokud mu to jeho znalosti dovolí, porovná jejich parametry. Zdali je to možné, je dobré navštívit i specializované výstavy rehabilitačních a kompenzačních pomůcek. Možnost vyzkoušet si pomůcku často odstraní první chyby ve výběru. Se svojí rámcovou představou by měl uživatel následně kontaktovat specializovanou poradnu organizace sdružující občany se zrakovým postižením nebo zdravotnické pracoviště, jež se na výběr kompenzačních pomůcek specializuje. Svou představu by zde měl konzultovat, a z diskuze s nimi by měly vyplynout cca 2-3 modely pomůcky. Tyto pomůcky je poté nutné si dobře a do nejmenších detailů prohlédnout a seznámit se s jejich funkcemi. Pro tento účel může velmi dobře posloužit Tyflokabinet (více o daných organizacích v kapitole č. 5).

V praxi však nelze vždy tento postup přesně dodržet. Důvodem bývá neschopnost uživatele, vzhledem k jeho zdravotnímu postižení či nezkušenosti udělat si sám průzkum na trhu kompenzačních pomůcek. Dalším důvodem je často nedostupnost specializovaného pracoviště či nemožnost zapůjčit si pomůcky k vyzkoušení (Žižka, 2012).

Při výběru vhodné pomůcky je potřeba zvážit:

- zdravotní stav, míru a stupeň postižení
- kombinace vhodných pomůcek
- dosavadní způsob získávání a zpracovávání informací
- potřebnost pomůcky, profesní zájem (Žižka, 2012).

Pro osoby se zrakovým postižením je velice významná služba v oblasti odborného poradenství. Pomůže se seznámením s nabídkou kompenzačních pomůcek, získá možnost vyzkoušení jednotlivých druhů a na základě toho může osoba se zrakovým postižením individuálně posoudit, zda je daná kompenzační pomůcka vhodná. Odborník na kompenzační pomůcky by měl především umět zvládnout již podle diagnózy stanovit okruh vhodných kompenzačních pomůcek, popsat jejich funkci, ale i upozornit na nedostatky a přednosti jednotlivých pomůcek. Dále poradit o způsobech a podmínkách získání finančních prostředků (Jesenský et al., 2002).

Pokud je již pomůcka pečlivě vybrána, je nutné, aby se osoba se zrakovým postižením naučila jak s ní správně zacházet a jak jí využívat. V oblasti získávání a zpracovávání informací se setkáváme s pomůckami funkčně i obslužně poměrně náročnými. V takových situacích je často potřeba nácvik. Ten může být především u starších lidí poměrně náročný (Jesenský et al., 2002).

4.2. Dostupnost pomůcek- legislativní rámec

Stát pomocí zákona stanovuje finanční podporu osobám se zdravotním postižením. Je určena k podpoře sociálnímu začleňování a ke zmírnění sociálních důsledků jejich

zdravotního postižení. Musejí však splňovat všechny stanovené podmínky. Oblasti peněžitých dávek na kompenzační pomůcky jsou ukotveny v následujících zákonech:

- Zákon o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 sb. v platném znění.
- Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením č. 329/2011 ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 388/ 2011 sb. o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.
- V sociální a zdravotní oblasti existuje řada nadací a nadačních fondů. Pokud žadatel nebyl finanční příspěvek na pořízení kompenzační pomůcky přiznán v dostatečné výši, aby si mohl pomůcku dovolit, a jsou vyčerpány veškeré možnosti dovolání se nároku na příspěvek, mohou žadatel pomoci právě oni. Jedná se například o: Nadační fond českého rozhlasu- projekt Světluška, Nadace profesora Vejvodského, Nadace Charty 77, Nadace Leontinka a podobně.

Co se týče poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, současné znění zákona je rozděluje na následující tři položky, které jsou v kompetenci krajských poboček Úřadu práce: Příspěvek na zvláštní pomůcku, Příspěvek na mobilitu, Průkaz pro osoby se zrakovým postižením. Práce se zaměřuje na kompenzační pomůcky, proto následující text rozvádí informace pouze o příspěvcích na zvláštní pomůcku.

Příspěvek na zvláštní pomůcku

Na tento příspěvek mají nárok osoby s těžkou vadou nosného nebo pohybového ústrojí, ale i osoby s těžkým sluchovým nebo zrakovým postižením. Jedná se o jednorázovou, nárokovou dávku, kde jsou sloučené původní příspěvky, které byly uvedeny v legislativě ještě před reformou v roce 2012:

- Jednorázový příspěvek na opatření zvláštních pomůcek
- Příspěvek na úpravu bytu
- Příspěvek na zakoupení motorového vozidla a příspěvek na zvláštní úpravu motorového vozidla.

Příspěvek je poskytován od určitého věku, který však není jednotný pro všechny typy pomůcek. Například příspěvek na vodícího psa je poskytován od 15 let. Podmínkou je, aby tyto pomůcky osobám umožňovaly pomoc při sebeobsluze, byly potřebné k přípravě na budoucí povolání či k realizaci pracovního uplatnění, ke vzdělání, k získávání informací anebo ke styku s okolím.

Je potřeba brát v potaz, že ne na všechny pomůcky mohou lidé žádat o příspěvek. Existují i pomůcky, které hradí veřejné zdravotní pojišťovny nebo jsou jimi klientům pouze zapůjčovány.

Seznam druhů a typů pomůcek, na které je dávka určena, je obsažen ve vyhlášce č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. Příspěvek lze poskytnout i na pomůcku, která ve vyhlášce uvedena není, ale pouze za podmínky, že ji krajská pobočka Úřadu práce považuje za srovnatelnou s pomůckou ve vyhlášce uvedenou.

Při stanovování výše příspěvku se rozlišuje, zda se jedná o pomůcku v ceně do 24.000 Kč, nad 24.000 Kč nebo o motorové vozidlo. V prvním případě, kdy částka nepřesahuje 24.000 Kč, se příspěvek uděluje jedinci, jehož příjem a příjem osob společně posuzovaných je nižší, než osminásobek životního minima. Životní minimum je zákonem stanovená hranice minimálního příjmu. Spoluúčast jedince je 10% z ceny pomůcky, nejméně však 1.000 Kč.

V druhém případě, kdy částka přesahuje 24.000 Kč, je procentuální spoluúčast jedince stejná, ale může být stanovena i nižší, a to s ohledem na míru využívání zvláštní pomůcky, na příjem osoby a příjem osob s ní společně posuzovaných a k celkovým sociálním a majetkovým poměrům. Minimálně se však jedná o částku 1.000 Kč. Maximální výše příspěvku na zvláštní pomůcku je stanovena na 350.000 Kč.

Součet těchto vyplacených příspěvků nesmí v období 60 kalendářních měsíců po sobě jdoucích přesáhnout 800.000 Kč. (Integrovaný portál MPSV, 2016)

4.3. Klasifikace kompenzačních pomůcek

V odborných zdrojích lze najít řadu možných kategorizací kompenzačních pomůcek, které nejsou vždy jednotně uvedeny. Stejně jako nelze členit osoby se zrakovým

postižením pouze podle jednoho kritéria, tak ani v oblasti tyflotechniky není možné takto dělit kompenzační pomůcky.

Pomůcky pro osoby se zrakovým postižením je možné dělit na optické, neoptické a elektronické. Dále je možné se setkat i s členěním podle účelu využití (pomůcky pro orientaci, pro získávání informací, pro sebeobsahu, pro využití volného času). Keblová (1999d) třídí kompenzační pomůcky vzhledem k jejich využitelnosti ve vyučovacím procesu (Keblová, 1999d).

Často používaným kritériem pro rozdělení pomůcek je stupeň zrakového postižení. Dalším možným členěním, které je často využíváno u distributorů pomůcek, je kritérium činnosti, ke které jsou určeny. S ohledem na tento fakt mluvíme o skupině pomůcek pro prostorovou orientaci a samostatný pohyb, pomůčkách pro sebeobslužné činnosti a domácí práce, výukových pomůčkách, pomůčkách pro volný čas a tak dále. Dalším a jistě ne posledním, ale rovněž využívaným měřítkem klasifikace pomůcek, je využitelnost jednotlivých smyslů. V tomto třídění jsou pomůcky děleny na optické, akustické, haptické a podobně.

Bendová et al. (2006) ve své knize uvádí, že pomůcky, zařízení a přístroje můžeme rozdělit například podle stupně postižení uživatele, podle způsobu financování nebo dle činnosti ke které jsou určeny (Bendová et al., 2006).

Bubeníčková et al. (2012) ve své knize dělí kompenzační pomůcky dle použití na:

- Optické pomůcky
- Optoelektronické pomůcky
- Výpočetní technika
- Mobilní telefony
- Digitální záznamníky, diktafony, CD přehrávače
- Pomůcky pro usnadnění mobility
- Pomůcky pro zápis Braillova písma
- Hodinky a další pomůcky na měření času
- Měřicí přístroje s hlasovým nebo hmatovým výstupem
- Drobné pomůcky denní potřeby
- Hračky, hry, pomůcky pro volný čas a sport
- Školní pomůcky

Výše uvedená klasifikace je využita pro strukturování následujícího textu. Doba a obzvláště technické vymoženosti postupují velmi rychle kupředu, proto je v této práci zvoleno rozdělení podle nejaktuálnější publikace. Některé z kategorií však nejsou přímým záměrem této práce a proto nejsou natolik rozpracovány. Bakalářská práce se zaměřuje pouze na pomůcky, které kompenzují ty nejzákladnější limity zrakového postižení a to je odstraňování informačních bariér, případně limity v oblasti samostatného pohybu.

Následující text může sloužit také jako stručný přehled kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením.

4.3.1. Optické pomůcky

U slabozrakých jedinců se lepšího vidění dosahuje zejména zvětšením obrazu, případně zvýšením jeho kontrastu (Pešatová, 2005b). To lze provést pomocí optických pomůcek. Dodavateli optických pomůcek jsou v ČR zejména společnosti Dioptra, a. s. Turnov, Eschenbach Optik, spol. s r.o., Sagitta Ltd., s. r. o. (Bubeníčková et al., 2012). V následující části je uveden přehled jednotlivých druhů optických pomůcek na trhu.

- **Dioptrické brýle** vždy předepisuje oftalmolog na základě odborného lékařského vyšetření. Lidem se světlouplachostí se doporučují brýle se zabarveným sklem. Při výběru nám kromě oftalmologa může být k dispozici například zrakový terapeut, poradce rané péče či pracovník optiky (Kochová a Schaeferová, 2015).
- **Kontaktní čočky** jsou určeny k nasazení přímo na oční rohovku. Můžeme je dělit podle mnoha kritérií. Jedno z nejzákladnějších dělení je podle materiálu na dvě velké skupiny a to na kontaktní čočky tvrdé a měkké. Další dělení se například odvíjí podle doby nošení (jak dlouho lze jednu čočku používat) nebo četnosti výměny, zda jí lze nosit pouze přes den anebo i přes noc (Kochová a Schaeferová, 2015).
- **Okluze** je speciální pomůcka, která zakrývá jedno oko. Využívá se při léčbě tupozrakosti, šilhavosti nebo ke cvičení po operaci vrozeného šedého zákalu.

Okluzorem zakrýváme oko, které vidí lépe, aby se slabší oko muselo více namáhat a tak se postupně zlepšovalo. Typ okluzoru předepisuje oční lékař. Nejčastější jsou okluzory náplastové, textilní (umísťované na brýle) nebo gumové (také na brýle ale příliš se nepoužívají). Možné jsou i okluzní kontaktní čočky (Kochová a Schaeferová, 2015).

- **Lupy** se 4 až 12 dioptriemi jsou zcela běžnou a nutnou pomůckou u slabozrakých jedinců. Na trhu můžeme nalézt několik druhů. Například lupy s vlastním zdrojem světla, lupy stojánkové, speciálně přizpůsobené lupy pro psaní (po straně je jejich kostra otevřená, aby bylo umožněno psát i při posunu po podložce a zároveň je zaručeno dodržení stejné vzdálenosti od papíru) (Pešatová, 2005b). Na blízkou vzdálenost jsou používány nejčastěji zvětšovací lupy s rukojetí, binokulární lupy a stojánkové lupy, kdežto do dálky Galileovy a Keplerovy (Jesenský et al., 2002).
- **Dalekohledové (teleskopické) brýle nebo klipy na brýle** můžeme použít například v kině, divadle či na televizi. Zvětšení je asi 1,8x. Výhodou na rozdíl od lup je, že při čtení máme obě ruce volné, umožňují nám návštěvu kina, divadla nebo například sledovat televizi, video, obrazy či tabuli. Často však brání v pohybu, jsou celkem těžké a nápadné. Slabozrací se za ně často stydí. Je u nich potřeba měnit přísady na pohled do blízka a do dálky (Pešatová, 2005b).
- **Turmon** je speciální monokulární dalekohledové kukátko, které zvětšuje 8krát až 32krát. Můžeme ho použít jak k vidění do dálky tak i po nasazení předsádky do blízka. Poskytuje ještě silnější zvětšení než dalekohledové brýle, bez toho, aby oko muselo být příliš blízko pozorovaného předmětu (Pešatová, 2005b).
- **Speciální učebnice s velkým tiskem** je zvětšený černotisk dle potřeby jedince (Pešatová, 2005b).

4.3.2. Optoelektronické pomůcky

Elektronické pomůcky umožňují využití především u těžších stupňů slabozrakosti. Jsou to kamerové lupy a digitální lupy založené na digitální bázi zpracovávání obrazu. Používány jsou především při práci na blízko, či ke zvětšení obrazu, který je umístěn ve větší vzdálenosti (Růžičková, 2015).

Speciální kamerové televizní lupy jsou elektronická čtecí zařízení, které umožní zvětšení 40x až 60x. Systém tvoří televizní kamera snímající text, monitor a adaptér. Stupeň zvětšení lze plynule nastavovat, lze regulovat kontrast a jas, zvolit pozitivní a negativní zobrazení textu na obrazovce (Pešatová, 2005b). Tato zařízení umožňují čtení textů všech velikostí, prohlížet si obrázky, 3D předměty, psát, vyplňovat formuláře nebo si luštit křížovky (Růžičková, 2015).

Digitální lupy umožňují i silně slabozrakým uživatelům běžně pracovat s textem nebo grafikou v tištěné či psané podobě. Mají barevnou kameru snímající předlohu, jejíž zvětšený obraz se promítá na monitor. Čtení usnadňuje pohyblivý čtecí stolek, který nabízí i pracovní prostor pod kamerou pro psaní rukou, kreslení, luštění křížovek či drobnou manuální práci. Lupa nemá vlastní monitor, lze ji však připojit k počítačovému monitoru bez počítače. Digitálních lup je více druhů. Jedním z nich je digitální ručně vedená lupa. Tuto lupu je možné připojit k běžnému televizoru, kde se obraz předlohy zobrazuje na obrazovce. Předloha zůstává v klidu a naopak kamera se pohybuje po předloze. Lze využívat různých režimů zobrazování na monitoru pro co nejlepší viditelnost (černá písmena na bílém pozadí, bílá písmena na černém pozadí či barevný foto režim pro prohlížení obrázků). Dalším hojně používaným druhem digitálních lup je přenosná ručně vedená lupa s vlastním kontrastním monitorem. V případě, kdy uživatel potřebuje, může opět tuto kameru připojit k většímu externímu monitoru i k televizoru. Tento typ lupy je vhodný k používání ve studovnách, na cestách nebo přímo ve vyučovacím či pracovním procesu (Pavlík, 2004). Dodavateli digitálních lup jsou v ČR zejména společnosti Galop s.r.o a Spektra v.d.n. (Růžičková, 2015)

4.3.3. Výpočetní technika

V současné době edukaci a kvalitu života všech věkových kategorií lidí se zrakovým postižením významně ovlivňují moderní technologie. Oblast výpočetní techniky je velmi širokým a neustále se rozvíjejícím oborem, proto je poměrně složité reagovat na aktuální trendy (Zikl, 2011).

Elektronické pomůcky na bázi informačních a komunikačních technologií mohou sloužit ke čtení, psaní, komunikaci, ale i ke zpřístupnění a zpracování informací (Moravcová, 2004). Jsou uzpůsobeny především pro práci pomocí hmatu, sluchu nebo jejich kombinace (Zikl, 2011). Tyto víceúčelové elektronické kompenzační pomůcky, jsou poměrně náročné nejen z hlediska ceny, ale především v nárocích na jejich používání. Schopnost zvládnutí takové pomůcky je časově náročná a vyžaduje znalost teoretických základů z oblasti informatiky a výpočetní techniky (Jesenský et al., 2002). Proto bychom měli v první řadě posoudit, zda je jedinec se zrakovým postižením schopný naučit se pomůcku využívat (Moravcová, 2004).

Počítače a notebooky s hlasovým či hmatovým výstupem

Význam osobního počítače se speciálním vybavením pro zrakově postižené spočívá především v samostatnosti jedince při získávání a zpracovávání informací. Pomáhá mu v účelném naplnění volného času, v rekvalifikaci či studiu, nebo při výkonu v zaměstnání. Počítače umožňují editaci textu (nejen vpisování textu, ale i možnost kontroly, rušení částí textu), čtení běžně tištěných knih bez pomoci jiné osoby, využití internetu (informace jako jsou noviny, telefonní seznam, jízdní řády a jiné, komunikace elektronickou poštou či výměnou dat v digitální podobě) (Jesenský et al., 2002).

Pro zvládnutí základů práce na takovém počítači je potřeba odborné zaškolení. To je možné na nestátních specializovaných školících pracovištích pod vedením speciálně zaškolených pracovníků. Takovéto pracoviště osvobozují firmy, které dodávají pomůcky na bázi PC, od nutnosti organizovat vlastní nákladné zaškolení (Jesenský et al., 2002).

Odečítač obrazovky neboli screen-reader je speciální software, který je velmi klíčovým programem v počítači pro osoby se zrakovým postižením. Zejména pak pro osoby nevidomé. Dokáže převést informace z prostředí operačního systému do podoby alternativního výstupu.

Odečítače obrazovky můžeme rozdělit na dva základní typy. Hlasový uživatel informace předčítá, kdežto hmatový informace převádí do Braillova písma (Bubeníčková et al., 2012).

Další důležitý speciální software, který by neměl chybět v počítači osoby se zrakovým postižením, jsou **softwarové lupy**. Jejich základní funkcí je zvětšování informací, které jsou zobrazeny na obrazovce počítače. Existují ve verzích bez nebo s hlasovou podporou. Uživatelům, kterým již nestačí pouze zvětšení obrazu, mohou využít zmiňovanou verzi s hlasovou podporou, kde slouží navíc jako podpůrný prostředek hlas.

Odečítačům obrazovky či softwarovým lupám zajišťuje hlasový výstup program **hlasové syntézy**. Hlasová syntéza umožňuje uživateli převod vstupního textu na jeho mluvenou podobu. Osoba se zrakovým postižením je schopna si číst knihy, noviny, zpracovávat informace v digitální podobě včetně přístupu na internet (Spektra, 2017).

Odečítač obrazovky a softwarová lupa nebývá zabudovaná pouze v počítačích, ale v celé řadě dalších pomůcek, které slouží pro komunikaci a získávání informací. Například se velmi často objevují v mobilních telefonech (Bubeníčková et al., 2012).

Jako doplněk k počítači či notebooku je možné připojit různé další přídavné hardwarové pomůcky. Jednou z nejpoužívanějších je asi **Braillský řádek**, někdy nazývaný jako hmatový displej. Jedná se o speciální pomůcku, která se připojí k počítači a pomocí bodového písma zobrazuje informace, které jsou právě na monitoru. Některé modernější verze lze připojit i k mobilnímu telefonu, pomocí bezdrátového připojení Bluetooth, případně přes kabel USB.

Další hojně využívaná pomůcka, kterou je možné připojit k počítači je **Braillská tiskárna**. Ta umožňuje tisknutí reliéfních znaků v šestibodovém nebo osmibodovém Braillském písmu, tisk grafiky či grafických znaků. Tiskárna se k počítači připojuje USB kabelem (Spektra, 2017).

Počítač/notebook je velmi důležitou kompenzační pomůckou, která nevidomému jedinci pomáhá při vyrovnávání informačního deficitu a umožňuje mu komunikovat se širším okolím. Pro nevidomého uživatele počítač vypadá stejně jako pro jakéhokoliv jiného uživatele. Pouze je potřeba při výběru dát si pozor na velkou kapacitu paměti disku a na kvalitní zvukovou kartu (Zikl, 2011).

4.3.4. Mobilní telefony

V dnešní době již na trhu převládají dotykové telefony, které spadají do skupiny tzv. smartphone neboli chytrých telefonů. V mobilních telefonech pro osoby se zrakovým postižením se nachází, již výše zmiňovaný odečítač obrazovky, který pomocí zvuku oznamuje stav signálu a baterie, identifikuje osobu, která se vám právě snaží dovolat, pracuje s telefonním seznamem, píše a čte SMS zprávy. Ozvučeno je také nastavení telefonu, přístup k internetu a mapám (Pundlik et al., 2017). Mobilní telefony v české republice dodávají firmy jako například ACE Design, s. r. o., Adaptech, s. r. o., GALOP spol. s r. o. nebo Spektra, v. d. n. (Bubeníčková et al., 2012).

4.3.5. Pomůcky pro usnadnění mobility

Orientace a samostatný pohyb v prostoru je základním předpokladem samostatnosti slabozrakého či nevidomého člověka.

Při orientaci a pohybu je pro slabozraké především velmi důležitý dostatek světla a kontrastu (Giuliani and Schenk, 2015). Proto mezi neoptické pomůcky patří i filtrované či sluneční brýle nebo kšilty. Pro samostatný pohyb a mobilitu nejen slabozrakých, ale i nevidomých osob se nejčastěji využívá bílá hůl, vodící pes (Růžičková, 2015).

Bílá hůl

Je základní pomůckou pro orientaci v prostoru, která pomáhá nevidomému či slabozrakému docílit většího pocitu jistoty při chůzi. Pomocí bílé hole se dá zjistit kvalita terénu, okolní překážky či šířka prostoru.

To, že bílou hůl využívají pouze nevidomí, je mýtus. Využívají ji všichni, kteří se při prostorové orientaci a samostatném pohybu nemohou spolehnout na svůj „zrak“, lépe řečeno zbytky zraku (Finková et al., 2007).

Jako nevýhody bílé hole často uživatelé uvádějí jejich nápadnost. Ta může u řady osob těžce zrakově postižených vyvolat stud a pocit, že je stále někdo pozoruje. Přitom chůze bez bílé hole je bez dostatečné zrakové schopnosti nebezpečná a rovněž nápadná.

Mohla by pak i například u veřejnosti vzniknout domněnka, že jedinec požil nějaký alkohol či jiné drogy.

V neposlední řadě je dobré zmínit také červenobílou hůl, která nepoukazuje pouze na zrakové znevýhodnění jedince, ale také na přítomnost sluchové vady. Tato hůl spadá ovšem do oboru surdopedie (Pešatová, 2005b).

V České republice se na bílé hole specializuje pouze jediná firma a to Svárovský s.r.o.

Bílou hůl dělíme do 3 skupin podle její hlavní funkce:

- **Bílá hůl orientační** - je určená k prostorové orientaci, je to tzv. hůl dlouhá, měří okolo 110- 140 cm a je neustále ve styku se zemí. Plní funkci orientační, opěrnou a signalizační.
- **Bílá hůl signalizační** - jedná se o nesenou hůl, plní funkci signalizační a ochrannou a velmi omezeně funkci orientační. Dolní konec není v kontaktu se zemí, není tedy potřeba masivního konce. Používá se tužkové držení této hole. Délka se pohybuje mezi 90 - 110 cm.
- **Bílá hůl opěrná** - plní funkci jak opěrnou, tak signalizační. Délka se odvozuje od proporcí těla, nejčastěji je dlouhá 80 - 95 cm.

Konstrukční řešení těla hole jsou 4 druhy (neskládací, skládací, teleskopická nebo kombinovaná) (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, 2016).

Vodící pes

Nevidomým nebo zrakově postiženým osobám může napomáhat v oblasti mobility a umožňovat jim bezpečný pohyb ve známém i cizím prostředí. Vodící pes podporuje samostatný život lidí s postižením zraku, jejich volnočasové aktivity a integraci do běžného života společnosti (Assistance dogs europe, 2007).

Může být například i velmi dobrým pomocníkem při navazování společenských kontaktů. Umožňuje majiteli snadnější a rychlejší začlenění do kolektivu (Bubeníčková et al., 2012). I Pešatová (2005b) jako jednu z výhod vodícího psa uvádí, že nejen zvyšuje mobilitu nevidomých, ale často se stává důvěrným společníkem (Pešatová, 2005b).

Osoba, která žádá o vodícího psa, se musí dokázat představit reálné potřeby, jaké pes potřebuje. Musí být psychicky vyrovnaná, mít dostatečnou autoritu a být schopna zajistit mu každodenní potřebnou péči.

Majitel psovi dává příslušné povely. Pomocí pevného kovového vodiče se pak převede informace od psa k majiteli. Majitel musí mít na vědomí, že za vyřešení všech situací je zodpovědný právě on, nikoli vodící pes. Jedná se o tzv. „živou pomůcku“ a její správné fungování závisí na vzájemné interakci mezi psem a vodičem. Při jakýchkoliv problémech je možnost se obrátit na střediska a organizace, které se zabývají výcvikem vodících psů. Například se lze obrátit na Středisko výcviku vodících psů – Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále jen SONS) nebo na Školu pro výcvik vodících psů Adamov (Bubeníčková et al., 2012).

4.3.6. Pomůcky pro zápis Braillova písma

Braillovo bodové (hmatové) písmo je zvláštní způsob zápisu textu, které umožňuje čtení hmatem (Hamadová et al., 2007). Bylo vyvinuto v roce 1825 Louisem Braillem. On sám ve třech letech oslepl v důsledku poranění jednoho oka ostrým nástrojem a o druhé oko přišel následkem onemocnění. Braillovo písmo je tvořeno různými kombinacemi šesti bodů. Základní šestibodí se skládá ze dvou tříbodových sloupců postavených vedle sebe. Vzdálenost dvou bodů je asi 2mm. Kombinací těchto šesti bodů lze sestavit až 63 znaků, které nám vystačí k vyjádření všech písmen, číslic, značek, diakritických znamének ale i notopisu (Pešatová, 2005b).

Pokud se někdo chce naučit Braillovo písmo, je vhodné absolvovat kurz čtení a psaní Braillova písma, který provádí například Tyfloservis, o.p.s. (Bubeníčková et al., 2012). K výuce Braillova písma mohou posloužit různé jednoduché pomůcky jako například šestibod nebo kolíčková písanka. Díky nim je možné pochopit zápis a logiku základních znaků písma. Kolíčkové písanky se prodávají jednořádkové a třířádkové. K efektivní výuce je důležitý velmi dobrý hmat. Ten můžeme posilovat nejrůznějšími cviky na prokrvení konečků prstů, při kterých se mohou využít například masážní ježci (Bubeníčková et al., 2012).

Pichtův psací stroj

Umožňuje psaní bodového písma. Autorem byl německý tyflopéd Oskar Picht v roce 1899 (Pešatová, 2005b). Má šest kláves pro psaní jednotlivých bodů, které jsou rozděleny uprostřed mezerníkem. Při psaní konkrétního znaku se musí vždy stlačit odpovídající klávesy souběžně. Při nácvičku psaní jednotlivých písmen na stroji je třeba, aby si nevidomý nejprve vybavil bodovou kombinaci, určil si prstoklad a jedním úhozem zmáčkne potřebné klávesy (Hamadová et al., 2007). V České republice je možné se obrátit na prodejny Tyflopomůcek – SONS ČR nebo firmu Spektra, v. d. n. (Bubeníčková et al., 2012).

K rychlému zápisu informací v Braillově slepeckém písmu se využívají **speciální tabulky**. Jsou lehce přenosné a tedy vhodné k nejrůznějším zápisům krátkých poznámek doma, ve škole, na pracovišti, ale i na cestách. Jsou utvořeny dvěma pláty z kovu či plastu, které se mohou rozevírat. Do plátů se vloží slepecký papír, následně se k sobě přiklopí a tzv. bodátkem se ve vymezeném prostoru mohou vytlačovat jednotlivé znaky (Hamadová et al., 2007).

Pokud si jedinec chce zhotovit nejrůznější štítky v Braillově písmu, může využít pomůcku zvanou **Dymokleště**. Na samolepicí dymopásku se otočením vybraného znaku ke značce na rukojeti a následným stisknutím vyrazí jednotlivé znaky. Pro uživatele, kteří znají bodové písmo, jsou polohy číselníku označeny Braillovým písmem. V případě, že uživatel Braillové písmo neovládá, jsou polohy číselníku označeny také latinkou (Bubeníčková et al., 2012).

4.3.7. Měřicí přístroje s hmatovým nebo hlasovým výstupem

Veškeré měřicí přístroje jsou nejen pro osoby se zrakovým postižením důležitou pomůckou. Nevidomí i slabozrací používají k měření hodnot obvykle klasické pomůcky, pouze doplněné o hlasový výstup. Je jich na trhu nepřehledné množství. Jedná se například o teploměry (osobní i venkovní), měřič krevního tlaku a glukózy, osobní váhy, kuchyňské váhy, odměrky s hlasovým či hmatovým výstupem, digitální nebo hmatový minutník používaný především v kuchyni na přípravu jídla, hmatové skládací či svinovací metry, akustická nebo instantní vodováha a podobně.

Asi nejvyhledávanější měřicí přístroje jsou však hodiny, náramkové hodinky či budíky. Náramkové hodinky se vyrábí hmatové nebo s hlasovým výstupem. Pro hodinky s hmatovým výstupem je potřeba nejen částečné zkušenosti, ale i jemný hmat a citlivost v prstech, aby jedinec dokázal po odkrytí odklopného sklíčka osahat postavení ručiček. Proto většina osob se zrakovým postižením dává přednost hodinkám s hlasovým výstupem. U hmatového budíku již je ciferník větší, proto poskytuje pohodlnější prostor pro vyhmatání informace. Přesto se také velmi hojně využívají budíky hlasové, které jsou k dostání v češtině, angličtině nebo němčině. Hodiny i budíky nemusí nutně sloužit jako samostatná pomůcka. Často jsou součástí i jiných zařízení jako například indikátoru barev COLORTEST nebo kuchyňské váhy (Bendová et al., 2006).

4.3.8. Drobné pomůcky denní potřeby

V životě plní lidé mnoho úloh. Jednou z nich je dokázat se postarat sami o sebe, být nezávislí. Osoby slabozraké a nevidomé mají tuto úlohu značně ztíženou. K eliminaci tohoto nedostatku slouží kompenzační pomůcky, které jim mohou pomoci s každodenními činnostmi. Mezi nejčastěji používané drobné kompenzační pomůcky denní potřeby osob nevidomých a slabozrakých patří:

– Indikátory hladiny, světla

Indikátor hladiny slouží při nalévání tekutiny do nádoby. Zavěsí se pomocí elektrod na okraj nádoby. Jakmile nalévaná tekutina dosáhne k elektrodám, hlásič začne vydávat zvukový signál. Po vyndání zase umlkne. Některé indikátory hladiny bývají sdružené s **indikátorem světla**. Toto zařízení vydávají zvukový signál podle aktuální intenzity světla. Čím větší je intenzita světla, tím vyšší tón přístroj vydává. Indikátory světla mohou být zabudované i v jiných dalších pomůckách (například indikátoru barev COLORINO nebo COLORTEST) (Schindlerová, 2007).

– Indikátory barev

Tato pomůcka se podobá ovladači na televizi. Pomáhá osobám se zrakovým postižením rozeznávat jednotlivé barvy (Bendová et al., 2006). Na trhu jsou dva druhy této pomůcky. Liší se od sebe pouze šířkou barevné škály, kterou dokážou rozeznat a

doplňujícími funkcemi (Schindlerová, 2007). **COLORINO** zvládne určit více než 100 barevných odstínů. **COLORTEST** dokáže rozlišit i jemné barevné odstíny a navíc je doplněn o hodiny, stopky, kalendář, měření teploty v místnosti, diktafonem a rozlišovačem Eur. Ke **COLORTESTu** je možné připojit i sluchátka. U obou druhů jsou informace sdělovány prostřednictvím hlasového výstupu (Bendová et al., 2006).

– Čtečky hlasových etiket

Umožňují si nahrávat hlasové komentáře k samolepícím etiketám nebo plastovým čipům, které se mohou rozmístit na cokoliv libovolně po celém bytě. Jejich využití je velmi široké. Můžeme si takto označit například druhy léků, jídlo v ledničce, název CD a podobně (Bubeníčková et al., 2012).

Na trhu jsou dva druhy této pomůcky. Liší se od sebe především kapacitou paměti, délkou komentářů k etiketám a dalšími funkcemi. **Sherlock** nabízí pouze nahrání dvou minutového komentáře k jedné etiketě, kdežto u **PenFriend** nahrávání k jednotlivým etiketám není nijak časově omezeno. U obou verzí je možné připojit sluchátka. **PenFriend** lze navíc využít i jako mp3 přehrávač (Bendová et al., 2006).

– Rozlišovače

Díky nim lze snadněji rozlišit podobné předměty. K rozlišení klíčů se využívají **rozlišovače s hmatovými žebry** ve výrazných barvách. **Párovač ponožek** je zase skvělým pomocníkem při praní, sušení i skladování. **Rozlišovač bankovek** zase podle délky bankovky určí její hodnotu. Tento rozlišovač často bývá součástí podpisové šablony již zmiňované ve výše uvedeném textu. Je možné si ho vyzvednout zdarma v jakémkoliv Tyfloservis, o.p.s. (Bubeníčková et al., 2012).

– Zásobníky

Speciálně upravené peněženky a zásobníky mincí jsou dobrým pomocníkem při placení v obchodě. Pro papírové bankovky i pro mince je vytvořeno více přihrádek pro snadnou a rychlou orientaci.

Další zásobník, který je velmi užitečný pro osoby slabozraké či nevidomé je **zásobník na léky**. Obvykle se jedná o zásobník určený na týden. Každý den je pak označen Braillovým písmem. Při třídění a aplikaci léků je pro tyto uživatele nezbytnou

pomůckou půlič tablet. Díky němu lze tablety pohodlně přepůlit a vyjmout, aniž by vypadly a ztratily se (Bubeníčková et al., 2012).

– Šablony a rámy na psaní

Nevidomý nebo silně slabozraký člověk potřebuje při psaní na papír přesné vymezení prostoru. Výřezy v šablonách napomáhají u podepisování dokumentů, psaní adres na obálky nebo i psaní souvislého textu. Asi nejčastěji je používána **podpisová šablona**. Pokud je osoba nevidomá od doby, kdy ještě nebyl vytvořen návyk pro psaní, je možné se obrátit na Tyfloservis, o.p.s. který nabízí výuku podpisu jako jeden ze sociálně rehabilitačních kurzů (Bubeníčková et al., 2012).

5. Systém služeb

V poslední kapitole práce zmiňuje organizace v České republice, které se zaměřují na pomoc občanům se zrakovým postižením se začleněním do společnosti. Zejména v oblasti kompenzačních pomůcek.

Klíčovou organizací, která se zabývá sociální rehabilitací zrakově postižených v České republice je Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále jen SONS). Ať už pod záštitou SONS nebo jako soukromé společnosti vystupují další organizace pomáhající osobám se zrakovým znevýhodněním. Jedná se o střediska Tyfloservis, o.p.s., střediska TyfloCentrum, o.p.s., Tyflokabinety a další (Vítková, 2004).

5.1. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky (SONS)

Občanské sdružení s celostátní působností, které sdružuje přes 12 000 těžce zrakově postižených jedinců a jejich rodinných příslušníků. Cílem této organizace je hájit a sdružovat zájmy osob se zrakovým postižením, ale především poskytovat služby, které vedou k integraci těchto osob do společnosti.

Mezi hlavní priority sdružení patří vyhledávání a kontaktování osob s jakýmkoliv závažným zrakovým postižením. Těm poté pomáhají v podpoře zaměstnanosti,

v odstraňování architektonických a informačních bariér. Nabízejí socioterapeutickou činnost, která se provádí ve svépomocných skupinách nebo v aktivizačních klubech.

SONS je zřizovatelem mnoha dalších středisek, které nabízejí pestrý program služeb. Například: Tyfloservis, Tyflocentrum, Střediska integračních aktivit, Tyflokabinet (nabídka tyflopomůcek), středisko výcviku vodících psů nebo třeba Metodické centrum odstraňování architektonických bariér (SONS, 2016).

5.2. Tyfloservis

Služeb Tyfloservisu využívají především osoby, u kterých došlo k oslabení nebo ztrátě zraku v pozdějším věku. Dolní věková hranice je však stanovena na 15 let. Tyfloservis poskytuje všechny níže uvedené služby bezplatně. Pokud klient není schopný do střediska sám docházet, nabízí možnost ambulantních návštěv.

Tyfloservis nabízí proškolení v obsluze některých kompenzačních pomůcek. Podává informace o možnostech, jakými mohou klienti pomůcky získat. Dále pomáhá při nácviku sebeobsluhy. Při vaření, úklidu, osobní hygieně, péči o děti a podobně. Provádí výcvik v prostorové orientaci, chůzi s bílou holí, chůzi s průvodcem. Pomáhá s výběrem vyhovujících tras. Také učí nácvik vlastnoručního podpisu nebo psaní na počítačové klávesnici. Nabízejí poradenství, které se týká úprav prostředí. Nácvik jak se chovat v různých společenských situacích a jakým způsobem mají komunikovat s lidmi například v dopravě nebo v obchodech. Pomoc při zařizování a zařazení do nového zaměstnání. Mimo to slouží i jako informační servis a zprostředkování dalších služeb, například výcvik vodícího psa nebo pomoc studentům při studiu (Tyfloservis, 2005).

5.3. Tyflocentrum

Pro jasné odlišení je vždy součástí názvů Tyflocenter i jméno krajského města. Zatím fungují pouze čtyři a to v Brně, Karlových Varech, Ostravě a Olomouci. Centrum pod sebe zahrnuje Střediska integračních aktivit a centrum digitalizace a technické podpory.

Cíl tyflocentra je rozšiřovat nabídku služeb pro nevidomé a slabozraké. Zavádět a poskytovat nové služby sociální intervence podle regionálních poměrů a potřeb. Tyto

služby vedou osoby se zrakovým postižením k samostatnosti, zlepšují kvalitu jejich života, podporují společenské, pracovní a kulturní uplatnění a pomáhají při celkové integraci do společnosti (Kimplová, 2010).

5.4. Tyflokabinet

Obecně prospěšná společnost, která poskytuje bezplatné poradenství a konzultace při výběru vhodných kompenzačních pomůcek jako jsou například počítače s hlasovým výstupem, optické a optoelektrické pomůcky, pomůcky usnadňující orientaci a samostatný pohyb a tak dále. Vhodný výběr kompenzačních pomůcek a zaškolení na místě zajišťují odborní lektoři či konzultanti.

Tyflokabinet také realizuje základní a nadstavbové odborné kurzy obsluhy kompenzačních pomůcek. Především počítačů a speciálních programů, včetně výuky práce s internetem a alternativními operačními systémy.

Kurzy mohou probíhat přímo v Tyflokabinetu nebo i v domácím prostředí uživatele (Tyflokabinet, ©2008-2014)

5.5. Ostatní sdružení

V České republice působí ještě další různá sdružení. Jedním z nich je pražský Okamžik. Ten se snaží podpořit plnohodnotný a samostatný život lidem se zrakovým postižením a pomoci ho propojit se životem lidí bez postižení pomocí sociálních služeb, kulturních nebo dobrovolnických aktivit.

Sdružení Kafira se snaží o vyrovnání příležitostí osob se zrakovým postižením v pracovním i společenském životě.

Klub Manus realizuje komunikační prostor pro mladé lidi. Zde vytváří síť kontaktů mezi vidícími a osobami se zrakovým znevýhodněním pomocí společných společenských aktivit.

V České republice také existuje rehabilitační, rekondiční a rekvalifikační zařízení, ve kterých je možnost několik měsíců intenzivní reedukace dovedností, zručností a zaškolování do nové práce. Například Ústav sociální práce pro zrakově postižené v Brně- Chrlice nebo Pobytové a rehabilitační středisko Dědina v Praze. Klienty také seznamují s nejnovější digitální a jinou technikou (Kimplová, 2010).

6. Výzkum

6.1. Cíl výzkumu

Cílem bakalářské práce je na podkladě realizovaného kvalitativního šetření zjistit jaký přístup mají firmy distribuující kompenzační pomůcky v České republice ke svým klientům a zda poskytují nějaké další služby nad rámec prodeje pomůcek. Z důvodu realizovaného kvalitativního šetření byly stanoveny výzkumné otázky.

- 1) Poskytují firmy prodávající kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením nějaké služby?
- 2) Jaký přístup tyto firmy mají ke svým klientům?

6.2. Metody výzkumu

Pro účely této bakalářské práce byla využita metodologie kvalitativního výzkumu. Výzkumný soubor byl zvolen na základě metody záměrného neboli účelového výběru, který se řadí mezi nejrozšířeněji využívanou metodu. V rámci metody kvalitativního výzkumu byl použit hloubkový rozhovor s veškerými firmami, které distribuují kompenzační pomůcky pro zrakově postižené osoby v České republice. Rozhovor byl nahráván na diktafon. U respondentů, kteří neodpověděli úplně nebo u kterých bylo potřeba ověřit již zjištěné informace, bylo využito webových stránek daných firem.

Hloubkový rozhovor se skládal z předem připravených otevřených otázek, které byly rozděleny do šesti okruhů. Na tomto základě byla provedena kvalitativní analýza.

1. Okruh - Spolupráce s organizacemi a ostatními firmami

Spolupracujete s nějakou organizací? Tyflokabinet, Tyfloservis, SONS. Jak tato spolupráce vypadá?

Co se týká firem, které nabízejí podobný sortiment, konkurujete si nebo spolupracujete?
Pokud ano, tak jak?

2. Okruh – Prezentace firmy, reklama

Jsou nějaké formy, jak se snažíte dostat do podvědomí potencionálním zákazníkům?
Oslovujete je nějakým způsobem?

Provádíte nějaké workshopy? Výstavy? Pokud ano, kde je plánujete? Jaká je návštěvnost?

Reklama- internet, letáčky, rádio. Kde je soustřeďujete?

3. Okruh – Výběr pomůcky, poradenství

Pokud Vás nějaký zákazník kontaktuje, jste schopni mu pomoci s výběrem pomůcky, která je pro něj nejvhodnější?

Máte ve firmě nějakého zaměstnance, který se zabývá přímo poradenstvím?

Může si pomůcku zákazník někde vyzkoušet před zakoupením? (kamenná prodejna)

Jsou tyto služby placené?

4. Okruh – Kompletní servis, zaškolení, kurzy

Provádí vaše firma kompletní servis pomůcek? Dovezení do místa bydliště zákazníka, zapojení technikem, sestavení, instalace programů?

Provádíte nějaké zaučení s pomůckou? Je tato služba placená?

Při zakoupení nějaké náročnější pomůcky na obsluhu je možné ve vaší firmě žádat nějaký kurz či zaškolení s pomůckou? Pokud ano jak probíhá? Jsou tyto služby placené?

5. Okruh - Reklamace

Pokud nastane situace s reklamací zboží, jaký máte postup ve vaší firmě? Poskytujete náhradní pomůcku? Výměnu? Opravu? Za jak dlouho? Vzdálený přístup?

6. Okruh – Ostatní služby

Nabízíte ještě nějaké jiné nadstandardní služby, které jsem nezmínila? Jaké?

6.3.Charakteristika výzkumného souboru

Záměrem práce bylo oslovit veškeré firmy zabývající se distribucí kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením v České republice. V rámci získávání kontaktů na tyto firmy posloužila internetová stránka Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, která tyto informace nabízí a aktualizuje. Na základě toho bylo zjištěno, že firem, které vyhovovaly stanovenému kritériu, je v České republice celkem třináct. Z tohoto počtu se tři firmy odmítly výzkumu zúčastnit z nespécifikovaného důvodu. Výzkumný soubor se tedy nakonec skládal z deseti respondentů.

Všechny oslovené firmy byly před začátkem hloubkového rozhovoru seznámeny s podrobnostmi kvalitativního šetření. S jejich svolením byly vedené rozhovory nahrávány na diktafon a následně přepsány. Vzorový informovaný souhlas je součástí v příloze č. 1.

Nejedná se nijak o citlivé téma, proto není důvod zachovávat anonymitu jednotlivých firem.

6.4.Vlastní realizace výzkumu

Výzkum byl rozdělen do tří základních fází.

První fází bylo seznámení s firmami, které se zabývají distribucí kompenzačních pomůcek v České republice. Potřebná data byla získána z dostupných webových stránek jednotlivých firem. Součástí bylo i seznámení se s různými typy kompenzačních pomůcek.

Ve druhé fázi byl vytvořen podklad pro hloubkový rozhovor, který sloužil jako základní vodítko při dotazování firem.

Otázky byly rozděleny do 6 základních okruhů.

- Spolupráce s organizacemi a konkurujícími firmami
- Prezentace firmy, reklama- jakými kanály předávají informace o svých produktech klientům
- Výběr pomůcky, poradenství
- Zaškolení, kompletní servis, kurzy
- Reklamace kompenzačních pomůcek
- Ostatní služby

Třetí fází bylo samotné kontaktování firem a získávání informací pro analýzu dat. Délka rozhovoru se velmi lišila, nejkratší rozhovor trval přibližně 10 minut a nejdelší okolo 1,5 hodiny. Tento rozdíl vznikl individuální zkušeností a vyjadřovací schopností respondentů. Přesné otázky, které byly firmám kladeny, jsou již uvedeny výše v kapitole metody výzkumu.

V rámci výzkumu byl také monitorován počet aktuálně fungujících firem v České republice, které distribuují kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením. Firmy byly rozděleny dle nabídky. Viz tabulka v příloze č. 2. Pro snadnější orientaci je v příloze č.3 i grafické znázornění rozložení sortimentu, na který se firmy zaměřují.

7. Analýza a interpretace dat

7.1 Spolupráce s organizacemi a konkurujícími firmami

Tabulka č. 1

	Spolupráce s organizacemi	Konkurující firmy
ACE Design, s.r.o.	Jsou s některými organizacemi v kontaktu. Dávají jim požadavky na předložení nabídek, případně s nimi konzultují.	Záleží jak s kterou firmou. S řadou standardních dodavatelů, kteří existují dlouhodobě, mají v zásadě dobré kontakty.
Adaptech, s.r.o.	Momentálně asi nejužší spolupráci mají s Tyfloservisy a s tyflokabinetem v Českých Budějovicích.	Spolupracují jen s těmi firmami, které se snaží jít stejnou cestou jako oni. A to ať vyhraje produkt toho nejlepšího. Přiznávají, že jsou i firmy, které se jim snaží vysloveně házet klacky pod nohy.
APEX spol., s.r.o.	Společně se SONS vyvíjeli některé produkty. Prostřednictvím tyfloservisu a tyflopomůček jim chodí objednávky na vysílače.	Pokud je potřeba zabudovat vysílač do slepecké hole, úzce spolupracují s firmou Svárovský, s.r.o. Dále spolupracují také s dopravci a provozovateli veřejné dopravy.
BrailleTech, s.r.o.	Do jisté míry spolupracují. Organizace jim umožňují na jejich akcích předvádět jejich nové výrobky.	Spolupracují i konkurují. Spolupracují převážně s firmou Adaptech, s.r.o. Pokud nastane situace, že nějakou pomůcku nemají, doporučí právě Adaptech.
Sociální firma Ergones	Ano, tak různě s klasickými organizacemi pro nevidomé. Kontaktují se nepravidelně, podle potřeby.	Jsou mezi firmami korektní vztahy, ale samozřejmě je velká konkurence. Doporučovat by vždy mělo nezávislé středisko.
GALOP spol. s r. o.	Ano, obecně se SONS takže i s tyflocentry, tyflokabinety i tyfloservisem.	Pokud nějaké věci nevyrobí, poradí na koho jiného se obrátit.
RosaSOFT	Organizace od nich mají jejich nabídku pomůček, kterou mohou při výběru zákazníkům nabídnout jako jednu z variant.	Konkrétně tato softwarová firma, se například setkává s tím, že konkurence od nich odkupuje software. A používá ho ve svých řešeních.
SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	Předvádějí jim ukázky novinek na trhu. Podporují tyto organizace jak finančně, tak i co se týče klientů. Je mezi nimi velmi úzká spolupráce. Jak s tyflocentrem tak s tyfloservisem. Kontaktují se	Mají pouze jednu firmu, se kterou spolupracují, ale jinak je to konkurence jako každá jiná.

	pravidelně, za ty roky mezi nimi vznikli úzké vazby, i přátelské.	
Spektra, v.d.n	Vesmíš spolupráce vypadá tak, že o sobě navzájem vědí. Organizace mají zapůjčené nějaké pomůcky, tak aby si je lidé z okolí mohli vyzkoušet.	Ve chvíli kdy někdo žádá nějakou drobnější pomůcku, kterou tato firma standardně nedělá (mluvící váhy, hodiny atd.) tak je pošlou například do tyflopomůček.
Svárovský, s.r.o	Mají úzkou spolupráci s tyfloservisem. Všechna tato střediska o jejich produktech vědí a mají jednotlivé typy holí k dispozici. Jsou kompetentní k tomu, aby dokázali lidem poradit, která hůl je pro ně nejvhodnější. Svárovský, s.r.o. tyto tyfloservisy školí, pokud jsou nějaké novinky na trhu.	Tato firma je jediná v České republice, která nabízí slepecké hole. Proto nemá žádnou konkurenční firmu na trhu.

Zdroj: Vlastní

Z tabulky č. 1 vyplývá, že v podstatě všechny dotazované firmy tohoto zaměření nějakým způsobem spolupracují s organizacemi zabývajícími se osobami se zrakovým postižením. Nejčastěji obecně se SONS, ale i s Tyflocentry, tyflokabinety nebo tyfloservisy po celé České republice. O těchto organizacích je možné se více dozvědět v šesté kapitole této bakalářské práce.

Zřejmě všechny firmy si kladou za cíl, aby tyto organizace měly dobré povědomí o jejich firmě a v nabídce co nejvíce jejich vzorků. Při výběru pomůcky se klient většinou obrací na tyfloservis nebo tyflocentrum, kde se s ním snaží nezávisle vybrat pomůcku pro něj nejvhodnější. Tyto organizace slouží pouze jako nezávislý poradci. Spolupráce probíhá nepravidelně, podle potřeby. Některé firmy provádí nárazově různé prezentace o nových výrobcích, případně společně konzultují. Většina firem vystupuje jako realizátor, jako dodavatel kompenzačních pomůček. Zatímco organizace by měly poskytovat služby spojené s výběrem pomůcky a zaučení s ní.

Co se týče konkurence mezi firmami, ač se to nemusí na první pohled zdát, v sociální sféře je konkurence velmi vysoká. Všechny dotazované firmy se shodly na tom, že na to o jak malý trh se jedná, je firem tohoto zaměření v České republice až moc. Pokud však nějakou pomůcku, která by klientovi lépe vyhovovala, nemají v nabídce, doporučí mu, na koho jiného se může obrátit. Doporučovat by, ale vždy mělo nezávislé středisko.

Jediná firma, která se konkurence obávat nemusí je Svárovský, s.r.o. Jsou na českém trhu jediní, kteří vyrábí a distribuují slepecké hole.

7.2 Presentace firmy, reklama

Tabulka č. 2

	Reklama firmy	Výstavy, workshopy	Ostatní propagace
ACE Design, s.r.o.	Letáčky mívali v minulosti, ale v dnešní době už se to nějakým způsobem neosvědčuje. Snaží se udržovat internetové stránky, to jim přijde jako vhodná reklama.	Výstavy bývají v průměru tak 2x do roka. Jednou do roka se pořádá tmavomodrý festival, který pořádá brněnské tyflo centrum a tam se zatím vždy zúčastnili. Jinak jsou vždy při nějaké individuální příležitosti, kterou většinou pořádá nějaké tyflo centrum.	X
Adaptech, s.r.o.	Nejlepší reklama z jejich pohledu je cílená. Jezdí a snaží se domlouvat různé kampaně na organizacích. Také se snaží inzerovat v odborných časopisech jako je Zora.	Pro seniory dělají různá zábavná odpoledne. Například letošní léto mají naplánovanou celonárodní soutěž ve výrobě salátu. Tato akce není vázaná přímo na propagaci produktů, jako spíše na propagaci značky, aby lidé věděli, že existují.	Nedávno se snažili podporovat sportovní kroužky pro děti, dali jim nějaké sponzorské dary, aby vůbec jejich jméno zaznělo.

APEX spol., s.r.o.	Momentálně, aby reklamu směřovali do rádií nebo vhažovali letáčky do schránek, se moc nevyplatí. Spíš například sponzorovali tyflocentra, aby měli správnou výbavu pro výcvik s pomůckou a přispívali na vybavení několika těchto krajských center. To jim přišlo jako smysluplná reklama.	Objeli spoustu konferencí, většinou ve spolupráci se SONS. Nyní už moc nejezdí.	Když tato firma začínala vybavovat hlavní město Prahu vysílači, tak je například požádali, aby vystupovali v České televizi. Tímto způsobem oslovili spoustu lidí.
BrailleTech, s.r.o.	To je tak úzká a specifická množina zájemců, že tady nějaké tištěné reklamy nemají smysl. Internetové stránky už také dlouho nebyly aktualizovány.	X	X
Sociální firma Ergones	Slouží k financování projektu tyflocentra, různých aktivit a podobně. Myslí si, že i toto rovněž slouží k propagaci.	Dělají různé jarmarky. Účastní se charitativních setkání.	X
GALOP spol. s r. o.	Soustředí se pouze někde v centrech zrakových vad (například v Motole). Letáčky mají na internetu v podobě pdf.	V dnešní době už v podstatě výstavy nedělají, vzhledem k internetu je to nezajímavé.	X
RosaSOFT	Není potřeba, protože lidé co pracují s internetem, si mohou vyměňovat zkušenosti. Případně, když se nemají s kým poradit, tak mohou navštívit tyflocentra nebo tyfoservis a tam jim nabídnou co je k dispozici.	Mívali výstavy, ale zjistili, že nejsou moc produktivní. Běžný člověk třeba může na nějakou reklamu zareagovat, ale nevidomý opravdu potřebuje tu užitnou hodnotu.	X
SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	Nemají žádnou speciální formu reklamy. Tito lidé jsou na sebe úzce vázáni a vše je o	Ano navštěvují výstavy a dělají prezentace. Bývají pozváni na různé dny otevřených dveří,	

	osobním kontaktu, přes organizace. Pokud klient nepostupuje přes organizaci, může si tuto firmu najít na internetu nebo dostane radu od někoho známého – lékaře a podobně.	podpůrné výstavy, aby lidé měli co největší povědomí o těchto pomůckách.	X
Spektra, v.d.n.	Internetové stránky jsou základ. Ale na webu mají zveřejněny i akce, které se konají.	Většinou se účastní na desítkách výstav ročně po celé republice. Přednáší i na fakultách a podobně.	X
Svárovský, s.r.o.	V zahraničí se propagují. V České republice to však nemá žádný dopad. Slepeckou hůl hradí pojišťovna a ať si nechá člověk předepsat jakýkoliv typ hole, vždy bude od firmy Svárovský, s.r.o. Zdravotnické prostředky a hlavně slepecké hole jsou pro specifickou komunitu, pro kterou se nevyplatí propagovat třeba na billboardech a podobně. To musí jít jinými cestami.	Účastní se výstav zaměřených na slepecké pomůcky, avšak pouze v zahraničí. Soustředí se na organizace nevidomých nebo firmy specializované na tento druh pomůcek, protože to jsou jejich odběratelé. Nejsou to konkrétní nevidomí lidé.	X

Zdroj: Vlastní

Po vedených rozhovorech s dotazovanými firmami bylo zjištěno, že prezentovat a utvářet takovými firmám reklamu je velice náročné. Osob se zrakovým postižením je v České republice velmi úzká specifická množina.

Pro prezentaci některé firmy hojně využívali reklamní prospekty, ale firmy tvrdí, že v dnešní době už se nějakým způsobem neosvědčují. Pokud je nějaké firmy stále využívají, nechávají je rozmístěné pouze po místech, kde se osoby se zrakovým postižením sdružují. Například v centru zrakových vad v Motole, tyflocentrech, tyfloservisech a podobně. Firma Galop, s.r.o. uvádí, že reklamní prospekty stále mají, ale pouze na internetu ve formátu pdf. ke stažení.

Jako další způsob propagace firma Adaptech s.r.o. zmínila inzerci v odborných časopisech. I oni samy se snaží inzerovat v odborných časopisech jako je například Zora, avšak přiznávají, že to není tak jednoduché. Firma nechtěla přesně říci, že je to zmanipulované, ale dostat do takových časopisů svou inzerci je komplikované, protože nastupují vlivy určitých firem.

Reklama v televizi by zřejmě neměla žádný smysl. Kde vidí firmy reklamu účelnější, jsou rádia. Není však v České republice žádné rádio, které je zaměřené přímo pro osoby se zrakovým postižením a proto lze jen velmi těžko určit na kterém rádiu by mělo smysl propagovat kompenzační pomůcky, aby se reklama dostala k jejich potencionálním klientům. Co se týká internetu, není každý člověk se zrakovým postižením dostatečně zdatný s ním pracovat. Úroveň této zdatnosti je různá. Někdo běžně pracuje s počítačem a bez problému ho ovládá, někdo má i nějaké jiné přidružené postižení a tam informovanost přes internet klesá. Proto ani na webových stránkách není reklama cílená na všechny osoby zrakově postižené.

Jak tedy bylo zjištěno, kompenzační pomůcky nelze moc dobře propagovat na veřejných místech, slouží pro malé procento obyvatel a proto je potřeba reklamu vést trochu jinými cestami. Z pohledu většiny firem je nejlepší reklama cílená. Vše je o osobním kontaktu mezi firmou a klientem se zrakovým postižením. Ten se k dané firmě nejčastěji dostane právě přes organizace zabývající se zrakovým postižením zmiňované v předešlé kapitole.

O těchto organizacích či firmách se lidé mohou dovědět například od lékařů nebo třeba dostat radu od svého známého. Jde o úzkou komunitu, tito lidé se často mezi sebou znají, diskutují spolu a vyměňují si zkušenosti.

Některé firmy považují za smysluplné tyto organizace sponzorovat a tak přispívat na vybavení a výbavu pro nácvik s pomůckou v různých krajských centrech. I toto může sloužit k propagaci firmy a zároveň k vykonání dobré věci.

Výstav se zúčastňuje zhruba polovina dotazovaných firem. Firmy, které se výstav nezúčastňují, uvádí, že se v minulých dobách účastnily, ale zjistily, že to není moc produktivní. Mají za to, že běžný člověk může na nějakou reklamu zareagovat, ale osoba se zrakovým postižením opravdu potřebuje užitnou hodnotu. Firma Svárovský s.r.o. se účastní různých výstav zaměřených na slepecké pomůcky, ale pouze v zahraničí. Uvádí, že v České republice by výstavy a jiná propagace stejně neměla

žádný dopad. Zde slepeckou hůl hradí pojišťovna a ať si člověk nechá předepsat jakýkoliv typ hole tak je z jejich firmy.

Druhá polovina firem se výstav snaží účastnit. Jde jim především o propagaci značky, aby lidé věděli, že takováto firma vůbec existuje a měli co největší povědomí o tom, jaké všechny kompenzační pomůcky jsou na trhu. Chtějí, aby si tito lidé uvědomili, že život pro ně se zrakovou vadou nekončí.

Bohužel i přes snahu firem je v České republice informovanost mezi uživateli kompenzačních pomůcek stále velmi malá.

7.3 Výběr pomůcky, poradenství

Tabulka č. 3

	Poradenství	Zaměstnanec v oblasti poradenství	Kamenná prodejna
ACE Design, s.r.o.	Většinou, když do firmy lidé přijdou, už vědí, co chtějí a poté už se pouze doladuje konfigurace.	Jeden zaměstnanec, který je sám nevidomý poskytuje jak podporu uživatelům, tak může i novým klientům poradit, jaká pomůcka by pro ně byla nejvhodnější.	Nemají. Ale není problém přijít k nim do firmy. Vždy tam někdo je a mají na vyzkoušení počítačové sestavy.
Adaptech, s.r.o.	Určitě poradí. Po telefonu to není moc vhodné, proto se spíše s klientem konzultuje podle jeho místa bydliště. Případně klient může přijít na centrálu a oni se mu budou dvě, tři hodiny věnovat a pomůcku zkoušet.	Ano, mají ve firmě specializovaného poradce kompenzačních pomůcek. Má na starost prvotní styk s klientem, první vyzkoušení, rozpoznání a diagnostiku. Vybrání směru, kterým budou postupovat. Pokud si není jistý, samozřejmě spolupracuje se všemi odděleními firmy.	V tuto chvíli nemají, ale do budoucna jí plánují. V současnosti mají spíše rozjednanou spolupráci s optikami. Chtěli by vytvořit takto síť přes optiky, kde by si mohli jejich pomůcky vyzkoušet i jejich klienti.
APEX spol., s.r.o.	Neprovádí. Jsou vývojáři a výrobci. Zákazník se obrací na organizace a prostřednictvím nich pomůcku pořizuje a kupuje.	X	Nemají. Své výrobky vždy dopraví prostřednictvím dopravní společnosti nebo odběratelů.

	Tato firma se zákazníkem vůbec nepřijde do kontaktu.		
BrailleTech, s.r.o.	Předvedou klientovi nabídku, vysvětlí případné dotazy a poradí.	Zaměstnance zabývající se výlučně poradenstvím nemají.	Vyzkoušet si klient může pomůcku přímo u nich ve firmě. O kamenný obchod se však nejedná.
Sociální firma Ergones	Poradenství nabízí tyflo centrum. Tato firma se snaží doporučit klientům jít do tyfloservisu nebo tyflo centra a tam si produkty srovnat. Nedoporučují se samy, protože to není tím pádem nezávislá pomoc.	Nemají nikoho na poradenství. Tím se zabývají nezávislé organizace tyflo centrum a tyfloservis.	Mají pouze e-shop, ale sídlí v panelovém domě v přízemí a zde je možnost si pomůcku vyzkoušet.
GALOP spol. s r. o.	Nestává se moc často, že by je oslovil přímo zákazník.	X	Prodejnu jako takovou nemají, ale v místě kde sídlí, jsou pomůcky k dispozici v kancelářích. Tam je možné si zboží před zakoupením vyzkoušet.
RosaSOFT	Preferují přímý kontakt. Sejdou se s klientem a on si vše vyzkouší. Co je pro něj vhodné, jestli pomůcku zvládne ovládat.	Obecně s výběrem by měla pomoci nezávislá organizace. Měli by zájemcům předvést nějakou komplexní nabídku. Proto nemají žádného takového zaměstnance.	Nemají kamennou prodejnu.
SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	Pokud klient potřebuje pomoci s výběrem, jede zaměstnanec firmy ke klientovi domů, na organizaci, nebo kam si on řekne a snaží se mu poradit. Vsměs zkouší, která pomůcka by mu mohla vyhovovat.	Ano, ve firmě mají zaměstnance, který se zabývá poradenstvím, zaškoluje a kdo ovládá tyto služby.	Nemají. Tato firma slouží jako velkoobchod a velkosklad.
Spektra, v.d.n	Zájemce se může obrátit na firmu ale i na nějakou organizaci. Co je pro něj jednodušší.	Určitě ano. Záběr nabízených pomůcek je v této firmě velký, mají tedy spoustu zaměstnanců, kteří se	Ano mají provozovnu, která je otevřená. Vždy je dobré, aby se zákazník objednal, když má do prodejny

		zaměřují pouze na nějakou oblast.	cestu.
Svárovský, s.r.o.	Není potřeba poradenství. Všechny hole v České republice, které tato firma vyrábí, jsou hrazeny plně pojišťovnou. Uchazeč nic nedoplácí. Postup je takový, že tyfloservis poradí, který typ hole je nejvhodnější a jaké délky. Klient si poté musí dojet ke svému očnímu lékaři, nechat si hůl předepsat a s poukazem následně jde do zdravotnických potřeb, kde mu ji vydají.	Není potřeba takového zaměstnance.	X

Zdroj: Vlastní

Na pomoc s výběrem pomůcky člověku se zrakovým postižením, se některé názory firem rozcházejí. Většina dotazovaných firem se pokouší s výběrem vhodné pomůcky pro zákazníka pomoci a poradit. Telefonické konzultace nejsou příliš vhodné, takže se spíše snaží s klientem konzultovat podle místa jeho bydliště nebo se může klient ve většině případů dostavit do firmy. Následně mu předvedou svou nabídku, vysvětlí případné dotazy a poradí. Bývá samozřejmostí, že klient do firmy už přichází s tím, že ví přibližně, co chce.

Problém je, že v každé firmě je výběr kompenzačních pomůcek značně omezen. A proto firmy svému zákazníkovi mohou nabídnout pouze pomůcky, které mají k dispozici. Tím pádem klient nemá porovnání s pomůckami od ostatních firem, které by mu mohly vyhovovat více. Z tohoto důvodu několik dotazovaných firem zmínilo, že prvotní pomoc s výběrem pomůcky se snaží neposkytovat. Zákazníka odkážou do příslušných nezávislých organizací, jako jsou například centra zrakových vad, kde má všechny informace o pomůčkách pohromadě a má možnost si je porovnat.

Navíc pracují v těchto organizacích školení pracovníci, kteří tomuto oboru rozumí a dokážou nezávisle poradit. Tyto organizace mají často od různých firem zapůjčené či koupené vzorky produktů a tak si je může zákazník i vyzkoušet.

Sociální firma Ergones uvádí, že nepomáhají s výběrem pomůcky, ale odkazují na tyfloservisy a tyflocentra z toho důvodu, že se nechtějí doporučovat samy. Tím pádem to není nezávislá pomoc. Zmiňují však, že se v mnohých firmách stává, že zákazníkovi nějakou pomůcku vnutí a až později klient zjistí, že s ní není spokojený a měl si dát na výběru daleko více záležet.

Od tohoto rozhodnutí, zda firma poskytuje poradenství v oblasti výběru pomůcky, se odvíjí fakt, zda ve firmě zaměstnávají někoho, kdo se na tuto práci přímo zaměřuje. V tomto ohledu také záleží na velikosti dané firmy. Mnohé menší firmy odpověděly, že rády s výběrem pomůcky poradí, ale nemají ve firmě zaměstnance, který se zabývá výlučně poradenstvím. Firma Apex, která se zabývá výrobou orientačních majáčků, zmiňuje, že každý týden se nerekonstruuje nové nádraží nebo budova. Bohužel proto i počet zaměstnanců ve firmě ubývá. Bývalo jich kolem 40 a nyní už pouze 27. Z tohoto důvodu jsou funkce zaměstnanců mnohdy sdružené. Mají na starost více činností, ale jsou znalci svého oboru a nedělá jim problém odborně zákazníkovi poradit. Poskytují jak podporu uživatelům, tak samozřejmě mohou i novým klientům poradit, co by pro ně bylo vhodné.

U větších firem jako je například Adaptech s.r.o. či Spektra v.n.d. je záběr nabízených pomůcek větší, proto mají mnoho zaměstnanců, kteří se specializují na různé oblasti. Ve firmě Adaptech uvádějí, že mají přímo zaměstnaného specializovaného poradce kompenzačních pomůcek. Ten má na starost prvotní styk s klientem, diagnostiku a první vyzkoušení pomůcky. Vybrání směru, kterým budou pokračovat, vyřešení žádosti na úřad. Pokud si však s něčím není jistý, samozřejmě spolupracuje se všemi odděleními své firmy.

U mnoha dotazovaných firem bylo zjištěno, že mají ve firmě mnohdy zaměstnané osoby právě s nějakým zrakovým postižením. Jsou to lidé, kteří s kompenzačními pomůckami pracují mnohdy od malička a jsou to odborníci na slovo vzatí.

Co se týče kamenných prodejen, ve většině případů bylo zjištěno, že firmy prodejnu jako takovou nemají. Mnohé firmy se prezentují jako vývojáři, výrobci a velkosklad. Své výrobky vždy dopraví prostřednictvím dopravní společnosti nebo prostřednictvím

odběratelů. A uvádějí, že do firmy si nikdo nechodí nic kupovat. Pokud klient potřebuje poradit s výběrem, tak se nedostavuje do firmy, ale sejde se s někým s firmy v místě bydliště nebo v nejbližší organizaci. Vesměs zkusí, která pomůcka by mu mohla vyhovovat. Jedná se o takovou službu navíc.

Do některých firem však může zákazník přijít, mají tam nějaké pomůcky k dispozici a je zde i možné si zboží před zakoupením vyzkoušet. Je však výhodnější, když už přijde zákazník do firmy, má nějakou představu, co chce a pomůcku už si vyzkoušel například v nějakém tyfloservisu. Dále firmy uvádějí, že je dobré, aby se zákazníci dopředu objednali, než se rozhodnou do firmy zavítat, protože nejde o prodejnu, do které člověk přijde a ihned si věc zakoupí. Je potřeba si kompenzační pomůcky vyzkoušet a nějaký čas výběru věnovat. Často se údajně stává, že si klient vybere pomůcku na internetu, která by se mu hodila. Je dobré, že si utvoří nějaké podvědomí o různých nabízených pomůckách, ale řídit se pouze podle obrázku, když jde o tak finančně náročné pomůcky, není moc vhodné. Proto navštívení těchto prodejen je asi nejlepším řešením.

Firma Adaptech uvádí, že kamennou prodejnu nemají, ale do budoucna by chtěli mít. Přece jenom Česká republika je malý stát a kompenzačních pomůcek se neprodá tolik, jak by se na první pohled mohlo zdát. V tuto chvíli se spíš snaží nabízet spolupráci firmám, které nemusí být úplně z branže. Například nyní mají rozjednanou spolupráci s několika optikami, které se zabývají optickými pomůckami. Jejich cílem je vytvořit síť optik, kde by si mohli pomůcky vyzkoušet i jejich klienti.

V případě že není možné navštívit kamennou prodejnu, mají některé firmy také internetový e-shop.

7.4 Kompletní servis, zaškolení s pomůckou, kurzy

Tabulka č. 4

	Kompletní servis	Zaškolení s pomůckou	Kurzy
ACE Design, s.r.o.	Je součástí.	Nezajišťují nějaké dlouhodobější zaškolování. Pouze klientovi ukážou už konkrétní vybranou pomůcku. To bývá záležitost tak 2-3 hodin. Případně probíhají nějaké konzultace na dálku. Toto krátké zaučení je součástí a je v ceně.	Nezajišťují.
Adaptech, s.r.o.	Složitější přístroje vždy přiveze někdo z jejich firmy do místa bydliště klienta. Do několika dnů přijede technik, který mu vše zapojí. Za tyto služby se nepřiplácí.	Technik, který přijede pomůcku zapojit, s klientem zároveň projde celou obsluhu. Za tyto služby se nepřiplácí.	X
APEX spol., s.r.o.	Kompletní servis provádí.	Nezaučují. Tato firma pouze pomůcky vyvíjí a vyrábí.	X
BrailleTech, s.r.o.	Instalace, předání na místě. Vše zahrnuto v ceně.	Zaškolení s pomůckou v ceně.	Dlouhodobé kurzy firma prováděla, ale v dnešní době již ne.
Sociální firma Ergones	Ano provádí.	Základní zaškolení dělají. Pokud jde například o mobilní telefon, mohou pomoci s přenesením kontaktů, ukážou klientovi základy. Ale zaučování s pomůckou mají na starost především tyflocentra. Pracují v nich školení lidé, tak nevidí důvod proč se jim plést do práce.	X

GALOP spol. s r. o.	Pomůcka je kompletně nainstalovaná a je předána doma u klienta. Pokud už klient předtím nějaký počítač měl, jsou schopni mu přetáhnout u něj doma osobní data, nastavují se mu emailové účty a internet, aby ho měl k okamžitému použití.	X	X
RosaSOFT	Ano. Jde především o to, jestli zákazník vše zvládne nebo nezvládne. Úroveň lidí je různá. Někdo běžně pracuje s počítačem a bez problému ho ovládá. Někdo má třeba nějaké další přidružené postižení a pak přijedou oni a se sestavením pomohou.	Individuální pomoc s danou pomůckou není placená. Jde o standardní servis, aby s pomůckou mohl klient ihned pracovat. Pokud si zažádá o nějakou malou individuální pomoc, není to placené a pomohou.	Nechtějí nabízet, že standardně školí. Protože toto školení se dá objednat u různých školicích organizací. Oni by se pak mohli zlobit, že jim berou práci, jsou od toho placeni státem. Tato firma není školicí středisko.
SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	Pokud jde o počítačové systémy, speciální tablety, velké kamerové lupy, to všechno vozí osobně, kompletují a zaškolují. Tato služba není placená.	Vždy záleží na konkrétním klientovi. Například u obyčejných kamerových lup není co pokazit a pokud se klient zasnáží, s pomůckou se naučí sám. U složitějších pomůcek je součástí i základní zaškolení. Tato služba není placená, v rámci služeb jde o takový nadstandard.	X
Spektra, v.d.n	Podle typu pomůcky, ale standardně se kompletní servis provádí. Tyto služby jsou zahrnuty v ceně.	Základní zaškolení s pomůckou v rozsahu několika hodin provádí standardně v ceně. Především pokud jde o počítače (ostatní pomůcky jsou velmi jednoduché na ovládní). Jsou schopni v rámci předání pomůcky	Pokud se člověk s pomůckou setkává poprvé, především starší uživatelé, je potřeba dlouhodobějších kurzů. Ty již nezajišťují. To je záležitost tyflocenter v okolí místa bydliště klienta.

		udělat základní ukázkou toho, co je v počítači, jak se spouští, co umí.	
Svárovský, s.r.o.	Tato firma jsou pouze výrobci. Z 90% své produkty vyváží do zahraničí. Živí je především vývoz. Ale v České republice základní servis dělají.	Neposkytují. Tato firma slouží pouze jako výrobci bílých slepeckých holí.	Všichni zaměstnanci firmy si udělali Kurz instruktora prostorové orientace, aby získali nějaké povědomí o tom, jak by se mělo s holí chodit a nějakým způsobem to dokázat promítnout do výroby. Ale jako firma kurzy nenabízejí. To je právě doména tyfloservisů, kam případně klienty odkazují.

Zdroj: Vlastní

Z tabulky č. 4 vyplývá, že všechny dotazované firmy poskytují nějakým způsobem kompletní servis. Samozřejmě záleží na typu pomůcky a úrovni daného zákazníka, ale standardně bývá při koupi pomůcky zahrnut. Úroveň lidí se zrakovým postižením je různá. Někdo běžně pracuje s počítačem a bez problému ho ovládá, někdo má třeba i nějaké jiné přidružené postižení a tam pak pomůcku doveze firma a pomůže. Pokud je to pomůcka, kde je potřeba jí sestavovat (např. počítačová sestava) tak se kompletní servis běžně dělá. Protože představa, že si dohromady skládá počítač člověk, který je slabozraký či nevidomý, je nereálná.

Pokud jde tedy o nějakou náročnější pomůcku, jako jsou počítačové systémy, speciální tablety, velké kamerové lupy a jiné, pomůcka bývá kompletně nainstalovaná a je předaná doma u daného klienta. Firma Galop zmiňuje, že pokud už klient předtím nějaký počítač měl, jsou schopni mu přetáhnout u něj doma osobní data, nastavují se mu emailové účty a internet tak, aby měl pomůcku k okamžitému použití.

Firma Adaptech uvedla, že se snaží dopravit do místa bydliště všechny pomůcky i ty levnější, malé. Samozřejmě malých a méně náročných pomůcek prodají poměrně velké množství a není možné všechny dopravit osobně. Zaměstnanci jezdí hodně na služební cesty po České republice, a pokud je to v jejich silách a mají zrovna cestu

okolo, není problém pomůcku dovézt osobně. Samozřejmě složitější věci, jako mobilní telefony, počítače nebo mobilní čtečky, vždy někdo přiveze. Následně do pár dní přijede technik, který vše klientovi zapojí.

Po dovezení a případné instalaci kompenzační pomůcky ke klientovi, následuje u některých firem základní zaučení s pomůckou. Jsou firmy, které ho nabízejí, ale i firmy, které ihned odkážou na některé organizace, které mají zaměstnané a vyškolené zaměstnance právě pro zaškolování a provádění kurzů.

V tuto chvíli práce nemluví o jednoduchých pomůčkách (např. obyčejné kamerové lupy), tam není co pokazit a pokud se zasaží s pomůckou se klient naučí sám. Řeč je o náročnějších počítačových systémech, o speciálních tabletech, velkých kamerových lupách a podobně, tam je zaškolení na místě. Především u starších lidí, pokud se chtějí naučit pracovat s počítačem a nikdy před tím s ním do styku nepřišli, a navíc jsou omezeni zrakovým postižením, není zaškolení záležitostí na dvě hodiny. Tyto dlouhodobější kurzy následně poskytují většinou nejbližší tyflocentra. Často se jedná o kurzy v rozsahu okolo 40 hodin. Centra podle toho, jak to mají domluvené s krajem nebo s dotacemi, poskytují kurzy zdarma či za nějakou malou úplatu. Jedná se o sociální služby, na které organizace dostávají od státu dotace nebo na to mají projekty.

Žádná z firem neuvedla, že by provozovala takovéto dlouhodobé, několika hodinové kurzy. Jediná firma Brailletech zmínila, že dlouhodobé kurzy prováděli, ale v dnešní době již ne. Firma Rosasoft uvádí, že nechtějí dlouhodobé kurzy nabízet a nebudou standardně školit. Protože to je právě smysl různých tyflocenter. To jsou speciální organizace, které zajišťují dlouhodobější školení, které firmy naopak nemohou klientovi poskytnout. Oni by se pak mohli zlobit, že jim berou práci, jsou od toho placeni státem.

Pokud firma nějaké základní zaškolení poskytuje, jedná se o pár hodin (2-3 hodiny v průměru), kdy zákazníka s pomůckou seznamují. Jsou schopni v rámci předání pomůcky udělat základní ukázkou toho, jak se ovládá, jak se spouští, co umí a tak dále. Firma Ergones uvádí, že pokud jde například o mobilní telefon, pomohou klientovi přenést kontakty, ukázat základ, ale přesto ho na hlavní školení opět odkazují na daná tyflocentra. Tam jsou školení zaměstnanci, tak proč se jim plést do práce. Tak jako tyflocentra neprodávají pomůcky, protože to dělají firmy, tak je lepší, když školí tyflocentra. Každý by měl dělat to, čemu rozumí a co umí a na co má samozřejmě kapacitu.

Žádná firma neuvedla, že by tento servis a základní zaškolení bylo placené. Většinou zmiňovali, že servis a základní zaškolení mají jako doplňkovou službu a v rámci prodeje pomůcek to mají jako takový nadstandard.

Pravda je však taková, že některé položky jsou pro úřad práce těžko zahrnutelné do nabídky a proto je musí rozpustit do jiného názvu. Mají na úřadě nějaké předpisy a jako doprava, školení, instalace by tam nemělo být uvedeno. Ale ve výsledku v kalkulaci je to samozřejmě zahrnuté, protože se s tím počítá. Stejně jako při osobním předání, kdy firma jede ke klientovi domů, by mělo být vše započítané. Z toho plyne, že o žádný velký nadstandard nejde, jak některé firmy uvedly. Vždy je vše zahrnuto v ceně pomůcky.

7.5 Reklamace

Tabulka č. 5

Reklamace	
ACE Design, s.r.o.	Pokud nastane nějaká porucha, jsou schopni využít vzdálenou zprávu. Ta je v dnešní době velice preferovaná. Dříve musel technik za klientem a dnes pokud má počítač funkční připojení k internetu, opraví se závada vzdálenou cestou. V případě, že klient závadu nezpůsobil a jde například o chybu softwaru, opravu realizují zdarma. Pokud se jedná například o zavírovanou sestavu, jde o placenou službu. V případě, že závada nejde opravit vzdáleně, pomůcka se posílá do firmy. Na hardware je záruka až 5 let. Pokud je na pomůcce nějaká závada jako například závada disku a je potřeba udělat úplně novou instalaci, tak si sestavu nechají klienti poslat přes expedici do firmy, tam pomůcku opraví, nainstalují a pošlou zase nazpět. Toto většinou v době záruky je v ceně a klient to neplatí.
Adaptech, s.r.o.	V případě reklamace má klient na výběr. Pokud bydlí v Praze, donese pomůcku na firmu a zaměstnanci opravu realizují na místě. Pokud je odněkud dál, pomůcku zabalí a firma pošle kurýra, který doveze pomůcku technikům. Firma se snaží zboží opravit do týdne, maximálně do 14 dnů. Může se stát, že klient je na pomůcce závislý, v tomto případě jsou ochotni na dobu opravy půjčit jinou.
APEX spol., s.r.o.	Pokud do firmy zavolá nějaký nevidomý, že se mu rozbil vysílač, tak s doprovodem sedne na autobus a přijede. Správně by se opravy měly týkat tyflocenter, ale když se někdo na firmu obrátí přímo, rádi pomohou. Pokud to jde i na počkání. Tato služba není placena.

BrailleTech, s.r.o.	Pokud lze poradit po telefonu, pomohou přes něj. Pokud nelze, zajedou za klientem a pokusí se problém vyřešit v místě. A pakliže to je skutečná porucha a zařízení se opravuje déle, po dobu opravy využívá pomůcku zapůjčenou.
Sociální firma Ergones	Základní reklamační doba je 2 roky. Pokud se zboží rozbije, snaží se ho opravit do týdne, max. 14 dnů. Náhradní pomůcku nabízí v individuálních případech. Některé pomůcky mají navíc skladem, ale záleží, jak jsou zrovna v oběhu. Když nastane například situace, že se rozbije 5 lup najednou, není jich tolik naskladněno k zapůjčení.
GALOP spol. s r. o.	Na kamerové lupy je dvouletá záruka, s tím že do 30 dnů se zboží musí opravit nebo vyměnit. Mezitím, než proběhne oprava, firma nabízí lupu náhradní. To se týká například i Braillovských řádků. U notebooku nebo velkých počítačů vždy záleží na závadě. Nejčastěji si zboží doveze firma k sobě a následně řeší servis s dodavateli.
RosaSOFT	Takovým standardem je, že klient pošle zařízení a dojde ke klasickému reklamačnímu řízení. Je však možné se individuálně domluvit, aby někdo z firmy přijel. Něco je možné vyřešit na místě, něco se musí opravit přímo ve firmě. Jde o různé případy. Náhradní pomůcku během reklamace nenabízí, ale nestává se, že by to bylo potřeba.
SAGITTA Ltd., s.r.o.	Pokud se jedná o menší elektronickou pomůcku, jako jsou čtečky, kamerové lupy a podobně, ty se zasílají do firmy, protože je potřeba určitého servisu. Jedná-li se o složitější počítačové systémy, v první řadě se pokouší o vzdálenou pomoc. Napojí se do zařízení a snaží se problém vyřešit. Pokud toto nepomůže, jedou ke klientovi domů a servisují pomůcku u něj. Servisy si dělá firma sama.
Spektra, v.d.n.	Ke všem pomůckám co nabízí, poskytují záruční i pozáruční servis. Ať už se to týká lup, nebo počítačových systémů. V případě, že nastane problém v softwaru, v první řadě se ho pokouší vyřešit přes vzdálenou podporu. Člověk nemusí nic posílat a bývá to velmi rychle hotové. Pokud se jedná o hardwarový problém, většinou řeší servis výrobce. A daný servis pošle do druhého dne do místa bydliště klienta nějakého technika. Náhradní pomůcku je možné si během opravy zapůjčit. Není to úplně časté, málo kdy jde o pomůcku, bez které by klient nevydržel a pokud jde o počítač, klient by stejně potřeboval svůj počítač se svými daty. V případě že nastane oprava lupy, například je rozbitý displej a není to nic, co by se dalo opravit obratem, mají v záloze pomůcky k zapůjčení po dobu opravy. Je to individuální, záleží pro koho je pomůcka určena a o jakou se jedná. Všechny závady počítačů se snaží pokrýt pětiletou zárukou.
Svárovský, s.r.o.	Může se klient obrátit na firmu. Opraví vše, může to být jakákoliv oprava nejenom záruční. Ta je však placená. Jsou schopni opravit cokoli, vyměnit jakýkoliv díl.

Zdroj: Vlastní

Vesměs se výpovědi firem k reklamačnímu řízení moc nelišily. Odpovědi jednotlivých firem jsou rozepsány v tabulce č. 5. Firma Adaptech si myslí, že na reklamaci zboží se vždy nejlépe ukáže kvalita dané firmy.

U každé reklamace firmy zmiňují, že záleží na individuálním případě. Vše je o domluvě. Takovým standardem bývá, že klient pošle či zaneše zařízení na firmu a dojde ke klasickému reklamačnímu řízení. Některé firmy nabízejí možnost přijet ke klientovi do místa bydliště a pokusit se problém vyřešit na místě. Po dohodě s více klienty se může reklamace realizovat během jedné služební cesty. Pakliže je to skutečná porucha, je potřeba si pomůcku odvézt. Následně už je vše na firmě a jejích dodavatelích jak zajistí servis. Jde o různé případy.

Ještě předtím než jedou některé firmy ke klientovi domů, mohou se pokusit o opravu přes vzdálenou zprávu. Tuto službu poskytují pouze některé firmy. Vzdálenou zprávu je možné využívat pouze o softwarových pomůckech, pokud se jedná o počítačové systémy. Napojí se do zařízení na dálku a snaží se problém vyřešit. Například firma Ace design uvádí, že vzdálenou zprávu využívají. Tvrdí, že v dnešní době je to velice preferované. Dříve musel technik za klientem a dnes pokud má počítač funkční připojení k internetu, opraví se závada vzdálenou cestou. Samozřejmě pokud závada nejde opravit vzdáleně, pomůcka se posílá do firmy.

Základní reklamační doba je standardně 2 roky. Pokud se zboží v době záruky rozbije, mělo by být opraveno do 30 dnů. Firmy při rozhovorech často zmiňovaly, že i přesto se snaží reklamaci vyřešit rychleji. Jsou si vědomy toho, že klient je na pomůcce mnohdy závislý a je potřeba ji opravit co nejdříve. V případě, že se klient bez kompenzační pomůcky neobejde, jsou některé firmy ochotné na dobu opravy půjčit jinou. Firma Adaptech uvedla příklad: Zrovna nedávno se jejich klientce rozbil osobní počítač, na kterém byla závislá. Využívala ho v práci. Půjčili jí tedy během opravy jiný a navíc ještě přetáhli její data do zapůjčeného, aby mohla dál bez problému pracovat.

Firma Ergones zase uvádí, že náhradní pomůcku poskytují, ale záleží v jaké situaci. Nějaké pomůcky mají skladem, ale záleží, jak jsou zrovna v oběhu. Když nastane například situace, že se rozbije 5 lup najednou, není jich tolik naskladněno k zapůjčení. Avšak jedna nebo dvě by na skladě vždy měla být, kdyby nastala tato situace.

Firmy nabízejí opravu nejen záruční, ale i pozáruční. Ta je však placená. Otázka také je, zdali se jedná či nejedná o záruční vadu.

Na všech firmách bylo z výpovědí vidno, že se opravdu snaží vždy klientovi vyjít vstříc a poskytnout mu co nejrychlejší opravu zařízení. Některé z nich se i pyšnily tím, že naštěstí moc reklamací nemají a nemusí takové problémy často řešit.

7.6 Ostatní služby

Tabulka č. 6

Ostatní služby	
ACE Design, s.r.o.	Jak se vyvíjí software, probíhají různé aktualizace. V případě, že mají právo na nějakou bezplatnou aktualizaci u daného speciálního softwaru, firma pomůcku klientovy aktualizuje. Většinou to probíhá automaticky. Některé klienty však firma kontaktuje a nabízí vylepšení. Také existují emailová fóra, kam firma přispívá užitečné příspěvky. Pokud má kdokoliv zájem, může být díky nim stále v obraze a vědět co se děje.
Adaptech, s.r.o.	Ve většině počítačů mají nastavený vzdálený přístup. Pokud klient potřebuje, jsou schopni počítač opravit vzdáleně, pokud to není zásadní chyba. Dále do všech počítačů nahrávají jejich speciální software, který se jmenuje AOS. Nedávno začali nabízet jednu z těchto verzí zdarma. Tento program je zkrátka automatická obnova systému. Funguje tak, že při předání udělají zálohu počítače. Pokud klient chce základní verzi, je zdarma a nějaké věci navíc už se doplácují podle potřeb. Je dobré, aby si alespoň jednou měsíčně dělal zálohu svých dat. Když počítač napadnou viry, je to velmi finančně náročné, ale pokud má nainstalovaný tento program, virů se vůbec nemusí bát. Jakmile mu naskočí na obrazovce tabulka s nějakou platbou, resetuje se automaticky počítač a celý systém se obnoví tam, kde měl poslední zálohu. Takto se počítač celý zformátuje a vrátí se na místo, kde ještě žádný vir nebyl. To je firemní benefit, který nabízí úplně zdarma. Případně si ještě může klient připlatit další nadstavby systému navíc, pokud je více technicky zdatný a náročný. Dále si firma myslí, že jejich hlavním benefitem je osobní přístup. Snaží se každého člověka brát jako by to byl jejich známý. Myslí si, že to se právě jejich klientům líbí. Snaží se každému vyjít vstříc.
APEX spol., s.r.o.	Od roku 1995 spolupracují se SONS a čerpají ze zkušeností vzájemné spolupráce. Navíc provádí různé konzultační činnosti. Například pro projekty rekonstrukce autobusových nádraží nebo objektů, kde je potřeba umístit zvukové orientační majáky. V tom případě se na firmu obrací projektanti či investoři a konzultují kam je vhodné maják umístit. Tuto konzultační činnost provádí jako službu navíc.

BrailleTech, s.r.o.	X
Sociální firma Ergones	<p>Účastní se různých charitativních setkání. Nedávno se vyrábělo asi 700 misek pro Olomouckou charitu a firma následně do nich nalévala polévku pro bezdomovce. Případně si mohli misky lidé koupit a tímto způsobem přispět. Dále se snaží dělat různé jarmarky.</p> <p>Tyflocar je taxi pro osoby s veškerým zdravotním postižením včetně zrakového. Jezdí hlavně v místě, ale kdyby někdo potřeboval zavést i někam dál, není to problém. Ale samozřejmě nejvíce jezdí lidé po okolí působení firmy. Většinou k doktorům, po úřadech a podobně.</p>
GALOP spol. s r. o.	Pouze prodej pomůcek a hardwarový nebo softwarový servis.
RosaSOFT	V podstatě je vše spojeno s kompenzačními pomůckami. Pokud by klient něco u pomůcky požadoval nadstandardně navíc, jsou schopni udělat speciální opravu. To se jedná softwarových pomůcek.
SAGITTA Ltd., s.r.o.	Když si klient zažádá, mohou mu s přípravou žádosti na příspěvek, ale poté si už všechno klient musí vyřídit sám. Nesmí tam být vliv prodejce. Nebo spíše to nemají rádi. Pouze ho mohou zasvětit do toho, jak vše probíhá, navést ho na správnou cestu, aby zbytečně nezmatkoval. Ještě jsou jako firma ochotni, komunikovat nadále s úředníkem, pokud jsou nějaké nesrovnalosti, potřebuje to úředník nějak posoudit a porovnat. Firma se snaží o maximální podporu klienta, aby dosáhl toho, čeho chce, pokud má na to nárok.
Spektra, v.d.n	Nedávno například udělali tutoriál k mobilnímu telefonu Iphone, který hodně využívají lidé, kteří mají poruchu zraku, protože jsou dobře ozvučené a zpřístupněné. Vytvořili takový tutoriál, kdy člověk který telefon má, si v klidu doma může pracovat podle příručky. Příručka není o tom, jak se zařízení ovládá, ale co by se z toho mohlo hodit. Telefon neslouží pouze k telefonování, ale může sloužit také například k tomu, aby člověka navigoval. A teď je potřeba si z té spousty aplikací vybrat navigaci takovou, která se dá ovládat i poslepu nebo která je dobře přístupná. I takovéto věci, když se pomůcka navrhuje, se snaží vytipovat a nainstalovat aplikace, které jsou pro daného člověka užitečné a udělat k nim návody. Návody jiné, než návody od výrobce, protože málokterá aplikace je dělaná přímo pro člověka, který nevidí. Pomůcka od firmy odchází již připravená a nainstalovaná přímo pro klienta. Při výběru se řeší, co by klient od dané pomůcky chtěl a podle toho se postupuje. Vystavuje se cenový návrh, o který si následně většinou klient žádá na úřadě a v případě a vše se realizuje. Firma v podstatě všechno připraví a pomůcka se může předat.
Svárovský, s.r.o.	Neposkytují služby, ale poskytují výrobky.

Zdroj: Vlastní

Ostatní služby jednotlivých firem, které doposud práce nezmínila, byly zjištěny na základě hloubkových rozhovorů a jsou podrobně zaznamenány v této tabulce č. 6.

Vesměs služby poskytující nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek se vyskytují především v základním školení s danou pomůckou, komplexním servisu nebo s pomocí při výběru správné pomůcky. V podstatě je vše spojeno s kompenzačními pomůckami. Pokud by klient u pomůcky požadoval nadstandardní službu, většina firem je ochotna a schopna udělat speciální úpravu. Jedná se především o softwarové systémy.

Firma Adaptech a Apex navíc zmínily, že jejich hlavním benefitem je také určitá zkušenost a osobní přístup. Firma Adaptech se snaží každého zákazníka brát jako by to byl jejich známý. Myslí si, že to se právě jejich klientům líbí.

Z výpovědí všech firem bylo cítit, že se snaží každému klientovi vyjít vstříc a u každého z nich postupovat individuálně.

8. Diskuze

Kompenzační pomůcky jsou velice důležité v životě osob se zrakovým postižením. Díky nim je zařazení do kolektivu zdravých lidí daleko jednodušší a úspěšnější. Kompenzační pomůcky pomáhají nahrazovat zrak pomocí jiných smyslů, jako jsou především hmat a sluch, ale také čich a chuť. V dnešní době se vyrábí spousta pomůcek, které usnadňují práci osobám se zrakovým postižením a pomáhají mu zařadit se tak do společnosti. Odhaduje se, že v České republice žije asi 60 000 až 100 000 zrakově znevýhodněných osob, z toho asi 10% osob je nevidomých (Hamadová et al., 2007). U kompenzačních pomůcek hraje velkou roli to, kdy ke zrakovému postižení dojde. Pokud se člověk narodí nevidomý, je to zcela něco jiného, než když časem přijde o zrak úplně, ať už nešťastnou náhodou nebo třeba úrazem, nemocí.

Celý text usiloval o představení kompenzačních pomůcek jako prostředku, který nahrazuje informační deficit osob se zrakovým postižením. Pro teoretickou část se práce snažila čerpat z co nejvíce aktuální literatury, jelikož trh s kompenzačními pomůckami se velmi rychle vyvíjí a mění. Bohužel této literatury, zaměřené přímo na samotné kompenzační pomůcky není moc.

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, jaký přístup mají v české republice firmy, které distribuují kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením. Ke sběru dat byl použit kvalitativní výzkum. Podrobnější odpovědi z hloubkových rozhovorů jsou shrnuty v předchozích kapitolách a přehledně zobrazeny v tabulkách, ve kterých si každý zájemce může snadno vyhledat potřebné údaje.

Diskuze je kapitolou, v níž se po předchozím podrobném popisu metodiky, charakteristiky výzkumného souboru a výsledku práce, dávají do souvislostí výsledky a závěry práce (Punch, 2009).

V praktické části byla použita metoda dotazování, technikou hloubkových rozhovorů. Dotazované byly firmy, zabývající se distribucí kompenzačních pomůcek v České republice. Bylo velkým potěšením zjištění, jak velké procento firem ochotně spolupracovalo. Rozhovory probíhaly ve velmi příjemné atmosféře. Metoda hloubkových rozhovorů u této skupiny respondentů byla dobrou volbou, všechny rozhovory byly příjemné a poučné. Zastupitelé firem byli velmi sdílní a komunikativní.

Je poměrně těžké porovnat stanovené cíle u různých firem, které se zabývají kompenzačními pomůckami pro zrakově postižené. Každá z firem se zaměřuje na

trochu jiný druh sortimentu. Více se je možné o tomto rozložení dozvědět v tabulce, která se nachází v příloze č. 3.

Co však jasně z provedených rozhovorů vyplynulo je to, že všechny firmy usilují o co nejlepší propagaci firmy, aby nejen příslušné organizace, ale i osoby se zrakovým znevýhodněním o jejich firmě měli co nejlepší povědomí. Dělají vše pro dobro svého klienta a snaží se mu poskytnout co nejlepší servis. Mnoho firem proto poskytuje klientům nejrůznější služby nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek. Většina z nich je v ceně. Chtějí, aby klienti byli spokojeni a případně je mohli doporučit další klientele. Díky tomu může firma růst.

Předmětem zkoumání bylo zjištění přístupu firem k zákazníkům. Cílem bylo se dozvědět, jaké služby poskytují firmy nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek. K zamyšlení a případnému dalšímu zkoumání by bylo zajímavé tyto otázky týkající se přístupu firem ke klientům, zkoumat z druhé strany od samotných zákazníků jednotlivých firem. To už bychom však musely provést další výzkum s větším počtem respondentů, kteří by pocházeli z různých měst po celé České republice.

9. Závěr

Závěrem si stručně shrňme poznatky a stanovený cíl práce. Celý text usiloval o představení kompenzačních pomůcek jako prostředku, který nahrazuje informační deficit osob se zrakovým postižením. Teoretická část obsahuje čtyři základní, stěžejní bloky. První z nich zmiňuje samotnou klasifikaci zrakových vad a osob se zrakovým postižením, u kterých se následně aplikují kompenzační pomůcky. V druhé kapitole se práce věnuje kompenzaci jako takové a smyslům, které mohou částečně nahrazovat zrak. V třetí části jsou kompenzační pomůcky, které jsou dostupné na trhu klasifikačně rozděleny a následně popsány. V posledním bloku se práce zaměřuje na systém služeb u organizací, které se snaží pomáhat osobám se zrakovým postižením v české republice.

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, jaký přístup mají v České republice firmy, které distribuují kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením. Ke sběru dat byl použit kvalitativní výzkum. Nejprve byla použita metoda analýzy webových stránek jednotlivých firem, kde byly zjištěny základní informace o firmě, v jakém regionu sídlí, jaké nabízí kompenzační pomůcky a podobně. V další praktické části byla použita metoda dotazování, technikou hloubkových rozhovorů. Respondenti byli vybíráni pomocí metody účelného výběru zkoumaného souboru. Hlavními kritérii pro poskytnutí rozhovoru byla osoba, která je kompetentní mluvit za danou firmu, která nabízí kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým znevýhodněním v České republice a je ochota poskytnout rozhovor. Celkový počet firem, které přistoupily na hloubkové rozhovory a účastnily se výzkumu, bylo deset. Rozhovor byl rozdělen do několika okruhů, které se týkaly spolupráce s organizacemi pro osoby se zrakovým postižením a konkurence mezi podobnými firmami, propagace firem, pomoci výběru kompenzační pomůcky, následného zaškolování a komplexního servisu, reklamačního řízení a v poslední řadě ostatních služeb, které firmy uvedly, že poskytují nad rámec svého fungování a prodeje pomůcek. Následující text se věnuje stručnému shrnutí poznatků získaných během kvalitativního šetření, které byly blíže popsány v předchozích kapitolách.

V prvních otázkách, byly firmy dotazovány na spolupráci s organizacemi pro osoby se zrakovým postižením a na konkurenci mezi podobnými firmami. Bylo zjištěno, že ve své podstatě všechny dotazované firmy tohoto zaměření nějakým způsobem spolupracují s organizacemi zabývajícími se osobami se zrakovým postižením. Nejčastěji obecně se SONS, ale i s Tyflocentry, tyflokabinety nebo

tyfloservisy po celé České republice. Asi všechny firmy si kladou za cíl, aby tyto organizace měly dobré povědomí o jejich firmě a v nabídce co nejvíce jejich vzorků. Co se týče konkurence mezi firmami, ač se to nemusí na první pohled zdát, v sociální sféře je konkurence velmi vysoká. Všechny dotazované firmy se shodly na tom, že na to, o jak malý trh se jedná, je firem tohoto zaměření v České republice mnoho.

Další otázkou byl způsob propagace firmy. Po vedených rozhovorech s dotazovanými firmami bylo zjištěno, že prezentovat a utvářet takovému firmám reklamu je velice náročné. Osob se zrakovým postižením je v České republice velmi úzká specifická množina. Z pohledu většiny firem je tedy asi nejlepší reklama cílená. Vše je o osobním kontaktu mezi firmou a klientem se zrakovým postižením.

Zhruba polovina firem se snaží účastnit i různých výstav. Jde jim především o propagaci značky, aby lidé věděli, že takováto firma vůbec existuje a měli co největší povědomí o tom, jaké všechny kompenzační pomůcky jsou na trhu. Chtějí, aby si tito lidé uvědomili, že život pro ně se zrakovou vadou nekončí. Bohužel i přes snahu firem je v České republice informovanost mezi uživateli kompenzačních pomůcek stále velmi malá.

Třetí okruh otázek se zaměřoval na podporu firem při výběru vhodné pomůcky. V některých publikacích se autoři zmiňují o důležitosti vyzkoušení si pomůcky před rozhodnutím o jejím pořízení. Je nutné se seznámit s užitím pomůcky, pochopit k čemu slouží, aby si byl uživatel jist, že ji potřebuje. (Bubeníčková et al., 2012)

Při pomoci člověku se zrakovým postižením s výběrem pomůcky se některé názory firem rozcházejí. Většina dotazovaných firem se pokouší s výběrem vhodné pomůcky pro zákazníka pomoci a poradit. V některých větších firmách mají i zaměstnané osoby, které se poradenstvím a prvotním stykem s klientem zabývají. Jsou ale i firmy, které zmínily, že prvotní pomoc s výběrem pomůcky se snaží neposkytovat. Není to tím, že by nebyli ochotní pomoci, ale nechtějí se jako firma doporučovat sama, tím pádem by se totiž nejednalo o nezávislou pomoc. Zákazníka raději odkážou do příslušných nezávislých organizací, jako jsou například centra zrakových vad, kde mají všechny informace o pomůckách pohromadě a klient má možnost vše porovnat. Navíc pracují v těchto organizacích školení pracovníci, kteří tomuto oboru rozumí a dokážou nezávisle poradit. Pokud si klient chce pomůcku někde vyzkoušet, firmy v rozhovorech uvedly, že není problém navštívit jejich firmu. Na otázku, zda mají přímo kamennou prodejnu, všechny odpověděly, že nemají, ale vždy je vše o domluvě a není problém se s klientem sejít ve firmě, na nějaké organizaci, v místě jeho bydliště nebo tam kde si

klient řekne. Na základě rozhovorů je možné usoudit, že ochota firem je velká a vždy se snaží o co největší dobro zákazníka. Uvědomují si, že jde o velmi finančně náročné pomůcky a na výběru si je potřeba dát opravdu záležet. Navíc pomůcka musí sloužit opravdu účelně, aby se klient co nejlépe mohl začlenit do společnosti.

Čtvrtým okruhem, na který byl výzkum zaměřen, byl kompletní servis pomůcek a zda firmy nabízejí nějaké zaškolení s danou pomůckou. Z rozhovoru jasně vyplývá, že všechny dotazované firmy poskytují nějakým způsobem kompletní servis. Samozřejmě záleží na typu pomůcky a úrovni daného zákazníka, ale standardně bývá při koupi pomůcky zahrnut. Po dovezení kompenzační pomůcky klientovi do místa bydliště a případné instalaci, následuje u některých firem základní zaučení s pomůckou. Jsou firmy, které ho nabízejí, ale i firmy které se ihned odkážou na některé organizace, které mají zaměstnané a vyškolené zaměstnance právě pro toto zaškolování a provádění kurzů. Pokud firma nějaké základní zaškolení poskytuje, jedná se o pár hodin (2-3 hodiny v průměru), kdy zákazníka s pomůckou seznamují. Jsou schopni v rámci předání pomůcky udělat základní ukázkou toho, jak se ovládá, jak se spouští, co to umí a tak dále. Žádná z firem však nevedla, že by provozovala nějaké dlouhodobé, několika hodinové kurzy. Jediná firma Brailletech zmínila, že dlouhodobé kurzy prováděli, ale v dnešní době již ne.

Pátá otázka se týkala reklamačního řízení. Výpovědi firem se moc nelišily. U každé reklamace firmy zmiňují, že záleží na individuálním případě. Vše je o domluvě s klientem.

V posledním okruhu byly firmy dotazovány, zda nabízí ještě nějaké jiné služby, které doposud nebyly zmíněny. Vesměs se služby poskytující nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek vyskytují především v základním školení s pomůckou, komplexním servisu nebo s pomocí při výběru správné pomůcky. V podstatě je vše spojeno s kompenzačními pomůckami. Některé zajímavé služby, které firmy zmínily, jsou uvedeny v tabulce č. 6 v kapitole 7.6 *Ostatní služby*. Některé firmy i jako jeden ze svých benefitů uvedly jejich určitou zkušenost a osobní přístup. Z výpovědí všech firem bylo cítit, jak se snaží každému klientovi vyjít vstříc a u každého z nich postupovat individuálně.

Dle mého mínění byly stanovené cíle naplněny a na výzkumné otázky odpovězeno. Z provedených rozhovorů vyplývá, že všechny firmy usilují o co nejlepší propagaci firmy, aby nejen příslušné organizace, ale i osoby se zrakovým znevýhodněním o jejich firmě měli co nejlepší podvědomí. Dělají vše pro dobro svého klienta a snaží se mu

poskytnout co nejlepší servis. Chtějí, aby klienti byli spokojeni a případně je mohli doporučit další klientele. Díky tomu může firma růst. Z výsledků je zřejmé, že většina těchto firem má určité povědomí o základní problematice zrakového postižení, má zkušenosti s těmito klienty a ví, jak se o takového klienta postarat. Je ale patrné, že mají i určité rezervy, které by se mohly vylepšit.

Zklamáním pro mě bylo zjištění, že není moc služeb, které firmy nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek poskytují. Ve většině případech se snaží odkazovat právě na již mnohokrát zmiňované organizace jako jsou tyflocentra, tyflokabinety či tyfloservisy. Na jednu stranu se, ale není čemu divit. Firmy se prezentují jako prodejci a výrobci kompenzačních pomůcek a tyto služby nejsou jejich povinností.

Nicméně k závěru je dobré zmínit, že odborné literatury týkající se kompenzačních pomůcek je nedostatek a je těžké nějaké aktuální a celistvé informace o kompenzačních pomůckách získat. Z tohoto důvodu by se tato práce dala využít i jako edukační materiál a také jako odborný materiál, který by byl vodícím materiálem pro další zkoumání. A tak sloužit i jako podklad pro další výzkumné práce. Obsah bakalářské práce by mohl také být využitý jako studijní materiál pro studenty pedagogických oborů, díky úzkému zaměření na oblast kompenzačních pomůcek. Dále může sloužit jako informační zdroj uživatelům pomůcek a široké odborné i neodborné veřejnosti na otázky spojené s praktickou stránkou výběru či členění kompenzačních pomůcek. Především může sloužit tomu, kdo si pomůcku chce pořídit poprvé a potřebuje získat základní přehled.

Pokud by tato bakalářská práce pomohla alespoň jednomu člověku se zrakovým postižením při výběru směru jakým postupovat, s výběrem firmy či kompenzační pomůcky, práce by tak splnila účel a byla bych velmi potěšena.

10. Seznam použitých zdrojů

Monografie

1. BENDO VÁ, P., JEŘÁBKOVÁ, K., a RŮŽIČKOVÁ, V., 2006. *Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 104. ISBN 80-244-1436-8.
2. BUBENÍČKOVÁ, H., KARÁSEK, P., PAVLÍČEK, R., 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. Brno: TyfloCentrum, Brno, s. 136. ISBN 978-80-260-1538-3.
3. FINKOVÁ, D., LUDÍKOVÁ, L., STOKLASOVÁ, V., 2007. *Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 158 s. ISBN 978-80-244-1857-5.
4. FINKOVÁ, D., 2011. *Rozvoj hapticko-taktilního vnímání osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 119. ISBN 978-80-244-2742-3.
5. HAMADO VÁ, P., KVĚTOŇOVÁ-ŠVECO VÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., 2007. *Oftalmopedie*. 2. vyd. Brno: Paido, s. 125. ISBN 978-80-7315-159-1.
6. JESENSKÝ, J. et al., 2002. *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia: sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí Hradec Králové*, Hradec Králové: Gaudeamus. Aktuální otázky speciální pedagogiky. ISBN 80-7041-041-8.
7. KIMPLO VÁ, T., 2010. *Ztráta zraku: úvod do psychologické problematiky*. Ostrava: Pedagogická fakulta, Ostravská univerzita v Ostravě, s. 122. ISBN 978-80-7368-917-9.

8. KOCHOVÁ, K., SCHAEFEROVÁ, M., 2015. *Dítě s postižením zraku: rozvíjení základních dovedností od raného po školní věk*. Praha: Portál, s. 174. ISBN 978-80-262-0782-5.
9. KEBLOVÁ, A., 1998. *Integrované vzdělávání dětí se zrakovým postižením*. 2., upr. vyd. Praha: Septima, s. 91. ISBN 80-7216-051-6.
10. KEBLOVÁ, A., 1999a. *Čich a chuť u zrakově postižených*. Praha: Septima, s. 30. ISBN 80-7216-081-8.
11. KEBLOVÁ, A., 1999b. *Hmat u zrakově postižených*. Praha: Septima, s. 40. ISBN 80-7216-085-0.
12. KEBLOVÁ, A., 1999c. *Sluchové vnímání u zrakově postižených*. Praha: Septima, s. 30. ISBN 80-7216-080-x.
13. KEBLOVÁ, A., 1999d. *Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené žáky ZŠ*. Praha: Septima, s. 22. ISBN 80-7216-051-6.
14. MORAVCOVÁ, D., 2004. *Zraková terapie slabozrakých a pacientů s nízkým vizem*. Praha: Triton, s. 203. ISBN 80-725-4476-4.
15. NOVOHRADSKÁ, H., 2009. *Vybrané kapitoly z oftalmopedie*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, s. 85. ISBN 978-80-7368-731-1.
16. PEŠATOVÁ, I., 2005a. *Vybrané kapitoly ze speciální pedagogiky se zaměřením na tyflopédii*. Liberec: Technická univerzita, s. 73. ISBN 80-7372-004-3.
17. PEŠATOVÁ, I., 2005b. *Vybrané kapitoly ze speciální pedagogiky se zaměřením na oftalmopedii*. 2., upr. vyd. Liberec: Technická univerzita, s. 76. ISBN 80-7372-001-9.

18. PIPEKOVÁ, J., 2006. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Paido, s. 404. ISBN 80-7315-120-0.
19. PUNCH, K., 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 152s. ISBN 978-80-7367-381-9.
20. RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L., 2006. *Speciální pedagogika*. 4. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 313. ISBN 80-244-1475-9.
21. RŮŽIČKOVÁ, K., 2015. *Rehabilitace zraku slabozrakých a rozvíjení čtenářské výkonnosti*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 353. ISBN 978-80-7435-383-3.
22. ŘEHOŘOVÁ, J. et al., 2006. *Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené*. In: ROSÍVAL P. a kolektiv. *Oční lékařství*. Praha: Karolinum, s. 355. ISBN 80-7262-404-0.
23. SCHINDLEROVÁ, O., 2007. *Na ruce si nevidím: praktické dovednosti pro život se zrakovým znevýhodněním* Praha: Okamžik, s. 230. ISBN 80-86932-10-9.
24. ŠTRÉBLOVÁ, M., 2002. *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopédie*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, s. 67. ISBN 80-7044-448-7.
25. VÍTKOVÁ, M. a kol., 2004. *Integrativní speciální pedagogika*. 2. vyd. Brno: Paido, s. 463. ISBN 80-7315-071-9.
26. ZIKL, P., 2011. *Využití ICT u dětí se speciálními potřebami*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada), s. 127. ISBN 978-80-247-3852-9.
27. ŽIŽKA, Z., 2012. *Pomůcky pro osoby se zdravotním postižením*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, s. 106. ISBN 978-80-87181-07-2.

Elektronické zdroje

28. ASSISTANCE DOGS EUROPE, 2007. *Minimum Standards for Training Guide Dogs*. [online].[cit. 4. 12. 2016]. Dostupné z:
<http://www.assistancedogseurope.org/standards/guidedogs.pdf>
29. CMAPPELL, T., ENCHELMAIER, J., ©2011 Blurred vision: Developing curriculum for students with disabilities.[databáze].*Primary*. 9 (3), 19-24 [cit. 2017-08-04]. Dostupné z:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=8a79c86d-16a1-4261-a9da92e2fa0576f1%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1lZH MtbGl2ZQ%3d%3d#AN=70468263&db=a9h>
30. CORN, A. L., ©2016. Visual Function: A Theoretical Model for Individuals with low vision. [databáze]. *Journal of Visual Impairment and Blindness*. 77 (8). [cit. 24.11.2016]. Dostupné z: <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1984-12602-001>
31. GIULIANI, F., SCHENK, F., ©2015 Review article: Vision, spatial cognition and intellectual disability. [databáze]. *Research in Developmental Disabilities* .37, 202-208 [cit. 2017-08-04]. ISSN 08914222. Dostupné z: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0891422214004983?_rdoc=1&_fmt=high&_origin=gateway&_docanchor=&md5=b8429449ccfc9c30159a5f9aeaa92ffb
32. Hyvärinen, L., ©2004a. Classification of Visual Impairment. [databáze]. *Chibret International Journal of Ophthalmology*. 6 (1). [cit. 28.11.2016]. Dostupné z: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0024833790&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=Hyv%C3%A4rinen+L.&st2=Classification+of+visual+impairment&sid=AFD781E418C899D092BD07C6F69E2501.wsnAw8kcdt7IPYLO0V48gA%3a400&sot=b&sdt=b&sl=82&s=%28AUTHOR-NAME%28Hyv%C3%A4rinen+L.%29+AND+TITLE-ABS KEY%28Classification+of+visual+impairment%29%29&relpos=1&citeCnt=2&searchTerm=>

33. Integrovaný portál MPSV, 2016. *Příspěvek na zvláštní pomůcku*, [online]. [cit. 2017-08-1] Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dzp/pomucka>;
34. PUNDLIK, S., et al., ©2017. Magnifying smartphone screen using google glass for low-vision Users. [databáze]. *IEEE Transactions on Neural Systems and Rehabilitation Engineering* .25 (1), 49 - 58 [cit. 2017-08-04]. ISSN 15344320. Dostupné z: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85011664764&origin=inward&txGid=c1272e5fd6ce77c4b42e2fd8ec7b789b>
35. SONS, 2016. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých* [online]. [cit. 2017-06-21] Dostupné z: <https://www.sons.cz/bariery>
36. SPEKTRA, 2017. *Spektra v. d .n.* [online]. [cit. 2017-05-23]. Dostupné z: <http://www.spektravox.cz/cs/zrakove-vady/pocitace>
37. TYFLOKABINET, ©2008-2014. *Služby pro zrakově znevýhodněné osoby*. [online]. [cit. 2017-06-13]. Dostupné z: <http://www.tyflokabinet.cz/onas/onas.php>
38. TYFLOSERVIS, 2005. *Tyfloservis o. p. s.: Rehabilitace nevidomých a slabozrakých* [online]. [cit. 2017-06-27]. Dostupné z: <http://www.tyfloservis.cz/zakladni-udaje.php>

Ostatní odborné zdroje

39. PAVLÍK, P., 2004. *Informační a komunikační technologie a handicapovaní II*. Kontakt 4/2004 ZSF-JU. Č. Budějovice, s. 219-223. ISSN 1212-4117.

11.Přílohy

Příloha č. 1 – Informovaný souhlas- rozhovor

Příloha č. 2 – Tabulka aktuálně fungujících firem s kompenzačními pomůckami na trhu

Příloha č. 3 - Tabulka, znázorňující sortiment, na který se jednotlivé firmy zaměřují

Příloha č. 1

Informovaný souhlas – rozhovor

(Zdroj: vlastní)

Jmenuji se Veronika Brtníková a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, prezenčního studia v oboru Speciální pedagogika - vychovatelství. V letošním roce realizuji bakalářskou práci na téma *Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením a specifika jejich dostupnosti*.

Text práce bude využitelný jako studijní materiál pro studenty pedagogických a zdravotnických studijních programů. Práce by mohla po formálních úpravách seznámit s kompenzačními pomůckami na trhu nejen osoby se zrakovým postižením, ale také širokou veřejnost a přispět tak k rozšíření náhledu na méně publikovanou oblast.

Žádám Vás o souhlas s krátkými osobními schůzkami, na kterých proběhne rozhovor, jehož cílem je zjistit přístup firem ke klientům a jaké služby poskytují nad rámec prodeje kompenzačních pomůcek.

Rozhovor složený z několika otázek a s individuální časovou náročností bude zaznamenáván v audio podobě. Nahrávka a získané informace budou přepsány a použity v mé bakalářské práci.

Zavazují se k ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Informace budou použity výhradně pro účely bakalářské práce. Sebraná data budou zprostředkována formou, která nepovede k případné identifikaci účastníků výzkumného šetření.

Jméno a příjmení výzkumníka.....

Datum, místo..... Podpis výzkumníka.....

Souhlasím s rozhovorem a jeho záznamem v audio podobě včetně následného přepisu, výhradně pro účely bakalářské práce.

Jméno a příjmení respondenta.....

Datum, místo..... Podpis respondenta.....

Příloha č. 2

Tabulka aktuálně fungujících firem s kompenzačními pomůckami na trhu

NÁZEV FIRMY	ADRESA	TELEFON	E-MAIL	WWW STRÁNKY
ACE Design, s.r.o.	Drážní 7 627 00 Brno	531 022 260	ace@acedesign.cz	www.acedesign.cz
Adaptech, s.r.o.	Smetáčkova 1484/2 158 00 Praha 5 Stodůlky	222 980 011 605 345 345	info@adaptech.cz	www.adaptech.cz
APEX spol., s.r.o.	Na Ochoze 581, Jesenice 252 42	241 090 650 241 090 619 724 548 628	Info@apex- jesenice.cz	www.apex- jesenice.cz
BrailleTech, s.r.o.	Jiráskova 33, 274 01 Slaný	604 201 672	info@brailletech.cz	www.brailletech.cz
Dioptra Turnov s.r.o.	Sobotecká 1660, Turnov 511 01	481 358 111	postbox@dioptra.c z	www.dioptra.cz
ELVOS, s.r.o.	Obřanská 593, 664 01 Bílovice nad Svitavou	545 211 609 602 531 222	elvos@ok2bwn.cz	www.ok.cz/elvos
Sociální firma Ergones	Heyrovského 35, Olomouc 779 00	583 034 536	hladis@ergones.cz	www.ergones.cz
ESCHENBACH OPTIK, spol. s r.o.	K Fialce 276/35 155 00 Praha 5 - Stodůlky	251 614 213	info@eschenbach. cz	www.eschenbach.c z
GALOP spol. s r. o.	Řehořova 14, 130 00 Praha 3	222 718 996 222 720 747	galop@galop.cz	www.galop.cz
RosaSOFT	Vodárenská 2379, Kladno 27201	312 682 223	rosasoft@rosasoft. cz	www.rosasoft.cz

SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	Železná 2 Brno 619 00	511 440 500 603 276 211	sagitta@sagitta- brno.cz	www.sagitta.cz
Spektra, v.d.n	Zátišská 1914/1, 143 00 Praha 4 - Modřany	241 763 416, 241 774 675	info@spektra.eu	www.spektra.eu www.spektravox.cz
Svárovský, s.r.o.	Odlehlá 164/26 621 00 Brno	541 237 365	info@svarovsky.cz	www.svarovsky.cz

(Zdroj: Vlastní)

Příloha č. 3

Tabulka, znázorňující sortiment, na který se jednotlivé firmy zaměřují

	Optické pomůcky	Optoelektrické pomůcky	Pomůcky na bázi PC	Speciální hardware	Speciální software	Ostatní pomůcky
ACE Design, s.r.o.	x	x	✓	✓	✓	x
Adaptech, s.r.o.	x	x	✓	✓	✓	x
APEX spol., s.r.o.	x	x	x	x	x	✓
BrailleTech, s.r.o.	x	x	✓	✓	x	x
Dioptra Turnov s.r.o.	✓	x	x	x	x	x
ELVO, s.r.o.	x	x	x	x	x	✓
Sociální firma Ergones	x	x	x	x	x	x
ESCHENBACH OPTIK, spol. s r.o.	✓	x	x	x	x	x
GALOP spol. s r. o.	x	✓	✓	✓	✓	x
RosaSOFT	x	x	x	x	✓	x
SAGITTA Ltd., spol. s r.o.	✓	x	x	x	x	x
Spektra, v.d.n	x	✓	✓	✓	✓	✓
Svárovský, s.r.o.	x	x	x	x	x	✓

(Zdroj: Vlastní)