

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Fakulta agrobiologie, potravinových a přírodních zdrojů**

**Katedra obecné zootechniky a etologie**



**Charakteristika procesu individuálního plánování při spolupráci osoby se zrakovým postižením se střediskem výcviku vodících psů v rámci registrované služby sociální rehabilitace**

**Bakalářská práce**

**Autor práce: Jitka Lejčková**

**Obor studia: Zoorehabilitace a asistenční aktivity se zvířaty**

**Vedoucí práce: Ing. Kristýna Machová**

© 2018 ČZU v Praze

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Charakteristika procesu individuálního plánování při spolupráci osoby se zrakovým postižením se střediskem výcviku vodících psů v rámci registrované služby sociální rehabilitace" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 19.4.2018

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí práce Ing. Kristýně Machové a odborné konzultantce Mgr. Markétě Outratové za pomoc, rady a čas, který mi věnovaly při vypracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat rodině za podporu po dobu celého studia.

# **Charakteristika procesu individuálního plánování při spolupráci osoby se zrakovým postižením se střediskem výcviku vodících psů v rámci služby sociální rehabilitace**

## **Souhrn**

Bakalářská práce se zabývá charakteristikou procesu individuálního plánování spolupráce osoby se zrakovým postižením s organizací zabývající se výcvikem vodících psů. Práce je rozdělena do dvou částí, první částí je literární rešerše, druhá část se skládá z kazuistik, v nichž majitelé vodících psů popisují průběh a plánování výcviku jejich vodícího psa.

Literární rešerše se zabývá historií vodících psů jak v České republice, tak i v zahraničí. V další podkapitole je řešena otázka legislativy a ukotvení vodícího psa v zákonech, kde jsou popsány práva a povinnosti majitele psa, a podmínky pro jeho pořízení. Jelikož je výcvik a pořízení vodícího psa součástí sociální rehabilitace, je sociální práci a sociální rehabilitaci věnována jedna kapitola, která obsahuje základní rozdělení sociálních služeb, charakteristiku a obsah sociální rehabilitace.

Hlavním tématem řešeným v této práci je individuální plánování výcviku a jeho průběh, který musí obsahovat nedílné součásti a zároveň splňovat standardy ukotvené v zákonech České republiky. Charakteristika výcviku vodícího psa je rozdělena do několika podkapitol, ve kterých jsou popsány důvody pro pořízení vodícího psa a fáze výcviku. Plánování výcviku je přizpůsobeno jak možnostem a dispozicím klienta, tak schopnostem, temperamentu či věku cvičeného vodícího psa a organizačně přizpůsobeno poskytovateli sociální služby.

Druhá část bakalářské práce se skládá ze čtyř kazuistik. V kazuistikách je popsáno několik respondentů, kteří jsou vlastníky vodících psů. Šetření bylo provedeno formou dotazníku, který byl zaměřen především na hlavní kritéria výběru organizace pro výcvik vodícího psa, průběh a zapojení do individuálního plánování výcviku, spokojenost klienta s organizací a pohled na změnu života po pořízení vodícího psa.

Závěr práce obsahuje shrnutí problematiky výcviku vodících psů a výsledky, které přineslo dotazování vlastníků vodících psů. Z výsledků vyplynulo, že zapojování do plánování výcviku či informovanosti o jeho průběhu bylo rozdílné v závislosti na zkušenostech respondentů s výcvikem vodícího psa a cvičící organizací. Zapojení klienta do plánování výcviku je důležité, z důvodu stanovení cílů a splnění požadavků na výcvik vodícího psa.

**Klíčová slova:** individuální plánování, vodící pes, výcvik, sociální služba, zraková postižení, nevidomí

# **Characteristic of individual planning process in cooperation visual disabilities person with centre of training guide dogs within the registered social rehabilitation services**

## **Summary**

The bachelor thesis deals with the characteristic of the process of individual planning of the cooperation of a visually handicapped person with an organization dealing with the training of guide dogs. The thesis is divided into two parts, the first part is a literary research, the second part consists of case studies in which the owners of the guide dogs describe the course and planning of training their guide dog.

The literary research deals with the history of guide dogs both in the Czech Republic and abroad. The next subchapter deals with the question of legislation and the anchoring of the guide dog in the law, in which are described rights and obligations of the dog owner and the conditions for his purchase. Since the training and acquisition of a guide dog is a part of social rehabilitation, one chapter is devoted to social work and social rehabilitation, which includes the basic distribution of social services, the characteristics and content of social rehabilitation.

The main topic solved in this thesis is the individual training planning and its course, which must contain integral parts and at the same time meet the standards dictated by the laws of the Czech Republic. The training characteristics of the guide dog are divided into several subchapters describing the reasons for the acquisition of the guide dog and the training phase. Training scheduling is tailored to both the client's capabilities and dispositions, the capabilities, temperament or age of the trained guide dog, and is organisationally tailored to the social service provider.

The second part of the bachelor thesis consists of four case studies. The case studies describe several respondents who are owners of guide dogs. The survey was conducted in the form of a questionnaire focusing mainly on the main criteria for choosing an organization for the guide dog training, the course and involvement in individual training sessions, the client's satisfaction with the organization, and a look at the change of life after the guide dog.

The conclusion of the thesis contains a summary of problems of the training of guide dogs and the results of the questioning of owners of guide dogs. The results showed that involvement in training sessions or awareness of the course was different depending on the experience of the respondents with guiding dog training and the training organization.

Involvement of the client in training sessions is important in order to set goals and meet training requirements for the guide dog.

**Keywords:** individual planning, guide dog, training, social service, visual disability, blind people

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Cíl</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Literární rešerše</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1</b>	<b>Vodící pes a legislativa</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Historie výcviku vodících psů</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1.2</b>	<b>Legislativa</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1.2.1</b>	<b>Pojetí psa v legislativě</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1.2.2</b>	<b>Kritéria pro nárok na vodícího psa</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Sociální rehabilitace jako registrovaná sociální služba</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3</b>	<b>Organizace pro výcvik vodících psů</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Organizace jako registrovaný poskytovatel sociální služby</b> .....	<b>12</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Organizace neregistrované jako poskytovatel sociální služby</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4</b>	<b>Charakteristika výcviku</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Rozhodující faktory pro pořízení vodícího psa</b> .....	<b>15</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Výběr psa a jeho výchova</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4.3</b>	<b>Plán výcviku</b> .....	<b>18</b>
<b>3.4.4</b>	<b>Povinné dovednosti psa</b> .....	<b>18</b>
<b>3.4.5</b>	<b>Ukončení výcviku a předání majiteli</b> .....	<b>19</b>
<b>3.5</b>	<b>Proces individuálního plánování</b> .....	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Metodika výzkumu</b> .....	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Kazuistiky</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1</b>	<b>Kazuistika č. 1</b> .....	<b>22</b>
<b>5.2</b>	<b>Kazuistika č. 2</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3</b>	<b>Kazuistika č. 3</b> .....	<b>24</b>
<b>5.4</b>	<b>Kazuistika č. 4</b> .....	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Diskuze</b> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>30</b>
<b>9</b>	<b>Přílohy</b> .....	<b>38</b>

# 1 Úvod

Na celém světě dle Světové zdravotnické organizace žije 253 milionů lidí s poruchou zraku, z toho 36 milionů osob je nevidomých a 217 milionů osob s mírným až těžkým poškozením zraku (World Health Organization, 2012). Mezi osoby se zrakovým postižením se řadí osoby se střední a těžkou slabozrakostí, těžce slabým zrakem, prakticky a úplně nevidomé osoby. Osoby se zrakovým postižením mají nárok na kompenzační pomůcky, jako je hladinka nebo indikátor barev. Mají také nárok na zvláštní kompenzační pomůcku, za kterou je považován vodící pes. Vodící pes je pro svého majitele velkým pomocníkem, jelikož urychluje chůzi a dělá ji přesnější. Také se osoba stává více soběstačnou a nezávislou na pomoci ostatních. Vodící pes neplní roli pouze kompenzační pomůcky, ale stává se z něj kamarád a psychická opora osoby se zrakovým postižením. Je k dispozici po celý den a nikdy svého pána neodmítne. Proto je pro výcvik vodícího psa důležité, aby pes svou roli plnil s maximální přesností.

Vodící pes je cvičen organizací, která se na výcvik vodících psů zaměřuje. Výcvik trvá od šesti do osmi měsíců. Cena pořízení vodícího psa se v České republice pohybuje okolo 250 000 Kč. Podle zákona č. 329/2014 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením má osoba se zrakovým postižením nárok na příspěvek na pořízení vodícího psa. Výcvik vodícího psa spadá do služeb sociální péče, která by měla splňovat standardy kvality. Jelikož výcvik psa je dlouhodobý proces, je potřeba ho důkladně naplánovat a zkonzultovat s osobou se zrakovým postižením, která si o vodícího psa zažádala. Na individuální plánování je kladen velký důraz, a to jak na jeho sestavení, tak také na dodržení všech náležitostí. Na sestavování se podílí osoba se zrakovým postižením, která bude vlastníkem vodícího psa, a organizace cvičící vodícího psa. Zúčastnění určí cíl výcviku, kterého je třeba dosáhnout. Individuální plánování je třeba dále rozvíjet, aby poskytovateli sociální služby zprostředkoval zpětnou vazbu a pro klienta byl jistotou, že budou naplněny požadavky, které udává zákon.



## **2 Cíl**

Cílem této práce je charakterizovat proces individuálního plánování, jak se promítá do výcviku vodících psů a jak se na něm spolupodílí majitel vodícího psa a cvičící organizace.

## 3 Literární rešerše

### 3.1 Vodicí pes a legislativa

Pes je považován za první domestikované zvíře. Již od středověku byl pes chován nejen jako společník, ale i pro plnění různých úkolů. Proto je vztah mezi člověkem a psem tak intenzivní a pevný, čehož se využívá i v interakci vodicí pes a nevidomý (Fallani et al., 2006).

Vodicí pes je definován dle zákona 329/2011 Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů jako zvláštní pomůcka (Česko, 2011a).

Vodicí pes je „živá pomůcka“. Jeho fungování závisí na vzájemném působení ve vztahu k jeho majiteli a je také dobrým pomocníkem. Není považován za náhradu bílé hole, je pouze jakýmsi prostředníkem, který přispívá k větší samostatnosti a nezávislosti na ostatních (Bubeníčková et al., 2012).

#### 3.1.1 Historie výcviku vodicích psů

První zobrazení člověka s vodicím psem je známe z malby z roku 79 n. l., na které je vyobrazen muž, který je pravděpodobně veden psem. Dalším důkazem je čínská malba ve svitku ze 13. století, která je uložena v muzeu v New Yorku. Muž na malbě drží v levé ruce vodítko na psa.

Ve 13. století jeden mnich jménem Bartoloměj napsal několik odstavců, ve kterých popsal využití psů jako vodicích. Popisuje, jak nevidomého vede dítě, sluha nebo pes. Další důkazy jsou patrné na středověké malbě v kostele v Nürnbergu, na které je zobrazen člověk na ulici s vodicím psem. Z 15. století existuje několik obrazů, kreseb a ryteb, kde je vyobrazen slepý muž se psem. Kněz a ředitel Ústavu pro nevidomé ve Vídni, Johann Wilhelm Klein, v roce 1819 ve své učebnici pro výuku nevidomých navrhl, že vodicí pes by měl být trénován instruktory, kteří nemají poškozený zrak. Jako první si myslel, že pevná tyč, která bude propojená s popruhy psa poskytne člověku větší oporu a přesnější představu pohybu než pohyblivé vodítko. Stručně popisoval, jak by mohl být pes cvičen jako vodicí pes a k výcviku doporučil pastýřské psy a pudly (Fishman, 2003).

V průběhu první světové války Dr. Gerhard Stalling pracoval jako lékař v nemocnici pro veterány z první světové války, kteří měli většinou poškozený zrak jedovatým plynem. Během 6 měsíců probíhající války osleplo přibližně 300 vojáků. Lékař jednoho dne zanechal svého pacienta při vycházce po areálu nemocnice se svým německým ovčákem, když se vrátil všiml si, že se pes snaží nevidomému veteránovi pomoci při lokomoci. Po této zkušenosti se

začal Stalling zajímat o výcvik německých ovčáků jako vodících psů (Ostermeier, 2010). V roce 1916 v německém Oldenburgu otevřel první školu pro vodící psy na světě. Byly otevřeny další školy po celém Německu, například v Drážďanech, Bonnu, Hamburgu, Munsteru a Hannoveru (Fishman, 2003, Ostermeier, 2010). Ostermeier (2010) uvádí, že po válce byly otevřené výcvikové školy v Mnichově a v Postupimi, ale kvůli poválečné finanční a hospodářské situaci v Německu musely být některé školy uzavřeny. Odhaduje se, že k roku 1927 čtyři tisíce Němců vlastnily vodícího psa (Fishman, 2003, Ostermeier, 2010). Výcviková škola v Postupimi byla ve výcviku velice úspěšná a významně ovlivnila vznik první výcvikové školy ve Spojených státech amerických (Ostermeier, 2010).

Dorothy Eustis a její manžel George se přestěhovali z USA do Švýcarska, kde založili výcvikové centrum a chovnou stanici pro německé ovčáky, která byla později nazvána jako "Fortunate Fields" (Fishman, 2003, Ostermeier, 2010). Tímto centrem prošlo více než 750 psů, cílem bylo přinášet jen kvalitní pracovní psy s předpokladem pro proměnlivou práci při pomoci člověku. Dorothy později cvičila psy pro státní policii a armádu Švýcarska. George Eustis navštívil výcvikovou školu německé Postupimi, kde pozoroval psy, jak vedou slepé veterány z války. O tomto pozorování informoval svou manželku, která se rozhodla školu navštívit. Dorothy byla ohromena vším, co viděla. Myslela si, že by o tom měli vědět i ostatní (Ostermeier, 2010). Fishman (2003) uvádí, že rok 1927 byl zlomový pro vznik škol pro výcvik vodících psů ve Spojených státech amerických. Dorothy Eustis napsala článek do novin s názvem „The Seeing Eye“, ve kterém popisovala německé veterány, kteří oslepli během války (Fishman, 2003, Ostermeier, 2010). Prvním, kdo na článek zareagoval (Ostermeier, 2010), byl dvacetiletý nevidomý Morris Frank z Nashville. V dopisu popsal své nadšení a podporu pro založení výcvikové školy i v USA. O rok později jel do švýcarské organizace Fortunate Fields, kde cvičil a získával vodícího psa. Svého vodícího psa přejmenoval na Buddyho z původního jména Kiss. Než se společně Frank a Buddy vrátili do Spojených států amerických, museli se sehrát, což jim trvalo 5 týdnů (Fishman, 2003, Ostermeier, 2010). Po návratu Morris Frank přesvědčoval širokou veřejnost o výhodách využití vodícího psa. Z počátku ostatní organizace jako je Červený kříž nebo Americká nadace pro nevidomé nechtěly přijmout ideu o použití vodícího psa. V roce 1929 získala organizace The Seeing Eye certifikát, a tak se stala oficiálně první výcvikovou školou pro vodící psy a nevidomé ve Spojených státech amerických (Fishman, 2003).

The Seeing Eye vydalo po útoku na Pearl Harbor usnesení, kde je řečeno, že organizace poskytne veteránům, kteří zůstali po útoku nevidomí, vodícího psa a upřednostní je před

ostatními žadateli. Dále sděluje, že organizace k roku 1950 vycvičila 163 vodících psů pro vojenské vysloužilce (Ostermeier, 2010).



**Obr.1.** Zleva Jack Humphrey, Dorothy Harrison Eustis, Morris Frank, a Buddy (Fishman, 2003)

První pokusy o výcvik psů na území České republiky jsou zaznamenány mezi roky 1922–1924, o které se pokusil Josef Podhorský. Rozsáhlejší práci se psem provedli v šedesátých letech Miroslav Fišer, Josef Dvořák, Jan Skuhrovský a Josef Ambruster, kteří jsou považováni za průkopníky. Tyto snahy byly ovšem zkomplikovány tehdejší situací v politice. První výcvikové centrum bylo založeno v květnu 1974 v Neratovicích. O vznik tohoto zařízení se zasloužil Ústřední výbor svazu invalidů a chemický podnik Spolana Neratovice, mezi nimiž proběhla dohoda o vzniku. Výcvik psů zde probíhal pouze čtyři roky. Svaz invalidů v roce 1978 přesouvá výcvik psů pod podnik Meta Praha. Meta Praha navázala v osmdesátých letech spolupráci se zahraničím, jako bylo například Dánsko, Velká Británie, Německá demokratická republika (NDR) nebo Svaz sovětských socialistických republik (SSSR). Poté v Neratovicích zprovoznila výcvikové středisko, které mělo svůj vlastní chov psů, kvůli ekonomickým problémům byl neúspěšný. Miroslav Fišer a Miroslav Podobský stáli za vznikem Klubu držitelů vodících psů, který vznikl v roce 1985 a je v provozu dodnes. Po listopadové revoluci, která

proběhla v roce 1989, vznikla Česká unie nevidomých a slabozrakých. V roce 1991 1. října bylo založeno oddělení pro výcvik vodících psů, které náleželo právě České unii nevidomých a slabozrakých. O tři roky později byla škola pro výcvik vodících psů přijata jako přidružená část Mezinárodní federace škol výcviku vodících psů pro nevidomé (Klub držitelů vodících psů SONS ČR, 2018).

### **3.1.2 Legislativa**

#### **3.1.2.1 Pojetí psa v legislativě**

Dle §494 č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku není živé zvíře věc. Jako věc může být zvíře považováno pouze v rozsahu, ve kterém to neodporuje jeho charakteru (Česko, 2012). Jelikož je pes dle tohoto zákona živé zvíře, musí být dodržován zákon č. 246/1992 Sb. na ochranu zvířat proti týrání. Tento zákon zakazuje týrání všech druhů zvířat a všechny formy propagace jejich týrání. Dle §4 se za týrání považuje nucení zvířete k výkonu, který je neadekvátní jeho fyzickému stavu, schopnostem a evidentně překračuje jeho síly. Dále je do týrání zahrnuto provádění chirurgických zákroků za účelem změny vzhledu nebo jiných vlastností zvířete, jako je například kupírování uší, ničení hlasivek, amputování drápů, zubů a pachových žláz, z jiných než zdravotních příčin. Za týrání se také považuje výcvik nebo veřejné vystoupení zvířete, které mu způsobuje bolest, utrpení, zranění nebo jiné poškození. Do toho je zahrnuto i vychovávání, cvičení nebo používání zvířete k agresivnímu chování proti člověku či jiným zvířatům. Majitel ani chovatel zvířete nesmí používat podněty, předměty nebo pomůcky, které vyvolávají bolest a způsobují poranění či nežádoucí změny tělesných soustav. Zvířeti smí být podávány veterinární léčiva pouze se souhlasem veterinárního lékaře, stejně tak i krvavé zákroky smí provádět pouze osoba odborně způsobilá. Zvíře nesmí být překrmováno násilím, jedinou výjimkou je překrmování z důvodu záchrany jeho života. Majitel či chovatel nesmí zvíře vyhnat či ponechat na jemu neznámém místě, aby se ho zbavil. Do propagace týrání se zahrnuje zveřejňování popisu, vyobrazení a audiovizuálního záznamu, který nabádá k jeho uskutečňování (Česko, 1992).

V zákoně č. 166 ze dne 13. července 1999 o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon) je definován chovatel jako osoba, která vlastní, drží nebo se o zvíře stará po různě dlouhou dobu. Chovatel musí chovat zvířata v prostředí a podmínkách, které vyžadují. Během chovu je povinen předcházet poškození jejich zdraví a v nutných případech je povinen poskytnout zvířeti první pomoc a umožnit ošetření veterinárním lékařem. Dále je chovatel nucen bránit vzniku a šíření nálezů a jiných onemocnění

zvířat, podávat zvířatům léčivé přípravky, které jsou určeny k léčbě či předcházení onemocnění. Vodicí pes musí být ve věku od 3 do 6 měsíců očkovan proti vzteklině a poté přeočkovan. Doba pro přeočkování je různě dlouhá, záleží na době účinnosti preparátu. Majitel musí uschovat doklad o očkování po dobu, kdy očkování platí. Na požádání ho musí předložit veterinárnímu lékaři a při podezření na onemocnění vzteklinou. Při tomto podezření musí být pes vyšetřen. Tento zákon také udává, že za veterinární péči se považuje péče o zdraví zvířat a jeho ochranu, předcházení vzniku a šíření onemocnění přenosných mezi zvířaty, ochranu zdraví lidí před zoonózami a veterinární opatření, které vedou ke zlepšení životního prostředí (Česko, 1999).

Ze zákona na ochranu zvířat proti týrání a občanského zákoníku vyplývá, že majitel vodicího psa má uznávat potřeby zvířete a dbát na požadavky welfare. K posouzení pohody zvířat slouží listina 5 svobod (Webster, 1999).

*„5 svobod a ustanovení*

- 1. Svoboda od žízně, hladu a podvýživy – přístup k čerstvé vodě a krmivu*
- 2. Svoboda od nepohodlí – poskytnutí vhodného prostředí, včetně přístřešku o dostatečné velikosti*
- 3. Svoboda od bolesti, zranění a nemoci – prevence nebo rychlá diagnostika a léčba*
- 4. Svoboda od strachu a úzkosti – zajištění podmínek zabraňující duševnímu utrpení*
- 5. Svoboda projevit normální chování – poskytnutí dostatečného prostoru, vhodného zařízení a přítomnost vlastního druhu“*

Jako každý pes i vodicí pes by měl být registrovaný na příslušném obecním úřadě. Evidenci psů vede Komora veterinárních lékařů České republiky (Česko, 1999).

### **3.1.2.2 Kritéria pro nárok na vodicího psa**

Osoba, která má těžkou vadu lokomoce, těžké sluchové nebo zrakové postižení, má nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku. Nárok má osoba, jejíž postižení působí dlouhodobě nepříznivě na zdravotní stav, ale její zdravotní stav nevyklučuje přiznání příspěvku. Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se považuje takový zdravotní stav, který podle lékařů trvá nebo má trvat déle než 1 rok. *„Za těžké zrakové postižení se považuje:*

- a) úplná nevidomost obou očí, ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí,*
- b) praktická nevidomost obou očí, zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 1/60 (0,02) – světlocit s jistou projekcí nebo omezení zorného pole do 5–10 stupňů od bodu fixace, bez omezení zrakové ostrosti,*

- c) *těžká slabozrakost obou očí, zraková ostrost s optimální korekcí v intervalu 3/60 (0,05) – lepší než 1/60 (0,02),*
- d) *ztráta jednoho oka nebo ztráta visu jednoho oka se závažnější poruchou zrakových funkcí na druhém oku, visus vidoucího oka roven nebo horší než 6/60 (0,10) nebo koncentrické zúžení zorného pole do 45 stupňů od bodu fixace.*“

Podmínkou pro poskytnutí příspěvku na zvláštní pomůcku, jakou je vodící pes, musí být osoba starší 15 let. Člověk není povinen vrátit vyplacený příspěvek na zvláštní pomůcku nebo jeho poměrnou část, jestliže byl vyplacen příspěvek na pořízení vodícího psa a ten před uplynutím 60 kalendářních měsíců ode dne vyplacení příspěvku zemře nebo ztratí své schopnosti kvůli onemocnění nebo úrazu. K onemocnění či úrazu došlo bez zavinění příjemce dávky. Dle § 10 je výše subvence na pořízení zvláštní pomůcky, která má vyšší hodnotu než 24 000 Kč, se stanoví tak, aby spoluúčast osoby činila 10 % z očekávané nebo již zaplacené ceny zvláštní pomůcky. Nejvyšší hodnota příspěvku na zvláštní pomůcku je 350 000 Kč.

Majitel vodícího psa, který je držitelem průkazu ZTP/P, má právo na bezplatnou dopravu vodícího psa (Česko, 2011a).

Nevidomé osobě musí být dle §23 č. 223 ze dne 1. srpna 2013 zákona, kterým se mění zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů umožněn vstup do části provozovny v doprovodu vodícího nebo asistenčního psa, ve které probíhá stravování. Osoba se zdravotním postižením, která má vodícího psa, je povinna na požádání provozovatele potravinářského podniku provozujícího stravovací službu, jeho zaměstnance nebo osoby, která je v provozovně výkonně činná, předložit doklad o výcviku psa (Česko,2013).

Pacient, který má tělesné nebo smyslové postižení a využívá psa, který má speciální výcvik, má právo na doprovod nebo přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení. Přítomnost vodícího psa je ukotvena ve vnitřním řádu zdravotnického zařízení. Tento řád nesmí být porušován, stejně tak nesmí být porušena práva ostatních pacientů. Pod psem se speciálním výcvikem se rozumí vodící a asistenční pes. Poskytovatel zdravotnické služby se dopustí přestupku, pokud v rozporu s § 30 odst. 3 neumožní, aby měl pacient u sebe ve zdravotnickém zařízení vodícího nebo asistenčního psa (Česko, 2011b).

Nevidomá osoba s vodícím psem má dle §51 Vyhlášky č. 602 ze dne 28. prosince 2006, vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, povolen vstup do provozů, kde platí zásady hygieny jako je například kadeřnictví, manikúra, masérské a kosmetické služby (Česko, 2006a).

Dle přílohy zákona č. 194 ze dne 20. května 2010 o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, musí být ve vozidle vyhrazena místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, která musí být dostatečně označena. Dále musí být umožněna přeprava vodícího psa, který doprovází nevidomou osobu (Česko, 2010).

Podle §23 vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 175 ze dne 15. června 2000 o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, nelze odmítnout či vyloučit z přepravy vodícího psa, který doprovází nevidomou osobu (Česko, 2000).

Majitel vodícího psa se musí řídit zákonem č. 246/1992 Sb. a zákonem č. 166/1999 Sb., jelikož pes je živé zvíře (Česko, 1992, Česko, 1999)

Poplatek ze psů platí držitel psa. Od poplatku ze psů je osvobozen držitel psa, kterým je osoba nevidomá, bezmocná a osoba s těžkým zdravotním postižením, která je držitelem průkazu ZTP/P (Česko, 1990).

### **3.2 Sociální rehabilitace jako registrovaná sociální služba**

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách definuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám s účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Proces sociálního začleňování zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením získají příležitosti a možnosti, díky kterým se mohou plně zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za obvyklý. Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Každá osoba má nárok na poskytnutí bezplatného základního poradenství o možnostech, jak vyřešit nepříznivou sociální situaci a předcházet jim. Sociální služby můžeme rozdělit dle formy poskytování na pobytové, ambulantní a terénní.

**Sociální poradenství** zahrnuje základní i odborné sociální poradenství. Sociální poradenství je základem všech poskytovaných sociálních služeb. Základní sociální poradenství je poskytováno osobám, které potřebují informace vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Základní poradenství obsahuje předání informací o možnosti výběru typu sociální služby dle potřeby nebo podání informací o eventuální možnosti podpory členů rodiny v případě, že se podílí na péči o jinou osobu. Odborné sociální poradenství se od základního liší svým zaměřením, zabývá se speciálními potřebami jednotlivých cílových skupin. Je to například poradenství v manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením a tak dále. Do této oblasti je zahrnuta i sociální práce



s osobami, jejichž chování a způsob života může vést k rozporu se společností. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, které je zajištěno následnou sociální službou. Dále zahrnuje terapeutickou činnost, která se prolíná v oblasti sociálních systémů, práva, psychologie a vzdělání, a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, což je pomoc při vyřizování běžných otázek a při obnovování či upevňování kontaktu se sociálním prostředím.

**Služby sociální péče** pomáhají osobám zabezpečit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je zprostředkovat zapojení do běžného společenského života v co nejvyšší míře. Další funkcí je zajistit prostředí a chování důstojné k jejich osobě, pokud jejich stav vylučuje zapojení do života společnosti. Mezi služby sociální péče patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, odlehčovací služba, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních.

**Služby sociální prevence** slouží k pomoci zabránění sociálnímu vyloučení osob. Sociálním vyloučením jsou ohroženy osoby v krizové sociální situaci, s životními návyky a způsobem života, který vede k rozporuplnému vztahu se společností. Dále to mohou být osoby sociálně znevýhodněné či osoby, které jsou ohroženy protiprávním jednáním druhé osoby. Cílem je pomáhat osobám překonat jejich sociálně nepříznivé situace a ochránit společnost před protisociálním chováním (Česko, 2006b, 2006c). Za protisociální chování může být považováno lhaní, užívání alkoholu v mladistvém věku, krádež, útok ale i týrání zvířat. Chování, které je protisociální neboli antisociální se liší v závislosti na zemi, kultuře a společnosti (Morgado et Vale-Dias, 2013). Do služeb sociální prevence patří raná péče, azylové domy, domy na půl cesty, tlumočnické služby, krizová pomoc, kontaktní centra, intervenční a nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a telefonická krizová pomoc.

**Sociální rehabilitace** je v zákoně obsažena v § č. 70. Je službou sociální prevence, která vede k samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti osoby. Dosažení cíle je způsobeno rozvojem specifických dovedností a schopností, posilováním a nacvičováním každodenních činností vedoucích k samostatnosti. Poskytuje se formou terénních, ambulantních nebo pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Terénní a ambulantní služba obsahuje trénink dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Dále

také zahrnuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a nabízí pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Forma pobytové služby obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (Česko, 2006b, 2006c).

### **3.3 Organizace pro výcvik vodících psů**

Organizace pro výcvik vodících psů jsou rozdělené na dva typy, organizace jako poskytovatelé sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. a organizace, které nejsou poskytovateli sociálních služeb. Aby byl poskytnut příspěvek na zvláštní pomůcku, který je poskytován na pořízení vodícího psa, musí být osoba, která cvičila a předávala psa členem mezinárodní organizace sdružující výcvikové školy. Podmínka členství v mezinárodní organizaci sdružující výcvikové školy je splněna, i pokud osoba není jejím členem, ale podala přihlášku za člena nejdéle před 2 lety od doby jejího podání (Česko, 2011a).

Mezi mezinárodní organizace sdružující výcvikové školy patří The International Guide Dog Federation (IGDF), Assistance Dogs International (ADI) a Assistance Dogs Europe (ADEu).

IGDF vznikla v roce 1989 a skládá se z více než 90 členských organizací, jejichž cílem je trénovat a poskytovat vodící psy nevidomým nebo zrakově postiženým osobám. Členství skýtá akreditace a hodnocení, které zajišťuje zachování a zlepšování provozních standardů ve srovnání ke světové referenční kvalitě. Dále poskytuje dvouletý seminář pro usnadnění výměny informací. Kancelář IGDF působí jako komunikační uzel, který informuje členy, řídí webové stránky a usnadňuje propojení do oblastí s odbornou znalostí. Členství umožňuje získat informace o chovu nebo výcviku psů. Dále umožňuje zřízení a řízení zařízení, pomoc při marketingu, sdílení nápadů a zkušeností a možnou výměnu štěnat, psů nebo genetického materiálu. IGDF povoluje použití loga federace jako symbol nejvyšší kvality.

Hlavním kritériem pro členství v IGDF je minimální počet deseti vycvičených vodících psů. Po splnění této podmínky si organizace může podat přihlášku. Pro přijetí musí mít organizace kladné posouzení ze strany hodnotitele, které vysílá federace. Registrační poplatek činí 500 GBP, což je přibližně 14 300 Kč. Členská organizace každý rok platí členský poplatek ve výši 200 GBP, což je v přepočtu přibližně 5 700 Kč. Každých 5 let musí mít organizace akreditační hodnocení od hodnotitele IGDF (International Guide Dog Federation, 2017).

Assistance Dogs International (ADI) je koalice neziskových organizací, vlastnící a cvičící asistenční psi. Mezi asistenční psy řadíme: vodící psy, signální psy a servisní psy. Organizace, které absolvují komplexní akreditaci ADI, se stávají členy programu ADI a jsou

pravidelně ohodnocovány, protože jsou u nich vyžadované vysoké standardy výcviku. Cílem ADI je zlepšit výcvik, umístění a využití asistenčních psů. Dále také vyšší a kvalitnější vzdělání zaměstnanců, dobrovolníků a veřejnosti o asistenčních psech a obhajování práv osob se zdravotním postižením s asistenčními psy, na která mají ze zákona nárok (Assistance Dogs International, 2017).

Assistance Dogs Europe (ADEu) zastřešuje a podporuje asistenční psy po celé Evropě. ADEu spadá pod ADI a dodržuje stejné standardy (Assistance Dogs Europe, 2017).

European Guide Dog Federation (EGDF) je evropská organizace, která zastupuje uživatele vodících psů a výcvikové organizace. V současné době má organizace 47 členů a úzce spolupracuje s ADEu na společné propagaci. EGDF se snaží o zajištění vybavení a lepšího přístupu k lidem s vodícím psem (European Guide Dog Federation, 2018).

### **3.3.1 Organizace jako registrovaný poskytovatel sociální služby**

Organizace registrované jako poskytovatele sociálních služeb nalezneme v registru poskytovatelů sociálních služeb. Mezi tyto organizace patří Středisko výcviku vodících psů SONS ČR, Helpes-Centrum výcviku psů pro postižené o.p.s, Pestrá společnost, o.p.s., VODICÍ PES, z.s., ELVA help z.s., PES PRO TEBE, z. s., Nadační fond Mathilda a další. Zápis do registru poskytovatelů provádí místně příslušný krajský úřad. Místní příslušnost se řídí podle § 85 odst. 1 a § 78 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. (Česko, 2006b).

**Středisko výcviku vodících psů SONS ČR** se sídlem v Praze je součástí Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých. Organizace nejen cvičí vodící psy, ale také sdružuje nevidomé a slabozraké osoby a hájí jejich práva. Pracoviště se zabývá komplexním výcvikem vodících psů, který zahrnuje: výchovu a výcvik psa, teoretickou i praktickou přípravu žadatele na převzetí a užívání vodícího psa, předání vodícího psa majiteli, praktický zácvik nevidomé osoby a vodícího psa a následnou pomoc při řešení problémů. Tato organizace je členem Mezinárodní federace vodících psů (IGDF) (Středisko výcviku vodících psů SONS ČR, 2018).

**Helpes-Centrum výcviku psů pro postižené o.p.s.**, má členství v mezinárodních organizacích, jako je ADEu a ADI. Instituce poskytuje zcela komplexní služby od zaškolení žadatele vycvičeného psa, výcvik psa a jeho předání, a nakonec secvícení žadatele se psem. Poté nabízí a poskytuje následný servis a pomoc po celou dobu aktivní služby psa. Služby jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování sociální služby dle zákona o sociálních službách a Standardů kvality poskytování sociálních služeb. Tyto standardy odpovídají jak standardům českým, tak standardům mezinárodním (Helpes-Centrum výcviku psů pro postižené o.p.s., 2018).

**Pestrá společnost, o.p.s.** byla založena v roce 2009. Zabývá se bezkotcovým výcvikem psů pro děti a dospělé s různými druhy postižení. Organizace cvičí vodící, signální, asistenční a canisterapeutické psy pro osoby se zrakovým, sluchovým, tělesným a kombinovaným postižením. Posláním organizace je cvičit asistenční psy, podporovat lidi s postižením v soběstačnosti a samostatnosti, poskytovat sociální služby a zaměstnávat lidi s postižením. Organizace má mezinárodně akreditovaný přirozený bezkotcový výcvik asistenčních psů u celosvětově uznávané asociace Assistance Dogs International a Assistance Dogs Europe (Pestrá společnost, o. p. s., 2018).

**PES PRO TEBE, z. s.** je organizace cvičící vodící, asistenční, signální psy, kteří usnadňují každodenní život lidem s handicapem. Instituce je členem mezinárodní organizace ADEu a také členem evropské organizace European Guide Dog Federation (EGDF). Zakladatelkou organizace a cvičitelkou je Jitka Krejčířková, která má těžkou zrakovou vadu (PES PRO TEBE, z. s., 2017).

**Škola pro výcvik vodících psů** spolu s organizací Vodící pes podporuje klienty, kteří užívají vodícího psa jako kompenzační pomůcku či se na jeho užívání připravují nebo o něj žádají. Tyto organizace podporují u svých klientů osobní rozvoj, samostatný pohyb a pomáhají jim s řešením individuálních problémů v jejich domácím prostředí. Škola pro výcvik byla založena roku 2000 v Brně Milanem Dvořákem, který se výchově a výcviku vodících psů věnuje od roku 1994. Instituce je od roku 2006 členem Mezinárodní federaci vodících psů (IGDF) (Škola pro výcvik vodících psů, 2018).

**ELVA help z.s.** funguje od roku 2002. Organizace vznikla s posláním podporovat na životní cestě osoby, které mají zdravotní či sociální handicap. Konkrétně se jednalo o poskytování a rozvoj služeb v oblastech výcviku asistenčních psů a canisterapie. ELVA help z.s. je od roku 2007 registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Hlavní náplní organizace je základní a odborné sociální poradenství v celé ČR, sociální rehabilitace v Libereckém kraji – nabídka specifických služeb jako je canisterapie a výcvik asistenčních psů. Organizace je také členem Integrovaného záchranného systému, poskytuje tak krizové intervence a psychosociální pomoc při krizových situacích. Dále je členem PANELu Libereckého kraje a součástí základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje (ELVA help z.s., 2018).

**Nadační fond Mathilda** vznikl v roce 2010. Cílem fondu je podpora osob s těžkým zrakovým postižením. Nadační fond se zabývá především pořízením, výchovou a výcvikem vodících psů. Organizace psy nejenom nakupuje, ale má i vlastní chov. Dále podporuje zejména mladé hudebně nadané lidi pořádáním koncertů, na nichž vystupují, a koupí kvalitních

hudebních nástrojů. Mimo jiné nabízí vzdálenou IT podporu a pořádá speciální počítačové kurzy, vydává zvukový časopis, pořádá setkání a společenské akce pro zrakově postižené. V organizaci pracují především nevidomí lidé a lidé s vážným zrakovým postižením. Nadační fond je členem IGDF a EGDF (Nadační fond Mathilda, 2018).

### **3.3.2 Organizace neregistrované jako poskytovatel sociální služby**

Organizace, které nejsou registrované jako poskytovatel sociální služby nesplnily podmínky pro registrování nebo žádost o zapsání do registru poskytovatelů sociální služby nepodaly.

Pes partner, z.s. patří mezi neregistrované poskytovatele sociální služby a je neziskovou organizací. Pes partner nabízí služby pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby sociálně znevýhodněné. Hlavním cílem organizace je usilovný rozvoj služeb v oblasti zoorehabilitace a zooterapie. Organizace cvičí asistenční psy pro osoby se zrakovým, sluchovým, tělesným, záchvatovým a kombinovaným postižením. Dále poskytuje poradenství a canisterapeutické služby (Pes partner, z.s., 2018).

### **3.4 Charakteristika výcviku**

V minulosti byl výcvik vodících psů upraven v Metodickém návodu OP 20/93 pro činnost okresních úřadů v České republice o regulaci a ověřování výcviku vodících psů pro nevidomé občany. Tento předpis nebyl formálně zrušen, ale použit ho není možné, jelikož byla ukončena činnost okresních úřadů a to 31. prosince 2002. Výcvik psů, kteří jsou určeni pro doprovod osob se zdravotním postižením, se v současné době řídí stejnými pravidly jako výcvik zvířat k jiným účelům. Na psy určené pro doprovod osob se zdravotním postižením jsou kladeny speciální požadavky, tomu by měl odpovídat i jejich výcvik. V České republice není žádný kontrolní orgán či instituce, která by hodnotila kvalitu výcviku psa a kvalifikaci cvičitelů (Šabatová, 2016).

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách určuje standardy kvality služeb sociální služby. Jelikož výcvik vodícího psa spadá do sociálních služeb i on musí splňovat tyto standardy (Česko, 2006c).

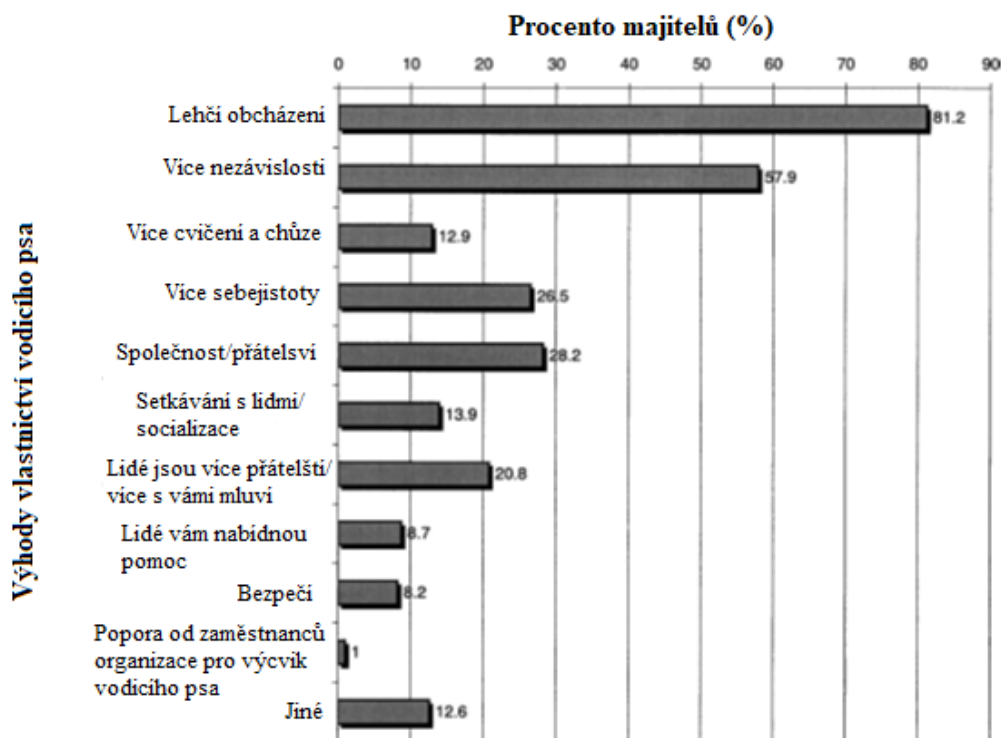
### 3.4.1 Rozhodující faktory pro pořízení vodícího psa

Společenská zvířata, jako je například pes, dokáží nahradit společnost, bývají součástí rodiny. Dokonce je dokázáno, že přítomnost zvířat snižuje stres v situacích, kdy může přítomnost další osoby stres vyvolat (Whitmarsh, 2009).

Vodící psi pomáhají svým uživatelům cestovat nezávisle a bezpečně, čímž dávají uživatelům větší nezávislost na ostatních, svobodu a důvěru v sami sebe. Orientace a pohyb po ulicích je se psem mnohem méně stresující tím, že pomáhá svému uživateli najít určitá místa, vyhýbat se překážkám a zastavit se na obrubníku. Dále usnadňují osobě, která je nevidomá nebo zrakově postižená, používat veřejnou dopravu, procházet různými budovami a centry, hledat dveře, lavičky, přechod pro chodce či tlačítka na semaforu. Vodící psi poskytují doprovod a podporují sociální začlenění osob se zrakovým postižením (International Guide Dog Federation, 2017).

Dle výzkumu zabývajícím se vlivem vodícího psa na člověka, který probíhal v Jižní Africe ve dvou různých organizacích, osoba se zrakovým postižením vykazuje nižší sebedůvěru. Také je závislá na druhé osobě v různé míře, často bývá terčem diskriminace a dochází u nich k sociálnímu vyloučení. Byly zkoumány problémové oblasti, jako je zlepšení pohybu pomocí vodícího psa, psa jako společníka, změna osobnosti člověka, změna životního stylu, vodícího psa jako sociálního magnetu, soustředěnosti vodícího psa na práci, problém neznalosti v oblasti vodících psů a vodící pes jako důvod k hrdosti majitele. Bylo zjištěno, že vodící pes zlepšil pohyblivost jejich majitelů. Díky zdokonalení pohyblivosti má osoba se zdravotním postižením pocit nezávislosti na druhých, lásky a přátelství či společnosti, kterou pes evokuje. Vlastnictví vodícího psa s sebou nese určité změny v životním stylu majitele. Fyzická a další péče o psa je časově i finančně náročná, proto se musí pečlivě plánovat. Majitel psa musí počítat s možností, že se pes nechá rozptýlit, proto by neměla osoba se zrakovým postižením plně důvěřovat jenom psovi, ale i svým ostatním smyslům nebo používat bílou hůl. Vodící pes může mít i funkci tzv. sociálního magnetu, to znamená, že přitahuje pozornost ostatních lidí a tím napomáhá k sociální interakci, která ale může být ovlivněna kulturou země a pohledem na psa. Výzkum také potvrdil pomíjení lidí osob se zdravotním postižením, což způsobuje potřebu většího vzdělání společnosti v této oblasti. Všichni zúčastnění výzkumu byli hrdí a obdivovali schopnosti vodících psů a jejich výcviku, které jsou známkou kvality jejich výcviku (Wiggett-Barnard et Steel, 2009).

Whitmarsh (2009) píše, že 70% majitelů vodících psů, bere psa jako přítele než jako psa při práci. Dále uvádí, že spíše než pohybové výhody pořízení psa, jsou důležité emocionální a psychické změny při pořízení psa (Whitmarsh, 2009).



**Obr.2.** Výhody vlastnictví vodícího psa (Whitmarsh, 2009)

### 3.4.2 Výběr psa a jeho výchova

Výcvik vodícího psa je finančně a časově náročný. Ve škole Guide Dogs NSW/ACT v Austrálii se trénuje jeden pes dva roky a cena je více než AU\$30 000, to je přibližně 620 000 Kč (Tomkins et al., 2011). Navíc míra úspěšnosti ve výcviku psů se pohybuje od 50% do 56%, což také přispívá k větším nákladům (Batt et al., 2008, Ennik et al., 2006). Duffy et Serpell (2012) dokonce uvádí míru selhání při výcviku od 50% do 70%. Proto se využívá různých metod pro včasné odhalení psů, kteří jsou vhodní pro výcvik. Pokud je pes pro tuto oblast nevhodný, není zařazen do výcviku nebo je jeho výcvik ukončen. Tím se sníží náklady spojené s výcvikem. S cílem zvýšit efektivitu a snížit náklady mají početné studie stanoveny faktory, které předpovídají vhodnost psa pro vedení určité práce (Batt et al., 2008, Tomkins et al., 2011).

Testování štěňat zahrnuje vyhodnocování typických reakcí mladých psů a řadu kontrolovaných podnětů, které se používají k předpovědi budoucího chování psa. Toto testování je užitečné pro větší přínos organizacím, které pracují s pracovními psy, a které vybírají psy v mladém věku pro následný výcvik k vykonávání určité práce. Takovou organizací je například Guide Dogs for the Blind Association, která je největším chovatelem pracovních psů na světě. (Asher et al., 2013).

Vodící pes se musí umět rychle přizpůsobit novému neznámému prostředí, nesmí být vystrašený při nadměrné koncentraci a době působení silných zvuků nebo při náhlém objevení se neznámé osoby či předmětu. K odhalení těchto vlastností slouží test pasivity a test reakce na hlasitý podnět. Ve výcviku budou úspěšnější psi, kteří během testu zůstanou v klidu nebo se rychle uklidní a nebudou se bát přiblížit k neznámé osobě či předmětu (Tomkins et al., 2011).

Dále je u vodících psů předpokládáno, že dokáží pracovat v přítomnosti jiných psů a nebudou prokazovat nechtěné chování, jako je štěkot nebo tahání vodítka či olizování. Psi s nižší aktivitou budou ve výcviku úspěšnější, protože budou mít více energie na práci a počítají s odpočinkem v nočních hodinách (Tomkins et al., 2011).

Bylo zjištěno, že dalším ukazatelem úspěšného výcviku je míra laterizace (Batt et al., 2008, Tomkins et al., 2012). Funkční laterizace je známá také jako specializované funkce levé a pravé hemisféry, které řídí motorické a senzorické reakce (Larose et al., 2006, Tomkins et al., 2012). Dále se používají testy jako je Sudden appearance test, Dog distraction test, sledování aktivity v kotci (Batt et al., Tomkins et al., 2011) nebo zjišťování hodnoty imunoglobulin A produkovaných ve slinách (Tomkins et al., 2011).

Příprava výcviku vodících psů začíná již výběrem jejich rodičů a následně výběrem a výchovou malých štěňat a dorostu. U štěňat se klade důraz na zdravotní a povahový aspekt chovu, ze kterého se štěňata odebírají. Výběr štěňat, která jsou pro výcvik vhodná, není náhodný, je to důležitý proces (Středisko výcviku vodících psů SONS ČR, 2018).

Úspěšný výcvik souvisí s temperamentem, což je stabilní, charakteristické a individuální chování každého psa. Temperament zahrnuje vlastnosti jako je agresivita, nebojácnost, hravost a přátelskost (Overall et al., 2014).

Osmitýdenní štěně je předáno do péče předvychovatelů. Předvýchova štěněte vodícího psa je společenská a sociální výchova štěněte v rodině dobrovolných spolupracovníků. Předvýchova probíhá od 2 měsíců do 1 roku věku cvičeného štěněte. Pes musí být odchován v bytě, nikoliv v kotci nebo na zahradě u boudy, musí být v celodenním kontaktu s člověkem a nesmí zůstat dlouhodobě sám doma. Dále se musí naučit hygienickým návykům, postupně si zvykat na veškerý možný městský ruch, který je spojen s pohybem po městě a cestováním. S tím souvisí i přeprava všemi dostupnými dopravními prostředky. Velice důležité je naučit psa navštěvovat veřejná místa jako jsou úřady, obchodní domy, restaurace a divadla. Pes musí získat co nejvíce sociálních kontaktů s lidmi, s ostatními bezproblémovými psy i jinými zvířaty, ulehčí to nevidomé osobě práci s vodícím psem. V předvýchově se pes musí dobře naučit přivolání a hravou formou aportování předmětů (i kovových) a další základní povely poslušnosti. Budoucí vodící pes si nesmí vypěstovat žádné špatné návyky, jako je ničení



interiéru, skákání po lidech, vyžadování jídla a podobně, a nesmí se u něj rozvinout lovecké pudy (Středisko výcviku vodicích psů SONS ČR, 2018).

### **3.4.3 Plán výcviku**

Jelikož výcvik psa spadá do sociálních služeb, jeho plánování musí plnit kritéria kvality plánování sociální služby. Organizace musí definovat organizační struktury procesu plánování, popis prováděných činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic aktérů služby. Členové pracovní skupiny jsou seznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, podle kterých postupují. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému. Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost) (Česko, 2006b, 2006c). Pes se vybírá a cvičí klientovi „na míru“, to znamená, že se vybírá jedinec a plemeno, které se hodí k jeho životnímu stylu, bydlišti, temperamentu i tělesným proporcím jako je například výška apod. Výcvik se přizpůsobuje konkrétním potřebám osoby se zrakovým postižením (Pomocné tlapky, o.p.s., 2018).

Vlastní výcvik trvá šest až osm měsíců, dle schopnosti, rychlosti učení psa a náročnosti cviků. Během této doby se naučí vše, co bude jakožto vodicí pes potřebovat a využívat. Například: zastavit před jakoukoliv překážkou a na pokyn ji obejít, vyhledávat na povel schody, lavičky, dveře či autobusovou zastávku a mnohé další. Zároveň pes prochází sérií nadstandardních lékařských vyšetření jako jsou RTG testy kyčlí a loktů, vyšetření očního pozadí, různá laboratorní vyšetření a v dnešní době již obvyklé kardiologické prohlídky. Poté, co je pro psa již vytipován budoucí majitel, uzpůsobuje se jeho výcvik konkrétním požadavkům daného klienta. Po návštěvě klientova bydliště se pes učí, aby na povel prošel několik základních tras, jež klient nejčastěji používá (například do obchodu, do práce apod.). Dále se projednávají nejrůznější zvláštní cviky, například povel domů (Středisko výcviku vodicích psů SONS ČR, 2018).

### **3.4.4 Povinné dovednosti psa**

Seznam dovedností vodicího psa, je dán vyhláškou č. 388/2011 Sb. o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, obsahuje celkem 34 cviků. Tyto cviky lze rozdělit do tří skupin. Do první skupiny patří poslušnost, ovladatelnost a chování. Druhá skupina obsahuje cviky potřebné k vodění osoby se zrakovým

postižením či vyhledávací dovednosti. Poslední částí povinných cviků je dovednost při cestování v dopravních prostředcích a obratnost v místě bydliště (Česko, 2011c).

### **3.4.5 Ukončení výcviku a předání majiteli**

Pes se naučí na slovo poslechnout nového majitele a členy jeho rodiny. Musí se naučit orientovat v jeho bydlišti a okolí. Klient se učí používat jednotlivé povely a ovládat vodícího psa v různých situacích. Po odevzdání psa majiteli se sleduje jeho další činnost, organizace poskytuje odborné rady a přecvičuje případné nedostatky nebo psa doučí potřebným novým prvkům (Pes pomůže, 2018). Výcvik je zakončen zkouškou, jejímž cílem je ohodnotit všechny předepsané úkony a povely do zkuškového protokolu. Povely je nutné předvést před všemi přítomnými a tím dokázat, že se osoba se zrakovým postižením a vodící pes dokáže bezpečně, plynule a jistě pohybovat na frekventované ulici, mezi lidmi, v obchodě, v dopravních prostředcích atd. (Pomocné tlapky, o.p.s., 2018).

Po úspěšném složení zkoušky, odjíždí majitel a vodící pes do svého bydliště (Pomocné tlapky, o.p.s., 2018). Vodící pes po intenzivním tréninku navazuje kontakt a pouto s majitelem (Fallani et al., 2006). Pes si v prvních dnech zvyká na nové prostředí za přítomnosti cvičitele a učí se několik nejpoužívanějších tras (např. do práce, do obchodu, do školy). S pomocí cvičitele vybere osoba se zrakovým postižením vhodné místo pro venčení a kontaktuje veterináře. Nakonec se pes se všemi formalitami oficiálně předá na příslušném obecním či městském úřadě.

Doba předávání psa majiteli není přesně stanovená. Dvojici tzn. osobu se zrakovým postižením a vodícího psa opouští cvičitel teprve když ví, že vše funguje, jak má a klient se cítí být připraven (Pomocné tlapky, o.p.s., 2018). Délku a způsob předávání psa lze uzpůsobit potřebám klienta, případně i druhu postižení klienta (Středisko výcviku vodících psů SONS ČR, 2018).

Vodící psi dokáží utvořit k novému majiteli, to je osoba se zrakovým postižením, citový vztah, který není nijak ovlivněný jeho předešlým oddělením od matky či cvičitele (Fallani et al., 2006).

## **3.5 Proces individuálního plánování**

Individuální plánování je takový proces, ve kterém klient a poskytovatel služby hledají cíle, kterých bude klient ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat (Hauke, 2011).

Individuální plánování vzniklo ve Spojených státech amerických na začátku sedmdesátých let a stalo se běžnou součástí sociálních služeb. Jednotlivé plány mají řadu

funkcí, včetně plného zapojení osoby s postižením a dalších podstatných lidí v procesu plánování. Sestavený plán poskytuje prostředky pro koordinaci služby a rozeznávání cenných informací pro další rozvoj služeb.

Důležitost individuálního plánování programů pro samotné služby naznačuje, že je to část, která slouží i pro komunikaci mezi službami (Adams et al., 2006). Plánování je důležité pro efektivní plnění úkolů v pracovních skupinách. Sestavení plánu se zaměřuje na stanovení cílů, metod a zároveň povzbuzuje diskusi o čase a časových problémech, které mohou mít příznivý vliv na výkonnost (Eisele, 2011).

Dle § 88 zákona č. 108/2006 Sb. (Česko) musí poskytovatel sociální služby plánovat průběh nabízené sociální služby dle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým službu poskytuje. Dále má povinnost vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, hodnotit její průběh, zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů. Vyhláška č. 505/2006 (Česko) stanovuje kritéria kvality sociálních služeb, které se týkají i individuálního plánování. Přesněji to jsou kritéria číslo 3,4 a 5. Kritérium číslo 3 se zabývá jednáním se zájemcem o sociální službu. Říká, že poskytovatel má povinnost písemně zpracovávat vnitřní pravidla organizace, podle kterých informuje zájemce o sociální službu. Informace musí být podány žadateli srozumitelně, řeší se v nich otázka podmínek a možnosti poskytování sociální služby. Poskytovatel musí mít zpracovaná vnitřní pravidla pro postup, pokud by zájemci odmítl poskytnout sociální službu z důvodů stanovených zákonem. Dále poskytovatel projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Kritérium číslo 4 řeší zpracování vnitřních pravidel organizace pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, pro které je určena. Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje poskytovatel tak, aby žádající osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl. Osobní cíl je závislý na možnostech, schopnostech a přání žadatele o sociální službu. Kritérium číslo 5 se věnuje přímo individuálnímu plánování průběhu sociální služby (Česko,2006c). Poskytovatel má pravidla, podle kterých se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby, plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby a společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle. Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám (Hauke, 2011). Ve skutečnosti je obtížné říct, která metoda je pro hodnocení individuálního plánování nejlepší,

protože jsou rozdíly v myšlenkách a v postupu procesu individuálního plánování (Radcliffe et Hegarty, 2013). Etické úvahy jsou nedílnou součástí většiny aspektů plánování od menších po větší rozhodnutí. Navrhovatel sociálního plánu by měl používat dobrou strategii hodnocení, která zahrnuje etické úvahy, a ne jejich osobní preference. Pro poskytovatele plánování etika stanovila hranice přijatelného chování. Je to soubor běžně používaných norem chování, které tvoří základ profesionálního jednání. Tyto normy slouží pro ujištění veřejnosti, která využívá plánovací služby, že ten, kdo bude službu plánovat, bude při výkonu své činnosti jednat zodpovědně dle odborného úsudku (Lauria et Long, 2017).

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní způsobilost a schopnost klienta tak, aby služba byla podporou a usilovala o maximální míru soběstačnosti a nezávislosti osoby. Tento proces začíná jednáním s potenciálním zájemcem o službu. Dalším krokem je sepsání smlouvy o poskytování sociální služby, jako je například osobní asistence apod. Posledním krokem je individuální plánování, jehož základem je sestavení individuálního plánu. Individuální plán má význam jak pro poskytovatele, tak i pro klienta. Plán znamená pro uživatele pocit bezpečí a jistoty, má písemně doložená fakta, na kterých se s poskytovatelem domluvili. A ví, jak služba bude probíhat a v jakém časovém rozpětí. Dále zná svá práva a povinnosti, které mu využívání služby přináší. Pokud s klientem spolupracuje jiný zaměstnanec než obvykle, musí se držet sestaveného individuálního plánu. Dále je plán ukazatelem kapacity služby a prostředkem ke zvyšování kvality služeb. Slouží i jako kontrolní mechanismus, který poukazuje na účinné využívání sociální služby. V individuálním plánu organizace stanovuje své časové, finanční a personální limity. Cíl uživatele služby by měl zahrnovat jeho přání a potřeby, které souvisí i s reálnými možnostmi poskytovatele. Cíl práce je to, jak bude vypadat změna nepříznivé situace, která byla na počátku procesu poskytování sociální služby (Hauke, 2011). Cíl individuálního plánování by měl vycházet z principu SMART, měl by být:

*S – specifický (jasný, vychází z potřeb klienta),*

*M – měřitelný (čas, kvalita),*

*A – akceptovatelný (přijatelný, dosažitelný),*

*R – reálný (možnosti klienta a služby),*

*T – termínovaný (dosažen v termínu) (Chloupková, 2013).*

Proces individuálního plánování těsně souvisí s výcvikem vodících psů, jelikož individuální plánování je jedním ze standardů sociálních služeb a výcvik vodícího psa patří do sociální služby. Proto jsou organizace pro výcvik vodícího psa, které jsou registrované jako poskytovatel sociální služby, povinni vytvořit individuální plán průběhu sociální služby (Česko, 2006).

## **4 Metodika výzkumu**

Ve výzkumu bylo provedeno dotazníkové šetření. Dotazníky byly rozeslány pomocí speciální internetové konference pro osoby se zrakovým postižením. Byly v něm kladeny uzavřené i otevřené otázky, pro zjištění většího množství doplňujících informací. Hlavním kritériem pro účast ve výzkumu bylo používání internetu a e-mailu. Jelikož přes e-mail probíhalo odesílání odpovědí, zjišťování doplňujících informací a další komunikace.

Z důvodu nízkého počtu vyplněných dotazníků byly odpovědi zpracovány jako kazuistiky. Byla dodržena anonymita respondentů. Dotazník byl zaměřen na muže i ženy, ale své odpovědi zaslaly pouze ženy ve věkovém rozpětí 21-51 let. Dotazované jsou majitelkami svého prvního nebo druhého vodícího psa z různých výcvikových organizací.

## **5 Kazuistiky**

### **5.1 Kazuistika č. 1**

První respondentce je 28 let. Je majitelkou šestileté fenky černého labradorského retrívra, kterou vlastní 4 roky. Je to již druhý vodící pes, kterého vlastní. První fenka byla pořízena jako domácí mazlíček. Byla vycvičena známými jako vodící pes, i když na něj jako dítě neměla nárok. Jako protislužbu jim rodina předvychovala štěňata. Feně byly 2 roky, když prošla výcvikem a majitelce bylo 12 let.

Cvičící organizaci pro výcvik svého druhého vodícího psa si respondentka vybírala sama, jelikož měla velice dobře zmapované organizace cvičící vodící psy. Protože na toto téma zpracovávala závěrečnou maturitní práci. Po setkání s vedoucími cvičiteli, probrání zásadních otázek a podmínek si nakonec vybrala Nadační fond Mathilda. Tato organizace se je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Hlavní podmínkou byla černá barva a plemeno labradorského retrívra, kterého jí organizace sháněla. Zásadní otázka výběru organizace se týkala vstřícného přístupu a ochoty, názory hlavního cvičitele na zacházení a přístup ke psům. Dále také ponechání volnosti v rozhodování dotazované a poskytování informací a informování o výcviku psa. Mezi organizací a respondentkou byla sepsána smlouva o poskytování sociální služby, ve které však nebyla uvedena podmínka o plemeni a barvě psa.

Spolupráce s nadačním fondem probíhala dle představ respondentky. Komunikace probíhala telefonicky a e-mailem. Během výcviku proběhlo několik osobních setkání, jak v místě výcviku, tak v místě trvalého pobytu majitelky vodícího psa. Další setkání probíhaly ve městě, kam chodila klientka do školy. Respondentka uvedla, že veškerá spolupráce byla

nesmírně příjemná a bezproblémová a cvičitelé k ní byli vstřícní. Během těchto setkání si klientka vždy prošla se psem několik tras, na kterých měla možnost zjistit, jak pes pracuje a jaké pokroky ve výcviku udělal. Komunikace během výcviku probíhala každý týden či jednou za dva týdny. Psa vídala 1x až 2x do měsíce. Během výcviku byly v mailu klientce popisovány pokroky, které fena udělala. Nejintenzivnější spolupráce probíhala v období secvičování a předávání psa, než si se psem na sebe zvykli. Secvičování se psem probíhalo 2 až 3 měsíce. Dotazovaná uvádí, že to byl již její druhý vodící pes a věděla do čeho jde a co může očekávat. Výcvik psa probíhal 8 měsíců a cvičitel respektoval nadstandardní cviky, které budoucí majitelka vyžadovala jako je například povel domů, který využívá při ztracení, nebo povel na vyhledávání a přinesení pantoflů v bytě. Nadační fond Mathilda nabízí péči či možnost umístění vodícího psa v pokročilém věku. Majitelka psa tuto službu nevyužije, chce si ho ponechat v rámci rodiny.

Před začátkem služby proběhl vstupní pohovor s klientkou. Respondentka uvedla, že neví, zda si cvičitelé jednotlivé kroky zapisovali, ale myslí si, že ano. Cílem plánování bylo, že vycvičený pes bude na podzim předám majitelce. Dotazovaná byla dle ní zapojena do individuálního plánování maximálně, jak během osobních setkání, kde si zkoušela práci se psem, tak i podobou komunikace.

Respondentka hodnotí pořízení psa jako velice pozitivní rozhodnutí. Vodící pes jí pomáhá v každodenním životě, je s ním samostatnější. Chůze je pro ni rychlejší a bezpečnější, pomáhá jí při pohybu a orientaci. S vodícím psem cestuje po celé České republice, Slovenské republice i do zahraničí. „Pes má pozitivní vliv i na psychiku a celkové zdraví, pomáhá od stresu i špatné nálady. Je to neocenitelná živá bytost, která mě učí, jak žít plnohodnotný život, vážit si ho a být šťastná. Není to jen průvodce, ale někdo, na koho se mohu spolehnout a kdo mě nezradí.“ uvedla dotazovaná.

## **5.2 Kazuistika č. 2**

Třadvacetiletá žena vlastní 3 roky pětiletého labradorského retrívra. Neměla žádné podmínky pro výběr psa, labradorský retrívr jí byl doporučen jako nejvhodnější plemeno. Vodicího psa cvičilo Středisko výcviku vodících psů v Praze Jinonicích, které je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Středisko výcviku vodících psů respondentce vyhovovalo svým přístupem a zázemím. Dalším kladným bodem byla možnost výběru z několika nabízených psů. Mezi organizací a klientkou byla uzavřena písemná smlouva, která byla během

výcviku dodržována. Ve smlouvě byly ukotveny smluvené podmínky, které si respondentka dnes již nevybavuje.

Komunikace probíhala formou návštěv výcvikového centra, jednou proběhlo setkání v místě trvalého bydliště klienta. Komunikace také probíhala telefonickou formou i e-mailem. Jednou za čtrnáct dní proběhla osobní návštěva. Po předání psa respondentka jednou využila služby střediska při nácviku nové trasy, jinak využívá služby Tyfloservisu. Také spolupracuje s pracovníkem Střediska pro výcvik vodících psů v Jinonicích, a jeho organizací Vodící psi srdcem. Ten pořádá pravidelná setkání v Praze, kde probíhá i trénink psů. Může se na něj kdykoli obrátit, i když on sám psa necvičil. Dotazovaná říká: „Měla jsem možnost vyzkoušet si několik psů, ale nakonec ten, kterého jsem si vybrala byl již téměř vycvičen podle všeobecně platných požadavků na vodícího psa. Secvičení trvalo celkem dlouho vzhledem k tomu, že šlo o mého prvního psa. Trvalo asi půl roku, než jsem mu začala věřit, a zhruba rok, než jsme si na sebe oba dva opravdu zvykli.“ Výcvik psa trval 2 roky, jelikož pes byl již téměř vycvičen. Klientka nevyžadovala žádné nadstandartní cviky, protože to byl její první vodící pes, nevěděla, co by měla požadovat. Spolupráce mezi dotazovanou a organizací již neprobíhá a klientka využívá služby jiných výcvikových subjektů.

Setkávání probíhala v areálu výcvikového centra. Většina návštěv byla rozdělena do 3 bloků, 1. blok bylo hraní a mazlení se psem, 2. blok procházka a cvičení chůze se psem, poslední blok probíhal opět v areálu, kde byl pes puštěn na louku. Respondentka si zkoušela základní cviky, jako je přivolání, sedni nebo lehni.

Před zahájením služby proběhl vstupní pohovor, v němž se řešily nejčastější trasy a umístění psa po výcviku. Informace o tom, jak pes postupuje ve výcviku, byly podávány během osobního setkávání jednou za 14 dní. Jinak nebyly pokroky klientce nijak prezentovány, což dnes považuje za chybu. Cílem individuálního plánování bylo, aby se respondentka dokázala se psem sžít a samostatně se pohybovat ve svém prostředí, což bylo splněno. Klientka nebyla do plánování více zapojena, byla pouze informována, jak bude vše probíhat. Dnes se považuje za spíše pasivního člena týmu při plánování průběhu služby.

Respondentka hodnotí vlastnictví vodícího psa kladně. Psa získala půl roku po oslepnutí. Pomohl jí jak psychicky, tak fyzicky. S vodícím psem je více samostatná.

### **5.3 Kazuistika č. 3**

Vodícím psem 51leté ženy je pudl královský, kterému jsou 2 roky. Majitelce byl předán v roce 2016. Je to již druhý vodící pes, kterého vlastní. Prvního psa měla ve čtyřiaadvaceti letech,

byla to fena královského pudla. Právě plemeno, královský pudl, bylo rozhodujícím faktorem pro výběr cvičící organizace. Dotazovaná uvádí, že ji baví se starat o srst pudla a v bytě nezůstávají chlupy. Pes byl vycvičen v brněnské Škole pro výcvik vodících psů Milana Dvořáka, která byla ochotná cvičit královského pudla. Při škole je přidružený spolek Vodicí pes, který je registrovaným poskytovatelem sociální služby. Dotazovaná si vybrala toto plemeno, jelikož ředitel se byl podívat na náhledech výcviku pudlů královských ve výcvikové škole v Americe. Žena uvedla, že to byla jediná organizace ochotná cvičit královské pudly v okolí jejího bydliště. V době výcviku možnost cvičení pudlů nabízely ještě organizace Pes pro Tebe nebo Helpes.

Komunikace mezi stranami probíhala nejčastěji návštěvami respondentky v místě pracoviště, poté telefonicky a e-mailem. Pracoviště klientky bylo místem nejčastějších setkání, které probíhalo minimálně jednou za měsíc. Jelikož klientka s organizací spolupracuje, nadále se setkávají na klubových setkáních. Secvičení se psem trvalo půl roku jako s první fenou, která u majitelky dožívá. Výcvik vodícího psa trval rok a půl. Organizace respektovala individuální požadavky klientky a nabízí návazné služby jako je nácvik nových dovedností. Pro psy v pokročilém věku má spolek vybudovaný psí penzion, kde nabízí důstojné dožití.

Na počátku služby proběhl pohovor mezi klientkou a vedoucím školy Milanem Dvořákem. Mezi respondentkou a cvičící školou byla uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby a všechny její body byly dodržovány. Ve smlouvě byly ukotveny podmínky, které byly předem stanoveny, jako například plemeno psa. Byl stanoven cíl služby, který byl splněn. V průběhu výcviku byly zaznamenány pokroky, které pes dělal. Během výcviku nebyly žádné problémy s komunikací ani se samotným výcvikem. Respondentka se během výcviku do plánování nijak zvlášť nezapojovala, dostávala pravidelné informace od předvychovatelky a pečovatelky o zdravotním stavu a socializaci mezi ostatními štěňaty. Dotazovaná se s fenou setkávala již od štěněte v době předvýchovy, kdy mohla pozorovat její socializaci. Navštěvovala ji jednou za dva měsíce. Veškeré záležitosti ohledně psa a výcviku byly s klientkou projednávány a o všem byla informována. Celkově respondentka vyhodnotila pořízení psa jako dobré rozhodnutí, které mělo pozitivní vliv na kvalitu jejího života.

#### **5.4 Kazuistika č. 4**

Poslední respondentce je 35 let a vlastní již druhého vodícího psa, a to fenu německého ovčáka, které je 6 let. Prvního psa si pořídila ve čtyřadvaceti letech, vycvičila ho organizace Helpes. Byl to zlatý retrívr. Plemeno německého ovčáka hrálo při rozhodování velkou roli,



jelikož klientce vyhovuje jeho pracovitost a aktivita. Říká: „Je to pes jednoho pána, má úplně jinou chůzi a drive než například retrívr.“ Vodicího psa vlastní již pátým rokem. Fena byla vycvičena v organizaci Pes partner z. s., o které se dotazovaná poprvé dozvěděla od kamarádky, když řešila i své pohybové problémy. Výcviková organizace zatím není registrovaná jako poskytovatel sociální služby. Mezi organizací a respondentkou byla uzavřena smlouva o poskytování služby.

Komunikace probíhala různými způsoby, například přes e-mailem, telefonicky, přes sociální sítě, ale nejvíce osobně. Po absolvování zdravotních a povahových testů psa se uskutečňovaly schůzky velmi často. Secvičování probíhalo nejen v sídle organizace, ale i na nejrůznějších místech, jako byla škola, pracoviště, neutrální prostředí nebo místo bydliště. Spolupráce majitelky s organizací i nadále pokračuje. Na cvičitele se mohla respondentka obrátit kdykoli potřebovala, vždy byl ochotný doučit psa nové cviky či jen konzultovat problémy v oblasti péče o psa. Budoucího vodicího psa vybírala společnost, ale po konzultaci s klientkou. Respondentka si řekla, co od psa očekává, co dělá a jaké má povahové vlastnosti. Dle těchto charakteristik bylo vybráno plemeno, které má klientkou preferované rysy chování a rámec pohybu. Secvičování probíhalo v podstatě od samého začátku, protože není důležité psa jen vycvičit, ale hlavně brzy předat majiteli, aby interakce mezi nimi probíhala bez problémů. Celková délka výcviku trvala 8 měsíců. Výcviková organizace respektovala všechny připomínky klientky během výcviku. Klientka vyžadovala, aby fena uměla asistovat u vozíku, například svlékat oblečení, podávat předměty a zvládat chůzi u vozíku. I dnes se může respondentka na organizaci a cvičitele kdykoli obrátit s jakýmkoli problémem a ochotně psa doučit další cviky. Pro psa po výslužbě nabízí organizace návaznou péči formou umístění.

Před zahájením služby proběhl vstupní pohovor, kde byla předčítána smlouva, což zabralo asi 2 hodiny. Při výcviku prvního vodicího psa se žena do plánování zapojovala pouze tak, že plánovala své návštěvy v centru. Musela si totiž získat asistenta, protože používala invalidní vozík. Dnes by se ráda více zapojila a viděla něco z výcviku, protože na výcvik a na vše kolem něj dnes pohlíží jinak.

Respondentku překvapila vstřícnost, ochota naslouchat a spolupracovat, otevřenost a možnost svobodného rozhodování, zda se bude chtít zúčastnit akcí pořádaných organizací. Dotazovaná si uvědomuje, že pořízení vodicího psa není pouze radostná událost, ale rozhodnutí, které nese i spoustu starostí. Říká: „Jsme k sobě vázány nejen poutem pracovním, ale i poutem nejoddanější lásky. Mám parťáka, který na mě doma čeká, když nemůžeme být spolu. Mohu se kdykoli přitulit a postěžovat si a to, že to vyštěká po sídlišti mě rozhodně nemusí trápit.“ Respondentka uvedla, že chůze s vodicím psem je rychlejší, jistější, pohodlnější a veselejší.

## 6 Diskuze

Z uvedených kazuistik vyplývá, že proces individuálního plánování je důležitou součástí poskytované sociální služby. Je vidět, že se stává stále častěji součástí a samozřejmostí v komplexu poskytovaných služeb souvisejících se získáním vodícího psa, což vede k většímu zapojení klienta do celého procesu.

Šetření jednoznačně ukázalo, že respondentky si vybíraly organizaci pro výcvik psa samostatně. A velmi záleželo na jejich informovanosti o sociální službě, do které spadá výcvik vodícího psa. Kritériem výběru cvičící organizace bylo splnění podmínek a zvláštních cviků, které klientky žádaly. Ne však všechny respondentky zvláštní cvik žádaly. Po dokončení výcviku je však možné psa některé cviky doučit. Ve všech organizacích byla sepsána smlouva o poskytování sociální služby, což je dáno i zákonem o sociálních službách (Česko, 2006b, 2006c). Respondentky uvádějí, že podepsání smlouvy byla věc velice důležitá. Získaly tím pocit důvěry a byly vytvořeny závazná pravidla pro obě strany, které musely být dodrženy. Pouze jedna dotazovaná si vybrala cvičící organizaci, která není registrovaným poskytovatelem sociální služby. I tato organizace splňovala povinnosti dané zákonem.

Proces individuálního plánování slouží k tomu, aby si klient a poskytovatel sociální služby stanovili společný cíl, kterého bude dosaženo (Hauke, 2011). Poskytovatel sociální služby má povinnost průběh služby plánovat podle stanovených osobních cílů, musí vést písemné záznamy o průběhu služby (Česko, 2006b). Tyto povinnosti dodržovaly všechny organizace, které cvičily psy dotazovaných. Respondentky si toho cenily, zvláště pak, když vyžadovaly povely, jako je například povel pro svlékání oblečení a další. Tyto povely totiž nejsou zařazeny ve standardních 34 dovednostech, které musí vodící pes umět.

Lze posoudit i kvalitu sociálních služeb podle kritérií, které určuje zákon. Tato kritéria se zabývají jednáním se zájemcem o sociální službu, sepsáním pravidel pro uzavírání smlouvy o sociální službě a individuálnímu plánování služby (Česko, 2006c). Podle dotazování se do procesu individuálního plánování poskytované služby každá respondentka zapojovala jinou měrou: jedna z nich byla při plánování služby výrazněji aktivnější, protože měla detailněji specifikovány požadavky na výcvik psa. Respondentka, která si pořizovala svého prvního psa, si neuměla během výcviku představit, jaké nadstandardní dovednosti psa by mohla vyžadovat. V zákoně ani jiných normách není pevně stanovený přesný postup výcviku či předání vodícího psa majiteli. V postupu výcviku se jednotlivé organizace liší a také je upravují daným klientům a vodícím psům. Doba secvičování záleží na povaze psa i člověka, rychlosti sžití se psem či zkušenosti majitele s vodícím psem a pohybu s ním. U všech dotazovaných probíhalo

secvičování se psem bez komplikací. Vodicí pes je prostředníkem, který napomáhá k samostatnosti osoby se zrakovým postižením (Bubeníčková et al., 2012). Všechny respondentky hodnotí pořízení vodicího psa jako pozitivní rozhodnutí a krok k osamostatnění se a k soběstačnosti. Vodicí pes má pozitivní vliv na psychiku osoby, ale také na její prostorovou orientaci či zlepšení mobility (Ebener et Oh, 2017). Osoby se zrakovým postižením, které se zúčastnily dotazování uvádí, že vodicí pes není jen jejich kompenzační pomůckou. Je brán jako pomocník, který jim pomůže lépe překonat překážky spojené s pohybem. Dále napomáhá v procesu integrace, kde tvoří, jakési přemostění mezi osobou se zrakovým postižením a společností. Další důležitou rolí vodicího psa je důvěrný přítel, tato role podporuje člověka s postižením hlavně v ohledu psychického zdraví. Je pro něj přítelem, který je vždy u něho a dokazuje mu svou lásku a náklonost.

## 7 Závěr

Práce byla věnována charakteristice procesu individuálního plánování při spolupráci osoby se zrakovým postižením s organizací věnující se výcviku vodících psů v rámci registrované služby sociální rehabilitace. Zákon o sociálních službách stanovuje zásady, principy a postupy při poskytování definovaných služeb, které jsou závazné pro registrované poskytovatele těchto služeb. Přesné náležitosti průběhu výcviku, jeho fází, včetně závěrečné zkoušky vycvičeného psa, nejsou legislativně zakotveny. Proto se mohou u jednotlivých výcvikových organizací vyskytovat odlišnosti.

Důležitým aspektem při individuálním plánování, které je součástí procesu výcviku vodícího psa a jeho předání, je intenzivní komunikace mezi klientem a poskytovatelem sociální služby. Proces plánování začíná vstupním rozhovorem, na jehož základě se definují potřeby a přání klienta, stanoví se průběh a cíl poskytované sociální služby. Tyto skutečnosti by měly být součástí smlouvy o poskytování sociální služby a zaznamenány v individuálním plánu uživatele této služby. Obecným cílem výcviku vodících psů je předání vycvičeného psa žadateli, který je osobou s postižením zraku.

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že výcvikové organizace, které si respondenti vybrali, dodržovaly standardy kvality sociálních služeb a standardy pro výcvik vodících psů. Jako vysoce profesionální hodnotí přístup organizace také respondentka, která zvolila pro výcvik psa subjekt, který není registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Aby bylo možné konstatovat obecnější poznatky o kvalitě procesu individuálního plánování a míře dodržování standardů kvality sociálních služeb u organizací pro výcvik vodících psů, bylo by třeba mít k dispozici větší soubor respondentů.

## 8 Seznam použité literatury

Adams, L., Beadle-Brown, J., Mansell, J. 2006. Individual Planning: An Exploration of the Link between Quality of Plan and Quality of Life. *British Journal of Learning Disabilities*. 34 (2). 68-76. ISSN: 13544187.

Asher, L., Blythe, S., Roberts, R., Toothill, L., Craigon, P. J., Evans, K. M., Green, M. J., England, G. C. W. 2013. A standardized behavior test for potential guide dog puppies: Methods and association with subsequent success in guide dog training. *Journal of Veterinary Behavior: Clinical Applications*. 431-438. DOI: 10.1016/j.jveb.2013.08.004. ISSN: 15587878.

Batt, L. S., Batt, M. S., Baguley, J. A., McGreevy, P. D. 2008. Factors associated with success in guide dog training. *Journal of Veterinary Behavior: Clinical Applications and Research*. 3 (4). 143 - 151. DOI: 10.1016/j.jveb.2008.04.003. ISSN: 15587878.

Bubeníčková, H., Karásek, P., Pavlíček, R. 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. TyfloCentrum Brno. Brno. ISBN: 978-80-260-1538-3.

ČESKO, Vyhláška č. 388 ze dne 29. listopadu 2011 o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. 2011c. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 136. s. 5021.5025. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Vyhláška č. 602 ze dne 18. prosince 2006, Vyhláška, kterou se mění Vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. 2006a. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 189. s. 7966-7967. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175 ze dne 15. června 2000 o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. 2000. In: *Sbírka Zákonů České republiky*. částka 54. s. 2542. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006c. In: *Sbírka Zákonů České republiky*. částka 164. s. 7034-7047. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. 2006b. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 37. s. 1257-1280. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 166 ze dne 13. července 1999 o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon). 1999. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 57. s. 3122-3126. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 194 ze dne 20. května 2010 o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. 2010. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 65. s. 2222. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 223 ze dne 21. června 2013, kterým se mění zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. 2013. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 89. s. 2092. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011 o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. 2011a. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 115. s. 3971-3983. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 372 ze dne 6. listopadu 2011 o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách). 2011b. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 131. s. 4748-4749, 4792-4793. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanského zákoníku. 2012. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 33. s. 1081. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon České národní rady č. 246 ze dne 15. dubna 1992 na ochranu zvířat proti týrání. 1992. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 50. s. 1284-1285. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

ČESKO, Zákon České národní rady č. 565 ze dne 13. prosince 1990 o místních poplatcích. 1990. In: Sbírnka zákonů České republiky. částka 92. s. 2106. Dostupné také z <<http://www.zakony.cz/>>

Duffy, D. L., Serpell, J. A. 2012. Predictive validity of a method for evaluating temperament in young guide and service dogs. *Applied Animal Behaviour Science*. 138 (1-2). 99-109. DOI: 10.1016/j.applanim.2012.02.011. ISSN: 01681591.

Eisele, P. 2011. Effects of individual planning prior to teamwork on generation of ideas and goals. *Baltic Journal of Psychology*. 12 (1). 46-58. ISSN: 1407768X.

Ennik, I., Liinamo, A. -E., Leighton, E., van Arendonk, J. 2006. Suitability for field service in 4 breeds of guide dogs. *Journal of Veterinary Behavior: Clinical Applications and Research*. 1 (2). 67-74. DOI: 10.1016/j.jveb.2006.06.004. ISSN: 15587878.

Fallani, G., Previde, E. P., Valsecchi, P. 2006. Do disrupted early attachments affect the relationship between guide dogs and blind owners?. *Applied Animal Behaviour Science*. 100 (3-4). 241-257. DOI: 10.1016/j.applanim.2005.12.005. ISSN: 01681591.

Fishman, G. A. 2003. History of ophthalmology: When your eyes have a wet nose. *Survey of Ophthalmology*. 48 (4). 452-458. DOI: 10.1016/S0039-6257(03)00052-3. ISSN: 00396257.

Hauke, M. 2011. *Pečovateľská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Grada. Praha. ISBN: 978-80-247-3849-9.

Chloupková, S. 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Grada. Praha. ISBN: 978-80-247-4678-4.

Larose, C., Richard-Yris, M. -A., Hausberger, M., Rogers, L. 2006. Laterality of horses associated with emotionality in novel situations. *Laterality: Asymmetries of Body, Brain, and Cognition*. 11 (4). 355-367. DOI: 10.1080/13576500600624221. ISSN: 1357-650X.

Lauria, M., Long, M. 2017. Planning Experience and Planners' Ethics. *Journal of the American Planning Association*. 83 (2). 202-220. DOI: 10.1080/01944363.2017.1286946. ISSN: 0194-4363.

Morgado, A. M., Vale-Dias, M. da L. 2013. The antisocial phenomenon in adolescence: What is literature telling us?. *Aggression and Violent Behavior*. 18 (4). 436-443. DOI: 10.1016/j.avb.2013.05.004. ISSN: 13591789.

Ostermeier, M. 2010. History of Guide Dog Use by Veterans. *Military Medicine*. 175 (8). 587-593. ISSN: 00264075.

Overall, K. L., Tiira, K., Broach, D., Bryant, D. 2014. Genetics and Behavior. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*. 44 (3). 483-505. DOI: 10.1016/j.cvsm.2014.01.006. ISSN: 01955616.

Radcliffe, R., Hegarty, J. R. 2013. An Audit Approach to Evaluating Individual Planning: a visionary life. *The British Journal of Development Disabilities*. 47 (93). 87-97. DOI: 10.1179/096979501799155558. ISSN: 0969-7950.

Šabatová, A. 2016. Doporučení veřejné ochránkyně práv vládě České republiky podle ustanovení § 22 odst. 1 ve spojení s § 21b písm. c) zákona o veřejném ochránci práv. Sp. zn.: 23/2015/SZD/MP

Tomkins, L. M., Thomson, P. C., McGreevy, P. D. 2011. Behavioral and physiological predictors of guide dog success. *Journal of veterinary behavior*. DOI: 10.1016/j.jveb.2010.12.002. ISSN: 15587878.

Tomkins, L. M., Thomson, P. C., McGreevy, P. D. 2012. Associations between motor, sensory and structural lateralisation and guide dog success. *The Veterinary Journal*. 192 (3). 359-367. DOI: 10.1016/j.tvjl.2011.09.010. ISSN: 10900233.

Webster, J. 2005. *Animal welfare: limping towards Eden : a practical approach to redressing the problem of our dominion over the animals*. Blackwell Pub. Ames, Iowa. ISBN: 14-051-1877-6.

Whitmarsh, L. 2009. The Benefits of Guide Dog Ownership. *Visual Impairment Research*. 7 (1). 27-42. DOI: 10.1080/13882350590956439. ISSN: 1388-235X.



Wiggett-Barnard, C., Steel, H. 2009. The experience of owning a guide dog. *Disability and Rehabilitation*. 30 (14). 1014-1026. DOI: 10.1080/09638280701466517. ISSN: 0963-8288.

## Seznam internetových zdrojů

Assistance Dogs Europe [online]. [cit. 2017-10-29] dostupné také z <<https://assistancedogseurope.org/>>

Assistance Dogs International [online]. [cit. 2017-10-29] dostupné také z <<https://www.assistancedogsinternational.org/>>

ELVA help z.s. [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://elvahelp.cz/>>

European Guide Dog Federation [online]. [cit. 2018-02-10] dostupné také z <<http://www.egdfed.org/home>>

Helppes-Centrum výcviku psů pro postižené o.p.s. [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://www.helppes.cz/>>

International Guide Dog Federation [online]. [cit. 2017-10-28] dostupné také z <<https://www.igdf.org.uk/about-us/facts-and-figures/history-of-guide-dogs/>>

Klub držitelů vodicích psů SONS ČR [online]. [cit. 2018-01-7] dostupné také z <[http://kdvp.brailnet.cz/histor\\_cr.php](http://kdvp.brailnet.cz/histor_cr.php)>

Nadační fond Mathilda [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://www.mathilda.cz/>>

Pes partner, z.s. [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://www.pes-partner.cz/>>

Pes pomůže [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://www.pes-pomuze.com/index.html>>

PES PRO TEBE, z. s. [online]. [cit. 2017-12-10] dostupné také z <<http://www.pesprotebe.com/uvod,36.html>>

Pestrá společnost, o. p. s. [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z <<http://www.pestra.cz/>>

Pomocné tlapky, o.p.s. [online]. [cit. 2018-01-10] dostupné také z  
<<http://www.pomocnetlapky.cz/cz/>>

World Health Organization, Global Data on Visual Impairments 2010 [online]. 2012 [cit. 2018-03-20] dostupné také z  
<<http://www.who.int/blindness/GLOBALDATAFINALforweb.pdf?ua=1>>

## **Seznam obrázků**

1. Obr.1.- Výhody vlastnictví vodícího psa (Whitmarsh, 2009)
2. Obr.2.- Zleva Jack Humphrey, Dorothy Harrison Eustis, Morris Frank, a Buddy (Fishman, 2003)

## **Seznam příloh**

1. Příloha č.1- Povinné dovednosti vodícího psa
2. Příloha č.2- Obsah standardů kvality sociálních služeb
3. Příloha č.3- Dotazník

## 9 Přílohy

### Příloha č.1- Povinné dovednosti vodícího psa

Poslušnost, ovladatelnost a chování

1. Ovladatelnost na vodítku za klidu, na místě. Cílem dovednosti je, aby pes následoval osobu se zrakovým postižením při obrazech a změně směru za klidu, na místě.

2. Ovladatelnost psa na vodítku za pohybu. Cílem dovednosti je, aby při chůzi pes zvládal chůzi na vodítku u nohy osoby se zrakovým postižením a kopíroval její pohyb.

3. Polohy psa v klidu vedle osoby se zrakovým postižením. Dovednost obsahuje zvládání cviků sedni, lehni, vstaň u nohy osoby se zrakovým postižením.

4. Aport. Cílem dovednosti je, aby se upuštěný nebo odhozený předmět dostal zpět do ruky osoby se zrakovým postižením; pes usedne nebo zůstane v klidu před osobou se zrakovým postižením, popřípadě u její nohy.

5. Odložení a ponechání psa o samotě se provádí v místech s pohybem osob tak, že osoba se zrakovým postižením se od psa vzdálí do takového místa, aby na ni pes neviděl. Odložený pes se musí chovat klidně, neopouštět místo odložení, nesmí štěkat na kolemjdoucí a ani je nijak obtěžovat.

6. Přivolání. Pes se musí okamžitě vrátit a s osobou se zrakovým postižením navázat tělesný kontakt jako reakci na své jméno s povelu „ke mně“ (popřípadě jiný povel, píšťalka podle verbálních možností osoby). Cílem dovednosti je, aby pes na povel osoby se zrakovým postižením zanechal dosavadní činnosti a okamžitě přiběhl na zavolání. Přivolání musí být pes schopen bez ohledu na rušivé vjemy (např. jiný pes, jakékoli jiné zvíře, hračky, děti, odhozená potrava, exkrementy). Pes je přivoláván z klidu (odložení) i z volného pohybu.

7. Chování psa na veřejných prostranstvích. Pes se musí umět chovat na veřejných prostranstvích, i když nevede osobu se zdravotním postižením. Nesmí obtěžovat kolemjdoucí, projevovat známky strachu nebo agresivního chování. Musí být čistotný, dobře ovladatelný, klidný v různorodých prostředích. Při odpočinku osoby se zrakovým postižením, v restauraci, v čekárně, apod. musí pes zůstat v bezprostřední blízkosti osoby se zrakovým postižením. Není přípustné na žádost osoby se zrakovým postižením učit psa dovednosti sloužící k obraně nebo ochraně osoby (osob) nebo majetku, lovecké a slídičské dovednosti.

8. Chování psa při průchodu skupinou osob. Cílem dovednosti je, že se pes nechová ke skupině osob bázlivě nebo agresivně, neobtěžuje skupinu a ochotně vede osobu se zrakovým postižením.

9. Lhostejnost psa vůči zvukovým vjemům. Tímto se rozumí lhostejnost ke hlukům z pneumatických kladiv, kompresorů, těžkých nákladních aut, střelby apod. Pes by na tyto zvuky neměl reagovat vůbec nebo jen tak, aby jeho úlek nebo strach neohrozil bezpečnost osoby se zrakovým postižením.

10. Lhostejnost psa vůči pachovým a zrakovým vjemům. Pes by měl vést osobu se zrakovým postižením lhostejně kolem osob, vozidel, psů i jiných zvířat, kolem obchodů s potravinami, nádob s odpadky, pohozené potravy apod. Pokud psa určité podněty ze soustředění vyruší, musí se na povel neprodleně soustředit na výkon své činnosti.

Dovednosti potřebné k vodění osoby se zrakovým postižením

11. Zahájení a udržení směru a tempa chůze. Na povel „vpřed“ se dá pes do pohybu tak, aby vodič byl napnut. Pes jde po levé straně osoby se zrakovým postižením, musí jít před ní, aby jí mohl označit případné překážky. Pes v postroji má pravidelný krok, musí být při obvyklé chůzi uvolněný, nesmí příliš táhnout a bezdůvodně uhýbat ze směru chůze a musí se soustředit na cestu. Pes se musí pohybovat ve stálém tempu, nesmí chůzi zrychlovat ani zpomalovat, nemá-li k tomu závažný důvod (vyhýbání se překážkám apod.), musí umožňovat bezpečný a plynulý pohyb s ohledem na podmínky prostředí.

12. Změna směru chůze. Pes musí podle pokynů změnit směr chůze (odbočit do levé a pravé strany). Na povel „doleva“ nebo „vpravo“ odbočí buď ihned nebo, pokud to vyžaduje situace, vyhledá nejbližší možné a bezpečné místo pro odbočení do požadovaného směru a pokračuje plynule v chůzi. Na povel „zpět“ udělá pes s osobou se zrakovým postižením obrat na pravou ruku o 180 stupňů, vrací se po stejné trase a čeká na další povel.

13. Změna tempa a přerušování chůze. Chce-li osoba se zrakovým postižením chůzi zrychlit, dá psovi opakovaný povel „vpřed“ a sama chůzi zrychlí. Pes musí povel uposlechnout a chůzi zrychlit, aby byl vodič stále napnut. Na povel „pomalu“ musí pes zpomalit. Současně zpomaluje chůzi i osoba se zrakovým postižením, může psa ovlivnit i mírným škusnutím vodiče. Přerušování chůze - na povel „stůj“ se pes okamžitě zastaví a čeká na další povel.

14. Označení chodníku. Před vstupem do vozovky pes musí signalizovat okraj chodníku tak, že se zastaví co nejbližší u jeho hrany. Pes zastavuje vždy, i když se jedná o chodník se sníženým nájezdem pro vozičkáře. Pes stojí a čeká až na povel k převedení přes vozovku. Při vstupu z vozovky na chodník je žádoucí, aby pes zastavil s předními nohama na chodníku, aby se osoba se zrakovým postižením co nejméně zdržovala ve vozovce. Není chybou, pokud pes označí vstup z vozovky na chodník pouze krátkým zastavením nebo zpomalením chůze.

15. Převádění přes vozovku. Vozovku musí pes přecházet na povel „převed“ přímo, pokud není ve směru přecházení překážka, kterou je třeba obejít. Pes přechází vozovku kolmo

na chodník, vyrovnaným tempem chůze, nesmí během přecházení bezdůvodně zpomalit nebo zastavit, aby se v jízdě držel co nejméně a co nejkratší dobu.

16. Chůze po schodech. Schody směrem dolů pes označí tak, že zůstane stát na kraji prvního schodu a čeká na další povel. Není chybou, když před schody zpomalí tempo chůze. Před schody směrem nahoru se zastaví s předníma nohama na prvním schodu a vyčká na další povel. Po schodech vyjde až na povel „vpřed“, zpomalením nebo zastavením označí poslední schod. Pes musí po schodech jít plynule, přiměřenou rychlostí, podle potřeb osoby se zrakovým postižením, která jde vedle psa nebo za ním.

17. Vyhýbání překážkám po pravé straně. Pokud se na trase nachází překážka na pravé straně, pes tuto překážku obchází se zrakově postiženou osobou po její levé straně tak, že musí nechat volný prostor, aby jí osoba se zrakovým postižením mohla bezpečně projít a překážku minout. Není chybou, jestliže pes při míjení překážky zvolní rytmus chůze a tím upozorní osobu se zrakovým postižením, že mívá nějaké nebezpečné místo.

18. Vyhýbání překážkám po levé straně, průchod zúženým prostorem. Vyhýbání překážkám po levé straně je obdobné jako v předchozím bodu, jen s tím rozdílem, že pes s osobou se zrakovým postižením obchází překážku z její pravé strany. Pokud se při průchodu okolo překážky prostor zúží tak, že by pes s osobou se zrakovým postižením bezpečně neprošel, pes výrazně zpomalí tempo.

19. Vyhýbání vysokým překážkám. Pes musí umět řešit i vysoké překážky, pod kterými by sám podešel. Pes tyto překážky obchází nebo označuje zastavením, není-li možno se jim vyhnout. Tyto zvýšené překážky se často vyskytují při opravách střech domů, při označení výkopů, lešení, závory apod. Může se jednat i o větve stromů.

20. Překážky pod úrovní terénu, terénní nerovnosti. Pes musí označit a bezpečně se vyhnout překážkám pod úrovní terénu (díry v chodníku, nechráněné výkopy, velké louže).

21. Pohyblivé překážky na trase jsou chodci, kočárky, děti apod., které osoba se zrakovým postižením se psem mívá nebo předchází. V těchto případech se pes samostatně rozhoduje, z které strany překážku obejde tak, aby do ní osoba se zrakovým postižením nenarazila.

22. Jízda na eskalátoru nebo travelátoru. Pes dovede osobu se zrakovým postižením k eskalátoru nebo travelátoru, který jede správným směrem, a zastaví tak, aby si mohla rukou ověřit směr pohybu madla. Na povel „vpřed“ nastoupí pes na eskalátor nebo travelátor zároveň s osobou se zrakovým postižením. Během jízdy pes v klidu stojí, neotáčí se, nesmí projevovat strach. Při vystupování pes v klidu, plynule z eskalátoru nebo travelátoru vystoupí.

23. Vyvedení z nepřehledné situace. Jestliže překážka zabírá celou šíři chodníku, musí ji pes označit zastavením, na další povel se jí samostatně a bezpečně vyhnout a pokračovat ve směru chůze. Pes musí být schopen zhodnotit nepřehlednou situaci, kdy nelze dále pokračovat v chůzi. Je to tzv. „slepá trasa“, kdy je bezpečnost osoby se zrakovým postižením ohrožena. Osoba se zrakovým postižením dává psovi povel „vyved““. Pes se musí umět zorientovat a samostatně situaci vyřešit, obejít překážku a vrátit se zpět na původní trasu. Pes na známé trase najde cestu zpět z interiéru (obchodní domy, nádraží) ke vchodovým dveřím a najde trasu domů, jestliže osoba se zrakovým postižením ztratí orientaci.

24. Schopnost chůze mimo chodníky a na venkově. Pes musí umět pracovat v situaci, kdy po straně vozovky nejsou žádné vymezené chodníky. Podle pravidel silničního provozu musí jít chodec po levém okraji. Na povel „kraj“ se musí pes držet levé krajnice tak těsně, jak to dovolují terénní nerovnosti. V relevantním případě lze na trase použít i chůzi po pravé krajnici. Pes musí umět udržovat bezpečnou vzdálenost od okraje (krajnice) vozovky na levé, popřípadě i na pravé straně. Pes musí být schopen pracovat i na venkově, kde za ploty štěkají psi, krajnice jsou nerovné, chodníky rozbité.

#### Vyhledávací dovednosti

25. Nalezení přechodu pro chodce. Pes musí nalézt správné místo pro přejítí vozovky, přechod pro chodce - na povel „přechod“ nebo „zebra“ anebo v relevantním případě najít světelný přechod pro chodce. Pes při označení obrubníku zůstává stát, dokud nedostane povel k převedení přes vozovku.

26. Nalezení schodů, eskalátoru nebo travelátoru. Na povel „schody“ pes musí umět nalézt schody a dovést k nim osobu se zrakovým postižením. Na povel pes rozliší směr schodů „nahoru“, „dolů“. Na povel „schody“ pes vyhledává schody v exteriéru i interiéru, při nástupu do dopravních prostředků a při výstupu z dopravních prostředků. Po nalezení schodů je musí pes správně označit a bezpečně vést. Na stejný povel pes vyhledává eskalátor i travelátor. Po nalezení eskalátoru nebo travelátoru, který jede správným směrem, jej musí pes bezpečně označit a nastoupit.

27. Nalezení dveří. Na povel „dveře“ pes musí umět nalézt nejbližší dveře, dovést osobu se zrakovým postižením do jejich těsné blízkosti a vyčkat na další povel. Je žádoucí, aby pes zastavil s hlavou pod klikou dveří. Po otevření dveří jimi pes s osobou bezpečně projde, zastaví a počká, až osoba se zrakovým postižením dveře zavře. Na další povel pokračují ve směru chůze. Pokud jsou dveře otevřené, pes zpomalí tempo chůze a plynule projde dveřmi tak, aby měla osoba dostatek místa na bezpečné projití. Pes na povel „dveře“ nalézá dveře v exteriéru i



interiéru, dveře do i z dopravních prostředků, dveře do výtahu i samootvácí dveře. Pro nalezení správných dveří se používá přídatný povel „doleva“ nebo „vpravo dveře“.

28. Nalezení zastávky hromadné dopravy. Na povel „zastávka“ musí pes umět nalézt zastávku veřejné hromadné dopravy. Pes nesmí vykazovat známky nedůvěry nebo stresu při příjezdu prostředku veřejné hromadné dopravy.

29. Nalezení chodníku. Na povel „chodník“ pes musí umět nalézt a označit okraj chodníku.

30. Nalezení výtahu. Pes vyhledá a označí dveře výtahu. Osoba se zrakovým postižením po otevření dveří dá povel „vpřed“ pes vstoupí do výtahu a na povel „místo“ zaujme místo u stěny, nevstává, nepobíhá, vstane až po zastavení výtahu na povel osoby.

Dovednosti při cestování v dopravních prostředcích

31. Nástup do dopravních prostředků. Při nástupu do tramvaje, autobusu a trolejbusu pes na povel „dveře“ vyhledá a označí dveře (obvykle první) vozidla. Následuje povel „vpřed“ a po nastoupení zaujme pes na povel „místo“ místo za řidičem nebo jiné vhodné místo podle konkrétního dopravního prostředku. Při nástupu do metra pes na povel „dveře“ vyhledá a označí kterékoliv dveře a na povel „vpřed“ a „místo“ zaujme místo vlevo, popřípadě vpravo u protilehlých dveří. Při nástupu do vlaku pes na povel „dveře“ vyhledá dveře, osoba se zrakovým postižením pustí vodič postroje a drží psa na vodítku, na povel „hop“ vyskočí pes do vlaku na plošinu a čeká. Osoba nastoupí samostatně za psem. Pes musí nastupovat klidně, v relevantním případě najít volné sedadlo a zaujmout určené místo. Pes musí být schopen na povel nastoupit do auta na určené místo podle typu vozidla.

32. Výstup z dopravních prostředků. Při vystupování z tramvaje, autobusu, trolejbusu, metra na povel „dveře“ musí pes najít východ, počkat u prvního schodu, u nízkopodlažních dopravních prostředků u hrany vozidla a poté jít na pokyn za osobou se zrakovým postižením (náležitým způsobem) rychlostí podle potřeby osoby a s ohledem na situaci. Z metra vystupuje pes co nejplynuleji. Při výstupu z vlaku pes dovede osobu ke dveřím vagónu, na plošině před schody osoba psa odloží na povel „zůstaň“ a z vlaku vystupuje sama. Poté psa k sobě přivolá. Při výstupu z auta smí pes opustit auto až na pokyn, při otevření dveří zůstává v klidu a čeká na povel.

33. Cestování. Při cestování nesmí pes projevovat známky strachu nebo kinetózy. V metru a na vlakových nástupištích se pes musí pohybovat v dostatečné vzdálenosti od kraje nástupiště, aby nebyla osoba se zrakovým postižením ohrožena pádem do kolejiště. Na tramvajových ostrůvcích se pes musí chovat klidně, pohybovat se tak, aby neohrozil bezpečnost

osoby a na pokyn osoby opustit ostrůvek požadovaným směrem (nalezení přechodu pro chodce, nástup do tramvaje).

#### Dovednosti v místě bydliště

34. Obchody, lavičky v místě bydliště, cesta domů. V místě bydliště se pes musí naučit potřebné trasy pro osobu se zrakovým postižením. Základní je trasa domů (obvykle na povel „domů“), dále do obchodu, včetně nalezení prodejního pultu, do parku, včetně nalezení lavičky, k lékaři, na poštu apod. podle potřeb osoby (Česko, 2011c).

## Příloha č.2- Obsah standardů kvality sociálních služeb

### 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

### 2. Ochrana práv osob

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

### 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda naplňovány její osobní cíle;
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb;
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;
b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

#### 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

#### 12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

#### 13. Prostředí a podmínky

Kritérium
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

#### 14. Nouzové a havarijní situace

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

#### 15. Zvyšování kvality sociální služby

<b>Kritérium</b>
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

(Česko, 2006c).



### **Příloha č.3- Dotazník**

1. Pohlaví
2. Věk
3. Jakého plemene je Váš vodící pes?
4. Bylo pro Vás plemeno rozhodujícím faktorem při výběru psa?
5. Jaký je věk Vašeho psa?
6. Pohlaví psa
7. Jak dlouho psa vlastníte?
8. Kolikátého vodícího psa aktuálně vlastníte?
9. Jak jste hledal/a a vybíral/a organizaci pro výcvik vodících psů?
10. Jaká organizace cvičila Vašeho současného psa?
11. Je tato organizace registrovaným poskytovatelem sociálních služeb?
12. Byla mezi Vámi a organizací pro výcvik vodících psů uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby (o výcviku vodícího psa)?
13. Probíhala spolupráce s cvičící organizací podle Vašich představ a v souladu s ustanoveními smlouvy?
14. Jakou formou jste komunikoval/a s organizací v průběhu výcviku, při secvičování se psem a po jeho předání (telefonicky, e-mailem, online přes skype, ambulantně v sídle organizace, terénně v místě bydliště, pracoviště, školy apod.(?)
15. Jak často jste komunikoval/a s organizací v průběhu výcviku, při secvičování se psem a po jeho předání?
16. Kde nejčastěji probíhaly osobní schůzky s pracovníkem organizace?

17. Jak probíhal výběr psa: vybrala jej cvičící organizace, Vy sám/a, na základě vzájemné spolupráce, nebo se cvičil Váš vlastní pes?
18. Jak dlouho Vám trvalo se se psem se secvičit?
19. Jak dlouho trval výcvik psa?
20. Respektovala organizace při výcviku Vaše požadavky (např. nácvik nových dovedností, které by měl pes umět)?
21. Poskytuje Vám cvičící organizace aktuálně nějaké návazné služby, např. telefonické či e-mailové poradenství, nácvik nových dovedností v komunikaci se psem v terénu apod.?
22. Je organizace ochotna doučit psa nové dovednosti či jej přecvičit?
23. Nabízí organizace péči či možnost umístění psa v pokročilém věku, nebo má alespoň kontakty na poskytovatele těchto služeb?
24. Je něco, co Vás v průběhu výcviku psa nebo v komunikaci s cvičící organizací překvapilo či zaskočilo?

Jak Vám vlastnictví vodícího psa změnilo život: hodnotíte zpětně pořízení psa jako dobré rozhodnutí, které má pozitivní vliv na kvalitu Vašeho života?