

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Fakulta agrobiologie, potravinových a přírodních zdrojů**

**Katedra obecné zootechniky a etologie**



**Přístup vodících psů do zdravotnických zařízení**

**Bakalářská práce**

**Autor práce: Eliška Humplová**

**Obor studia: ABPZ**

**Vedoucí práce: Ing. Ivona Svobodová, Ph.D.  
Odborný konzultant: Mgr. Markéta Outratová**

© 2017 ČZU v Praze

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Přístup vodících psů do zdravotnických zařízení" 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 13.4.2017

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Ivoně Svobodové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce a dále mé odborné konzultantce Mgr. Markétě Outratové. Děkuji za čas, který mi poskytly, za cenné rady a připomínky k mé práci. Také bych ráda poděkovala své rodině za trpělivost a pomoc, kterou mi poskytli. Nakonec bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří byli ochotní a udělali se mnou rozhovory, čímž pomohli vzniku části této práce.

# Přístup vodících psů do zdravotnických zařízení

## Souhrn

Vodící pes je pro nevidomého člověka kompenzační pomůcka, která mu usnadňuje a zrychluje pohyb nejen při procházkách, ale i jako doprovod na různá vyšetření. Zdravotnická zařízení by podle zákona měla umožnit vstup nevidomému se psem do prostorů ordinace nebo míst, která jsou uznána za vhodná a kde nebude nikdo ohrožen.

Hlavním cílem práce bylo pomocí řízeného rozhovoru zmapovat situaci přístupu vodících psů do zdravotnických zařízení.

Na obecné informace o vodících psech, legislativu, která s jejich držetím souvisí včetně práv jejich majitelů, podmínek pro vstup do různých typů zařízení navazuje definice výzkumu pomocí kvalitativního rozhovoru. Součástí práce je vlastní návrh částečně strukturovaného rozhovoru a následně samotné rozhovorové šetření, ve kterém jsou uvedeny přepisy jednotlivých rozhovorů.

Vlastní rozhovorové šetření proběhlo pomocí fenomenologického rozhovoru a účastníky byli nevidomí lidé, kteří vlastní vodícího psa. V rámci tohoto šetření, které probíhalo s 10 respondenty, se ukázalo, že ačkoliv je problematika vstupu vodících psů ošetřena právní legislativou, ve zdravotnických zařízeních není vždy dodržována. Na základě rozhovoru lze konstatovat, že 5 z 10 respondentů mělo někdy negativní zkušenost při ambulantním vyšetřeních nebo návštěvy nemocnice, přičemž nejčastějším argumentem zdravotnického personálu bylo dodržení hygienických zásad.

Z výsledků vyplývá, že nevidomí lidé s vodícím psem jsou ve zdravotnických zařízeních občas odmítáni, ale pokud je vzato v úvahu, kolikrát do roka chodí tito hendikepovaní lidé k lékaři a kolikrát jsou odmítnuti, konečný výsledek není nakonec vůbec špatný.

**Klíčová slova:** Vodící psi, legislativa, práva majitelů, strukturovaný rozhovor, benefity

# **Guide dogs access to health facilities.**

## **Summary**

A blind man's guide dog is a compensatory aid, which facilitates and accelerates the movement not only during walks, but also as an escort to various health examinations. The health facilities should, according to the law, allow the blind man's guide dog into the doctor's office or other places recognised as appropriate where nobody will be endangered.

The main goal of this thesis was, with the help of guided interview, to describe the approach of guide dogs to health facilities.

For general information about guide dogs, legislation that is related to keeping them including the owners rights, conditions for entering different types of facilities follows the definition of qualitative research. Part of the thesis is the proposal of partly structured interview and then interview survey where are quoted interview transcripts.

The interview survey was carried out by phenomenological conversation and participants were blind people who own guide dog. In this survey with 10 respondents was proved that although the entry into facilities is set by legislation, it is not always respected by health facilities. On the basis of the conversation we can state that 5 out of 10 respondents have already had negative experience during health examinations or during visits and the most common hospital staff statement was hygiene.

The results indicate that the blind people with guide dogs are sometimes in health facilities rejected, but if we take into account how many times a year these handicapped people visit a doctor, the final result is not bad at all.

**Keywords:** Guide dogs , legislation, rights owners , structured interview, benefits

## Obsah

1	Úvod .....	1
2	Cíl práce .....	2
3	Literární rešerše .....	3
3.1	Vodící psi a jejich majitelé .....	3
3.1.1	Benefity které poskytují svému majiteli .....	3
3.1.2	Povinné dovednosti psů .....	6
3.1.3	Psychický přínos pro majitele psa .....	7
3.1.4	Welfare- psychický dopad na psa .....	8
3.2	Zákony a legislativa pro držitele vodících psů .....	9
3.2.1	Zákony upravující práva držitelů vodících psů .....	9
3.2.2	Podmínky pro vstup s vodícím psem do specifických zařízení .....	10
3.2.3	Přístup vodících psů do ostatních zařízení .....	10
3.2.4	Přístup vodících psů do zdravotnických zařízení .....	11
3.3	Kvalitativní výzkum .....	11
3.3.1	Definice strukturovaného rozhovoru .....	12
3.3.2	Definice- Částečně strukturovaný rozhovor .....	12
3.4	Metodologie .....	14
3.4.1	Plán výzkumu- Fenomenologické zkoumání .....	14
3.4.2	Výběr .....	15
3.4.3	Procedury sběru dat .....	16
3.4.4	Analýza dat .....	16
3.5	Tvorba fenomenologického rozhovoru .....	16
4	Materiál a metodika .....	18
4.1	Fenomenologický rozhovor .....	18
4.2	Rozhovorové šetření .....	20
4.2.1	Přihlášení účastníků .....	20
4.2.2	Informace před zahájením rozhovoru .....	20
4.3	Rozhovory .....	21
5	Výsledky .....	30
6	Diskuse .....	36
7	Závěr .....	37
8	Seznam použité literatury .....	38
9	Samostatné přílohy .....	41

# 1 Úvod

Vodící pes je pro nevidomého kompenzační pomůckou, která mu usnadňuje každodenní život. Pes navrácí nevidomého zpět do života, zjednodušuje mu chůzi, pomáhá mu orientovat se doma i na ulici a vrací nevidomému ztracenou sebejistotu a pocit bezpečí. Kromě těchto věcí, ke kterým je pes vycvičený, nabízí svému majiteli i další benefity. Těmi jsou například získání velmi dobrého přítele a psychické podpory ze strany zvířete, navázání nových kontaktů a spoustu dalších výhod. Zkrátka pes je pro nevidomého průvodcem a kamarádem. Doprovází majitele na místa, kam by sám nevidomý netrefil a je mu stálou oporou.

Jedním z míst, kam pes může nevidomého majitele doprovázet, je nemocniční zařízení. Tato místa mají složitou strukturu a orientovat se v nich je občas těžké i pro zdravého člověka. Pes je velkým usnadněním v hledání cesty a pro majitele je i psychickou oporou. Podle zákona má nevidomý člověk v doprovodu vodícího psa právo na vstup do těchto typů zařízení. Jak moc jsou zdravotnická zařízení vstřícná a dodržují tento zákon, se bude snažit osvětlit tato práce.

## **2 Cíl práce**

Hlavním cílem práce je pomocí částečně řízeného rozhovoru zmapovat situaci přístupu vodících psů do zdravotnických zařízení.

S tím souvisí dílčí cíle:

- 1) zjistit jak je tato situace ošetřena právní legislativou;
- 2) připravit struktury pro řízený rozhovor vedoucí k zmapování situace;
- 3) provést pilotní šetření mezi majiteli vodících psů formou částečně strukturovaného rozhovoru zaměřeného na jejich zkušenosti v této oblasti (cca 10 respondentů).



## 3 Literární rešerše

### 3.1 Vodicí psi a jejich majitelé

Vodicí pes pro zrakově postižené – nevidomé, slabozraké a pro lidi se zbytky zraku je kompenzační pomůckou, kterou hradí příslušné úřady práce. Pro svého pána je každý den především průvodcem, ale také partnerem a kamarádem, připraveným pomáhat 24 hodin denně. Pomáhá mu při zvládnutí bezpečného pohybu v interiérech i exteriérech, provází ho stejně dobře po rušných ulicích velkoměsta, jako po cestách malých vesniček, přes silnici, v parcích, v prostředcích hromadné dopravy, ale je možno s ním vyjít i na túru do přírody či za kulturními zážitky ([www.helppes.cz](http://www.helppes.cz)).

Další organizace na svých stránkách uvádí, že vodící psi pomáhají nevidomým a zrakově postiženým lidem s vyhýbáním se překážkám, zastavováním se u obrubníků, chůzi a zvládnutím městského provozu. Rukojet' ve tvaru písmene U způsobuje lepší komunikaci mezi psem a nevidomým partnerem. V rámci tohoto partnerství člověk rozdává navigační příkazy, zatímco role psa je zajistit bezpečnost člověka i sebe, i když to vyžaduje neuposlechnutí nebezpečného příkazu. Labradorští a zlatí retrívři, němečtí pastevečtí psi a jiná velká plemena jsou pečlivě vychovávána, socializována a umístěna na více než jeden rok k dobrovolníkům na základní výcvik a poté jdou na 4-6 měsíců k vyškolenému profesionálnímu trenérovi, než mohou být předáni nevidomým nebo slabozrakým klientům ([www.assistancedogsinternational.org](http://www.assistancedogsinternational.org)).

#### 3.1.1 Benefity které poskytují svému majiteli

Speciálně vycvičený pes nahrazuje pomoc druhých osob a musí být chápán jako nepostradatelná součást postiženého. Fakticky je kompenzační pomůckou, stejně jako např. invalidní vozík nebo protéza, protože postiženým umožňuje volný pohyb, samostatnost a mobilitu (Seitlová, 2010).

Na vodícího psa lze nahlížet jako na právní institut. Vodicí pes je od roku 1991 jednou z kompenzačních pomůcek, jedním z právně definovaných nástrojů neutralizace uznaného zrakového postižení. V zákonech jsou ukotveny některé výsady vodících psů i zrakově postižených a možnosti financování výcviku vodícího psa. Oproti běžným psím společníkům má vodící pes, jako pomůcka zrakově postižených, zákonně ustanovena větší práva pohybu ve veřejných dopravních prostředcích nebo v budovách úřadů. Financování výcviku však není automatické. Každá žádost je posuzována individuálně na příslušném obecním úřadu žadatele (Hejhalová, 2010).

Dříve pokud byl člověk slepý a chudý, stál na rohu ulice a žebrol. Vznikem spojení nevidomý a pes se situace výrazně změnila. Nevidomý člověk v doprovodu vodícího psa je uvolněný, sebejistý a s pomocí svého psa může bezpečně cestovat. Tento zvrat nastal až s koncem 1. světové války, protože spousta lidí ve válce přišla o zrak a potřebovali získat zpět svou mobilitu a nezávislost (Ostermeier, 2010). Pro nevidomého člověka, který dnes využívá služeb vodícího psa, je největším přínosem zpětné získání určité míry soběstačnosti, kterou nevidomý ztratil kvůli svému onemocnění. Omezení sociálních interakcí má za následek pocity izolace a vyloučení ze společnosti (Withmarsh, 2005; Wirth a Rein, 2008). Poruchy zraku

u nevidomých snižují kvalitu života tím, že snižují nezávislé fyzické fungování a psychickou pohodu jedince. Vlastnictví psa pomáhá jedinci získat zpět výhody, kterými jsou zvýšená nezávislost a mobilita (Lane a kol., 1998; Withmarsh, 2005; Wirth a Rein, 2008; Tomkins a kol., 2011). Existují důkazy o tom, že vlastnictví zvířete vyvolává a usnadňuje sociální interakce a to několika způsoby, jako jsou například přilákání pozornosti, zdroj zábavy, téma konverzace, zlepšení sociální důvěry a jako symbol postavení. Nejvýraznější projevy jsou u jedince, kterého doprovází pes, protože je vnímán jako více sympatický než například doprovod jiného zvířete nebo žádného zvířete (Sanders, 2000; Whitmarsh, 2005; Tomkins a kol., 2011; Beetz a kol., 2012). Podle Lane a kol. (1998), Bernsteina a kol. (2000), Wirtha a Reina (2008) a Tomkinse a kol. (2011) majitelé vodících psů často uvádí zvýšené sebevědomí a nárůst veřejných interakcí jako přímý důsledek vlastnictví jejich psího pomocníka. Vodící pes může sloužit i k „prolomení ledu“ a umožnit tak jeho majiteli snadněji a pohodlněji komunikovat s veřejností. Zvláště pak, majitelé mluví o zvýšené sebeúctě a lepší společenské činnosti. Pes také posune ohnisko pozornosti pryč od handicapu jedince, a to ke schopnosti majitele zacházet s trénovaným psem (Lane a kol., 1998). Podle výzkumu, který provedl Whitmarsh (2005), se mezi získané benefity řadí i větší pocit bezpečí a Banks a Banks (2002) ve své studii uvedli, že návštěva psa v zařízení s dlouhodobou péčí, je považována za účinný nástroj v boji proti osamělosti. Beetz a kol. (2012) se domnívají, že na základě předložených důkazů, které vycházely z mnoha jiných studií, usuzují, že kontakt s domácími zvířaty má potenciál podpořit sociální interakce a funguje u dětí i dospělých pacientů s problémy duševního zdraví, ale i bez nich.

Kromě různých psychologických výhod způsobených vlastnictvím zvířete, byly zaznamenány další přímé i nepřímé zdravotní výhody – zejména u majitelů psů. Řada studií identifikovala zvíře jako faktor ve zlepšení zotavení z onemocnění a zlepšení zdraví obecně (Lane a kol., 1998; Whitmarsh, 2005). Wirth a Rein (2008) uvádí příklad, že vodící pes může

oddálit nástup do institucionalizované dlouhodobé péče a může pomoci zmírnit komorbidity, jako je deprese ze zlomeniny vyplývající z pádu. Bylo zjištěno, že vlastnictví zvířete může vést k významnému snížení drobných zdravotních problémů. Tím, že nabízí kamarádství, bezpečnost a podporu, tlumí stresové reakce, což má za následek kardiovaskulární výhody. Přímé účinky na zdraví jsou například: snížení krevního tlaku, snížení srdeční frekvence a dokonce i snížení cholesterolu. Zdraví majitelů psů je pravděpodobně přímo ovlivněno zvýšenou fyzickou aktivitou způsobenou pravidelnými procházkami (Whitmarsh, 2005; Handlin, 2011). Haml (2008) uvádí, že chůze u lidí, kteří vlastní psy, zaznamenala nárůst o 400- 500 %. Také uvádí, že návštěvy psiho terapeuta v rámci AAT byly spojeny se sníženou teplotou, zpomalení dechové frekvence, a snížení bolesti – to všechno jsou fyziologické změny, které označují relaxační reakce. Lane a kol. (1998) ve své studii uvádí, že překvapujících 47 % dotazovaných věřilo, že jejich celkové zdraví se zlepšilo od té doby, co si pořídili vlastního psa.

Mnoho zrakově postižených lidí však nezná výhody, které poskytuje vodící pes a místo toho se spoléhají na jiné prostředky, které zlepší jejich mobilitu. Například mobilita s pomocí psa je považována za více relaxační než mobilita s použitím bílé hole. Ta zahrnuje předchozí zkoumání terénu a překážek. Také se moc nevyužívá u tras, které jsou jedinci cizí. Tyto trasy jsou naopak lépe zvládnutelné s pomocí vodícího psa. Na druhé straně bílá hůl nevyžaduje žádnou speciální péči. Existují i nevidomí jedinci, kteří o přínosech vodícího psa vědí, ale přesto se rozhodnou pro použití jiných kompenzačních pomůcek. Jedním z důvodů je obava, že vodící pes nemusí být v rámci určitých sociálních situacích přijat tak snadno, jako jiná kompenzační pomůcka. Za sociální situaci se zde myslí například návštěva restaurace nebo přátel, kteří se bojí psů. Důvodů, proč si někdo o psa nikdy nezažádá je mnoho. Jako nejčastější příklady se uvádí: neochota přijmout slepotu, nedostatek důvěry ve vodícího psa, odpovědnost za živého tvora, nedostatek zkušeností se zvířaty atd. (Whitmarsh, 2005). Přitom existuje mnoho studií, které dokazují, že kooperace psa a člověka je prospěšná tělu celkově. V rámci interakce mezi člověkem a zvířetem byl zkoumán vliv působení interakce na hormonální ukazatele stresu, jako je kortizol a na neurotransmitery jakou jsou adrenalin a noradrenalin. Studie poskytuje přímý důkaz, že interakce člověk- zvíře (především pes) pozitivně ovlivňuje endokrinní odpovědi podle změn v úrovni kortizolu, adrenalinu a noradrenalinu, což má za následek útlum stresu. Také byl zkoumán vliv oxytocinu na organismus. Mezi hlavní účinky oxytocinu patří podpora sociální interakce. Zvyšuje se oční kontakt, empatie, paměť na tváře, důvěra, sociální dovednosti, pozitivní vnímání sebe sama a snižuje se deprese. Navíc oxytocin má pozitivní protistresové účinky, tím že snižuje hladinu glukokortikoidů, kam patří již zmíněný kortizol. Studie naznačuje, že míra působení oxytocinu závisí na kvalitě interakce mezi člověkem

a zvířetem – čím je tento vztah užší, tím více je uvolňován oxytocin prostřednictvím pozitivní interakce včetně fyzického kontaktu (Handlin 2011; Beetz a kol., 2012).

Pokud se všechny informace shrnou dohromady, vychází, že kontakt se zvířetem přináší psychické uvolnění a pohodu a celkově pozitivně působí na fyzický i psychický stav člověka. Zvířata mají na lidi léčebný efekt a udržují je v lepší psychické pohodě. Terapie se zvířaty podporuje fyzické, sociální, emocionální i kognitivní funkce (Spektrum zdraví, 2013).

### **3.1.2 Povinné dovednosti psů**

Jsou určeny minimální standardy pro všechny programy asistenčních psů, které jsou členy nebo prozatímními členy Assistance Dogs International.

1. Vodicí pes musí reagovat na příkazy (základní poslušnost a kvalifikované úkoly) od klienta v 90 % času na první zavolání v domácím ale i veřejném prostředí.
2. Vodicí pes by měl prokázat základní poslušnost a to reakcí na hlas nebo signál daný rukou na povel sedni, zůstaň, lehni, chůze u nohy nebo poblíž klienta a příchod ke klientovi na jeho zavolání.
3. Vodicí pes musí splňovat všechny normy, jak je stanoveno v minimálních standardech pro ADI asistenčních psů na veřejnosti. Psi by se měli stejně dobře zachovat i v domácím prostředí.
4. Vodicí pes bude vycvičen k zdolání překážek, jako jsou například přečnívající věci, bariéry, přechody pro chodce, město, venkovní práce a veřejná doprava. Trénink se šátkem přes oči musí být zahrnut v každém tréninku vodicího psa.
5. Klient musí být dostatečně instruovaný, aby byl schopen splňovat minimální standardy pro vodicí a asistenční psy na veřejnosti. Klient musí být schopný ukázat: Zdolání překážek, jako jsou například přečnívající věci, bariéry, přechody pro chodce, město, venkovní práce a veřejná doprava. Znalosti přijatelné techniky výcviku. Porozumění psím potřebám a zdraví. Schopnost nadále trénovat, řešit problém a trénovat nové dovednosti s jeho psem. Také by měl mít znalost místních zákonů o přístupu do různých zařízení a odpovídající veřejné chování.
6. Asistenční psí program musí dokumentovat měsíční průběh s klientem během prvních 6 měsíců následně po umístění psa. Osobní kontakt provádí kvalifikovaný zaměstnanec nebo dobrovolník během 12 měsíců od předání vycvičeného psa a poté jednou ročně.
7. Program poskytne zalamínovanou kartu, která obsahuje fotografie a jména obou členů týmu. Na veřejnosti vodicí pes bude nosit speciální postroj s označením.

8. Zaměstnanci musí prokázat znalosti z oblasti slepoty a práce se zrakově znevýhodněnými nebo slepými klienty. Organizace poskytne svým zaměstnancům a dobrovolníkům vzdělávací materiály týkající se různým postižení.
9. Klient musí dodržovat minimální standardy ADI pro asistenční psy jako partnery.
10. Před umístěním každého vodícího psa musí být splněny standardy ADI a etiky ohledně psů a to kastrace a aktuální očkování, certifikáty podle veterinárních a příslušných zákonů. Je povinností informovat klienta o všech zvláštních zdravotních potřebách nebo zvláštní péči o každého psa ([www.assistancedogsinternational.org](http://www.assistancedogsinternational.org)).

Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením § 2 definuje přesné dovednosti vodícího psa, které musí splňovat, a jsou uvedeny v příloze č. 2 k této vyhlášce. (Sbírka zákonů ČR 388/2011 Sb.)

### **3.1.3 Psychický přínos pro majitele psa**

Bogle (2002) uvedla, že si sestřičky všimly, že po návštěvě psího terapeuta, mají někdy pacienti pomalejší srdeční frekvence a vyžadují méně léků proti bolesti. Těchto neformálních příběhů je mnoho, ale vědecké studie účinků terapie se zvířetem jsou vzácné. Banks a Banks (2002) získali výsledky, kdy vědci v St. Louis nedávno dokončili velmi pečlivou, vědecky kontrolovanou studii, která prokazuje, že krátké týdenní návštěvy se psím terapeutem snižují samotu starších pacientů v zařízení s dlouhodobou péčí. Téměř většina pacientů, kteří byli vybráni pro tuto studii, uvedli, že se v dětství o nějaké zvíře starali a měli za něj odpovědnost. I dnes by se rádi o nějaké zvíře starali, ale jejich situace to bohužel nedovoluje. Studie od Withmarsh (2005) naznačuje, že úzkost, deprese a samota může být snížena díky vlastnictví zvířecího mazlíčka nebo kontaktem se zvířetem. Výrazný psychický přínos byl zaznamenán u lidí, kteří měli omezený kontakt se svými přáteli či rodinnou a proto byli velmi silně fixováni na své zvířecí mazlíčky. V domě s pečovatelskou službou, kde jsou zavedeny pravidelné návštěvy psa, došlo ke snížení deprese a únavy mezi pacienty a naopak vzrostla jejich vitalita. Haml (2008) napsal, že lidé kteří vlastní zvíře, mají o dost výraznější snížení zdravotních problémů a výrazné zlepšení psychické pohody během prvního měsíce, kdy si zvíře pořídili. Pro zrakově postiženého člověka znamená vodící pes prostředek ke zvýšení vlastní mobility a nezávislosti. Přestože jsou vodící psi cvičeni právě k těmto účelům, mohou svému majiteli nabídnout i psychické výhody. Těmi jsou například přátelství, podpora a pocit bezpečí (Whitmarsh, 2005). Z pracovního vztahu mezi majitelem a psem se rázem stává vztah více emocionální, osobní a vřelý (Lane a kol., 1998).

Mnozí majitelé domácích zvířat považují své mazlíčky za členy rodiny. Pečují o ně a vidí v nich svůj zdroj pohodlí ve stresových situacích. Tento vztah může zahrnovat potřebu svěřovat se a mít pocit empatie. Důležitou interakcí pro člověka je milovat a být milován. Tato interakce dokáže bojovat s osamělostí a depresí, zejména u jedinců, kteří se cítí sociálně izolovaní (Lane a kol., 1998; Whitmarsh, 2005). Bylo rovněž prokázáno, že asistenční psi snižují potřebu placené pečovatelské pomoci, čímž se sníží náklady, které musí poskytovat stát (Whitmarsh, 2005). Wirth a Rein (2008) publikovali, že vodící pes může v některých případech pomoci nevidomému člověku stát se znovu produktivním v důsledku zlepšení mobility a snížení sociální izolace. To má za následek vyšší úroveň pracovní účasti a tím i zlepšení finanční situace nevidomého. Majitelé vodících psů často najdou svou sociální identitu právě díky svému psovi. Tato identita předefinuje majitele jako schopnější a současně také více nápadné. V některých případech však tento účinek není vždy pozitivní, protože může přinášet nežádoucí pozornost, která odvádí pozornost psa (Whitmarsh, 2005). Při ztrátě vodícího psa, se kterým si vlastník vytvořil velmi silné pouto, může docházet k silně negativním pocitům z jeho ztráty, které jsou srovnatelné s pocity při ztrátě blízkého přítele nebo příbuzného (Whitmarsh, 2005). Podle Lane a kol. (1998) mnoho majitelů své mazlíčky považuje za pravoplatné členy rodiny.

### **3.1.4 Welfare- psychický dopad na psa**

Dawkins (2006) napsal, že životní pohoda zvířat začíná tělesným zdravím, které má kořeny ve veterinárním lékařství. To však zdaleka nestačí. Životní pohoda také znamená, že zvířata mají kladné pocity, jako například radost, potěšení a spokojenost častěji, než ty negativní, kterými jsou například strach nebo frustrace. Důležité jsou tři otázky: 1. Jsou zvířata uvědomělá? 2. Jak můžeme nejlépe odhadnout dobrý a špatný prospěch zvířete? 3. Jak může věda být používána ke zlepšení životní pohody zvířat v praxi?

Asistenční psi (včetně vodících) jsou během výcviku a výkonu služby zatěžováni psychicky i fyzicky, je proto nutné zajistit pravidla, která budou udržitelná v praxi a zároveň budou účinně chránit psa před fyzickým i psychickým strádáním, tedy i strádáním samotným chybným výběrem psa k výcviku v této oblasti. Pracovník je povinen při všech činnostech a práci se psem ctít a dodržovat zákon č. 246/1992 Sb., na ochranu zvířat proti týrání, ve znění pozdějších předpisů. Pes má právo projevit strach, bolest a nevoli ke konkrétním úkonům. I pes velmi vhodný k výcviku a výkonu služby u klienta má přirozené hranice tolerance vzrušivosti a bolesti. Pracovník má povinnost vůči zvířeti přehodnotit, zda je konkrétní úkon opravdu i v zájmu psa a na tento signál od psa adekvátně reagovat k naplnění welfare psa. Po tréninku

má pes právo na psychický i fyzický odpočinek a osvěžení podle své vlastní individuality (spánek, hra, vycházka). Pracovník je povinen zajistit adekvátní frekvenci příjmu tekutin a stravy zvířete ([www.helppes.cz](http://www.helppes.cz)).

Stávají se situace, kdy lidé na ulici potkají nevidomého s vodícím pse a nevidomý často slyší, že pes je hrozný chudák, že je nešťastný a smutný. Pes je však v pořádku pouze se soustředí na správné provedení svého úkolu (Hejhalová, 2010).

Organizace pro výcvik asistenčních a vodících psů mají úzké kontakty s veterináři. Psi, kteří budou vyčerpaní z práce, nebo o ně nebude dostatečně postaráno, nebo budou nevhodní pro práci, budou vyřazeni či odebráni. Výcvikové organizace nyní mají smlouvy, které jim umožňují udržet vlastnická práva psa tak, že může být odebrán z výcviku či výkonu práce, pokud vykazuje známky nemoci, utrpení nebo stresu. Veterinární inspekce na všech pracovních vodících psech a psech pro osoby se zdravotním postižením provádí dvakrát ročně posouzení celkového zdraví a kondice, aby byla zajištěna jejich vhodnost pro práci. Tyto veterinární kontroly může také přesahovat posouzení jednotlivých psů a jejich vhodnost pro práci. Například, fyzické problémy, které lze vysledovat na dědičné příčiny, mohou mít významné důsledky pro šlechtitelské programy. Není to však pouze tělesné zdraví, které musí veterináři u psů kontrolovat, ale i psychické. Musí odhalit situaci, kdy si pes evidentně nemůže poradit s vysokými požadavky, které patří k jeho práci. Psi, stejně jako lidé, mají právo propadnout stresu, který může ovlivňovat jejich pracovní výkon (Lane a kol., 1988).

## **3.2 Zákony a legislativa pro držitele vodících psů**

### **3.2.1 Zákony upravující práva držitelů vodících psů**

Podle § 30, odstavec (3) pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů, nestanoví-li jiný právní předpis jinak; to neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby věty první rozumí vodící pes nebo asistenční pes. (Sbírka zákonů ČR 372/2011 Sb.)

Držitel vodícího psa má podle zákona nárok na jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek, přesněji podle § 33, odstavce (3) lze zřetelně postiženým občanům poskytnout příspěvek na pomůcky, které jim umožňují získávat informace nebo styk s okolím prostřednictvím hmatových nebo sluchových vjemů nebo prostřednictvím zbytků zraku,

popřípadě na pomůcky na přípravu a realizaci pracovního uplatnění. Podle odstavce (9) lze úplně nebo prakticky nevidomým občanům hradit výdaje spojené s výcvikem a odevzdáním vodícího psa až do výše obvyklých nákladů (Sbírka zákonů ČR 329/2011 Sb.).

Podle vyhlášky o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu § 23, odstavec (5) vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, jakož i služebního psa nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout. (Sbírka zákonů ČR 175/2000 Sb.)

### **3.2.2 Podmínky pro vstup s vodícím psem do specifických zařízení**

Podle vyhlášky č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, se mění podle vyhlášky č. 602/2006 Sb., bodu 15., § 51, odstavce (1e) je zamezení vstupu nepovolaných osob a zvířat do zázemí provozovny s výjimkou vodícího psa nevidomé osoby a psa speciálně vycvičeného pro doprovod osoby s těžkým zdravotním postižením. (Sbírka zákonů ČR 602/2006 Sb.)

Podle § 23, odstavec (4) je provozovatel potravinářského podniku provozující stravovací službu povinen zajistit, aby fyzické osobě se zdravotním postižením byl umožněn vstup do stravovací části provozovny v doprovodu vodícího nebo asistenčního psa. Fyzická osoba se zdravotním postižením je povinna na požádání provozovatele potravinářského podniku provozujícího stravovací službu, jeho zaměstnance nebo jiné fyzické osoby, která vykonává v provozovně činnost pro tohoto provozovatele, předložit doklad o výcviku psa. (Sbírka zákonů ČR 258/2000 Sb.)

### **3.2.3 Přístup vodících psů do ostatních zařízení**

Podle veřejného ochránce práv (Seitlová, 2010) musí být všechny veřejné prostory přístupné osobám se zdravotním postižením a stejně tak by měli mít postižení zajištěný přístup ke všem činnostem stejně jako osoby bez postižení. Je třeba brát v potaz i zvláštní status, který se týká asistenčních a vodících psů. Pokud je potřeba vytvořit pro ně specifické podmínky, nejde v tomto případě o zvýhodňování, ale o tzv. pozitivní diskriminaci, protože jsou pouze vyrovnávány jejich nevýhody. Naopak nezohlednění těchto potřeb vede k již nepřijatelné diskriminaci postižených osob.



### **3.2.4 Přístup vodících psů do zdravotnických zařízení**

Právo na zdraví je jedním ze základních práv a přístup ke zdravotnictví musí být zajištěn na nediskriminačním principu. Nerovné zacházení z důvodu zdravotního postižení je ve zdravotnictví zakázáno. Jestliže jsou však z přístupu do zdravotnického zařízení vyloučeni vodící a asistenční psi, může to vést k nepřímé diskriminaci osob se zdravotním postižením. Každé omezení, které nepřímo diskriminuje určité osoby, je možné pouze tehdy, pokud je odůvodněno legitimním cílem a zvolené prostředky jsou přiměřené a nezbytné. Podle zástupkyně ochránce není možné paušálně vztáhnout zákaz vstupu psů z důvodů hygienických a epidemiologických opatření na všechny prostory zdravotnického zařízení. Zdravotnická zařízení by proto měla určit, kam asistenční a vodící pes vstupovat může a kde jeho přítomnost s ohledem např. na hygienické požadavky není možná (Seitlová, 2010).

Zvířata mají v některých případech významnou roli při vytváření optimálního léčebného prostředí a získala uznání v mnoha různých prostředích zdravotnické péče. Terapie za pomoci zvířat tzv. AAT je cílené léčení mobility, sloužící k dosažení léčebných cílů prostřednictvím interakce mezi pacientem a psím terapeutem. Celkově jsou nejvíce využíváni psi a kočky, ale v nemocničním prostředí se hojně využívají morčata nebo rybičky (Halm, 2008).

### **3.3 Kvalitativní výzkum**

Kvalitativní výzkum, který je v této práci použit, definuje Disman (2011) jako výzkum, jehož cílem je porozumění. Porozumění pak vyžaduje vhléd do co největšího množství dimenzí daného problému. Na začátku výzkumného procesu je pozorování a sběr dat. Pak výzkumník pátrá po pravidelnostech existujících v těchto datech, formuluje předběžné závěry a výstupem mohou být nově formulované hypotézy nebo nová teorie. Posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. Kozel (2006) ve své knize uvádí, že pomocí metod a technik kvalitativního výzkumu je možné provádět individuální subjektivní hodnocení zkoumaného jevu (což je běžnými metodami kvantitativního šetření těžko měřitelné) do kvantitativní podoby, nebo aspoň do takové podoby, aby bylo možné výsledná data seřadit nebo mezi sebou porovnávat. Švaříček (2014) napsal, že zjednodušeně řečeno, nástrojem kvantitativního výzkumu je dotazník, zatímco kvalitativní výzkumníci používají rozhovor. Samostatnou podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Jde o to do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací. Logika kvalitativního výzkumu je induktivní, teprve po nasbírání dostatečného

množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, které se v těchto datech vyskytují, formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech. Výstupem je formulování nové hypotézy či teorie.

### **3.3.1 Definice strukturovaného rozhovoru**

Hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání, vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí. Dotazování obecně zahrnuje různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů. Dvě krajní normy dotazování představují na jedné straně různé dotazníky s pevně danou strukturou otázek a uzavřenými otázkami, vyplňované samostatně nebo s cizí pomocí, na druhé straně volné rozhovory, jejichž struktura není předem daná a které mají mnohdy podobu volného vyprávění subjektu. Pak existuje určitá střední cesta v podobě polostrukturovaného dotazování, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací (Hendl, 2012).

Řízený strukturovaný rozhovor je jedna z technik sběru dat v sociálním výzkumu. Tazatel postupuje otázkou za otázkou podle dotazníku a respondent odpovídá. Tazatel zaznamenává odpovědi do dotazníku. Aby byly získané odpovědi reprezentativní, měli by respondenti být vybráni jako náhodný vzorek. Vyplněné dotazníky jsou statisticky zpracovány a vyhodnoceny a tak jsou získána potřebná data. Celkově jde o velmi precizní techniku sociálního výzkumu, která přináší velmi kvalitní výsledky.

(Management mania, 2015)

### **3.3.2 Definice- Částečně strukturovaný rozhovor**

Někde mezi dvěma extrémy, mezi rozhovory strukturovanými a nestrukturovanými, jsou rozhovory částečně strukturované. Tento typ má předem daný soubor témat a volně přidružených otázek, ale jejich pořadí, volba slov a formulace může být pozměněna, případně může být něco dovysvětleno. Konkrétní otázky, které se zdají tazateli nevhodné, mohou být dokonce i vynechány; jiné naopak mohou být přidány. Částečně strukturované rozhovory jsou flexibilnější a volnější než strukturované, ale jsou organizovanější a systematictější než nestrukturované rozhovory (Wildemuth a Zhang, 2009). Švaříček (2014) napsal, že zjednodušeně řečeno, nástrojem kvantitativního výzkumu je dotazník, zatímco kvalitativní výzkumníci používají rozhovor. Také napsal, že cílem polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. Miovský (2006) a Disman (2011) uvádějí, že výzkumník vytváří při polostrukturovaném rozhovoru okruhy otázek, které potom bude

s respondenty při rozhovoru probírat. Není však zcela vázán pouze pevnou strukturou, ale může např. měnit pořadí otázek. Změnu pořadí přizpůsobuje okolnostem – tj. podle toho, jak celý rozhovor probíhá. Kromě toho se podle výše uvedeného autora mohou přidat k základním otázkám otázky doplňující i témata nová. Záleží jen na tazateli, zda je považuje za relevantní ke zvolenému tématu. Podobnou myšlenku vyjádřil Hendl (2012), který napsal, že částečně strukturovaný rozhovor může být veden pomocí návodu k rozhovoru. Ten představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává mu i volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Pomáhá tazateli udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti. Kozel (2006) napsal, že v případě polostrukturovaného rozhovoru tazatel vede část rozhovoru ve stanoveném pořadí a znění otázek a zbytek dotazů volně doplňuje.

Obecné výhody a nevýhody rozhovoru (dle Dismana, 2011);

Výhody:

- klade menší nároky na iniciativu dotazovaného;
- pro dotazovaného je obtížnější vynechat odpovědi na některé otázky, získaná data jsou komplexnější;
- ve srovnání s návratností dotazníků jde o úspěšnější metodu;
- eliminují se problémy související se špatnou schopností číst;
- umožňují odhalovat řadu detailních informací a dle potřeby vést otázky příslušným směrem.

Nevýhody:

- pracná a nákladná technika sběru dat;
- může být časově náročná;
- vyžaduje spolupráci dotazovaných;
- anonymita je pro dotazované málo přesvědčivá;
- rozdíly mezi tazateli a rozdíly v jejich chování mohou vyvolat zkreslení výsledků (platí pro standardizovaný rozhovor).

### 3.4 Metodologie

Metodologie může obsahovat různé množství bodů, které je třeba dodržet. Pro tuto práci jsou nejdůležitější tyto:

- Plán výzkumu: Popis plánu, který bude výzkumník používat v rámci kvalitativního šetření. Výzkumník má zdůvodnit, proč volí daný plán na základě řešeného problému.
- Výběr: Výzkumník má určit kritéria pro výběr účastníků, metodu, podle které vybíral klíčové informátory a zohledňovat etickou problematiku sběru citlivých informací o účastnících výzkumu.
- Procedury sběru dat: Výzkumník má popsat plán sběru dat včetně jasného popisu metod, které použije. Uvádí se stupeň participace v terénu a pomocné prostředky jako video, magnetofon, typy poznámek atd.
- Analýza dat: Popisuje se strategie analýzy, případně použité metody triangulace (Hendl, 2012; Švaříček, 2014).

Pokud jde o již samotný rozhovor, zvláštní pozornost je nutné věnovat začátku a konci rozhovoru. Na začátku rozhovoru je třeba prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je důležitou součástí. Právě na konci rozhovoru nebo při loučení můžeme ještě získat důležité informace. Kvalitativní rozhovor není pouze sběrem dat, ale může mít i intervenční charakter. Proto má tazatel nabídnout dotazovanému možnost dodatečného kontaktu (Hendl, 2012).

#### 3.4.1 Plán výzkumu- Fenomenologické zkoumání

Hlavním cílem je popsat a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, kterou má určitý jedinec nebo skupina. Výzkumník se snaží vstoupit do vnitřního světa jedince, aby porozuměl významům, jež jsou fenoménu přikládány. Výzkumník analyzuje data, aby zachytil esenci prožité zkušenosti. V rámci této studie se vytváří popis a interpretace sdělených prožitků. Výsledkem je text, který zní pravdivě pro toho, kdo měl danou zkušenost a poskytuje vhled pro toho, kdo ji neměl. Data se shromažďují obvykle pomocí kvalitativního rozhovoru. Účastník je vyzván, aby reflektoval svou zkušenost a vyprávěl, jaký význam pro něho měla (Hendl, 2012). Creswell (1998) doporučuje provádět v rámci fenomenologické studie rozhovory s 10-15 jedinci. Naopak jiní autoři jako například Disman (2011) a Švaříček (2014) považují za nevhodné určovat přesná čísla a doporučují zastavit sběr dat, jestliže nová data už nepřinášejí nové poznatky. Kozel (2006) uvádí, že v porovnání s kvantitativním výzkumem se kvalitativní výzkum realizuje na menších vzorcích, ale přesná čísla neuvádí. Jeden z návrhů

schématu rozhovoru podle Hendla (2012), vhodného pro fenomenologický rozhovor je například tento: Výzkumník pořizuje elektronický záznam rozhovoru a dělá si při něm poznámky. Obvykle se přepis poskytne účastníkovi, aby vyjasnil případné nejasnosti nebo aby ho doplnil, pokud se nepodařilo objasnit význam zkušenosti pro účastníka. Jakmile jsou shromážděna první data, přistupuje se k jejich analýze. Definuje se esence prožité zkušenosti jako podstatná, konstantní a neměnná struktura nebo základní význam vybrané části celkové zkušenosti. Výzkumník se poté snaží zachytit rozmanitost perspektiv jednotlivých účastníků a syntetizovat data tak, aby zachoval bohatost sdělovaných významů zkušeností.

Fenomenologický přístup má být zvolen tehdy, jestliže:

1. Má být prozkoumán význam prožité zkušenosti jedince a porozumět jí.
2. Studovaný fenomén se nejvhodněji zachytí pokusem porozumět zkušenostem účastníka.
3. Fenomén není dostatečně prozkoumán (Hendl, 2012).

### **3.4.2 Výběr**

Hendl (2012) publikoval myšlenku, že pokud bude studie vedena pomocí rozhovoru, musí se rozhodnout, se kterými osobami bude rozhovor prováděn a z jakých skupin budou tito jedinci pocházet. V dalších fázích musí být rozhodnuto, které zaznamenané rozhovory budou v dalším zpracování použity. Při interpretaci dat je potřeba určit ty části, které budou pro výzkumníka nějak směřodonné. Také uvádí pár doporučení pro volbu výběru respondentů. Pokud bude volena určitá osoba je potřeba se zeptat: Proč je volena právě ona? Také je důležité položit otázku, zda má daná osoba propojení s výzkumným tématem. Výběr musí být proveditelný s ohledem na čas, peníze a dosažitelnost. V úvahu se musí brát i etické problémy jako například informovaný souhlas, užitek a rizika nebo vztah ke zkoumaným osobám. Je důležité osobu, která se do studie bude zapojovat předem informovat o průběhu a okolnostech výzkumu. Švaříček (2012) napsal o této problematice, že je důležité zvažovat důsledky svého výzkumu, zejména uveřejnění závěrů, by podle něj mělo patřit k náležitostem každého kvalitativního výzkumu, který zkoumá člověka a jeho působení. Hendl (2012) pak ještě dodává, že vybraná osoba má právo na odmítnutí dále se účastnit daného projektu. V ideálním případě není známa identita účastníka. Pokud však není možnost ji zajistit, identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu.

### 3.4.3 Procedury sběru dat

Sběr dat má vytvořit vztah, kdy se teoretický rámec výzkumníka překrývá s možnostmi respondenta. Výzkumník se přizpůsobuje respondentovi. Na rozdíl od strukturovaného rozhovoru s uzavřenými otázkami se při kvalitativním dotazování nikdy nepředkládají dotazovaným předem určené formulace odpovědí nebo jejich kategorie. Svoboda dotazovaného při volněji utvářeném dotazování má následující výhody:

- lze přezkoušet, zda dotazovaný otázkám porozuměl;
- dotazovaný může vyjevit své zcela subjektivní pohledy a názory;
- dotazovaný může samostatně navrhnout možné vztahy a souvislosti;
- je možné tematizovat konkrétní podmínky situace dotazovaného (Hendl, 2012).

### 3.4.4 Analýza dat

Kvalitativní materiál ve formě transkripcí rozhovorů, protokolů pozorování, textových materiálů a dalších druhů dokumentů se transformuje a interpretuje s cílem zachytit smysluplně komplexitu zkoumaných jevů a případů sociálního světa. Míra smysluplnosti je určena účelem studie a výzkumnou otázkou, která zaměřuje cíle zpracování dat. Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerické organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, kvalita a vztahy. Interpretace dat může být doplňována plnými citacemi částí rozhovoru. K vyhodnocení bude použit kvazistatistický postup, který vychází z konverze kvalitativních dat do kvantitativního formátu. Využívá se při něm četnost slov nebo frází a zjišťuje korelace mezi jednotlivými informacemi. Ty budou znázorněny pomocí grafů (Hendl, 2012).

## 3.5 Tvorba fenomenologického rozhovoru

Hendl (2012) uvedl, že tato varianta rozhovoru je zaměřena na historii života dotazovaného. Požaduje, aby dotazovaný konstruoval a dával významy svému jednání v konkrétních sociálních situacích. Má tři části, jež na sebe navazují.

1. část se zaměřuje na historii života jedince. Pomocí této části se zjišťuje biografický kontext zkušeností jedince. Úkolem tazatele je dát zkušenosti jedince do kontextu s tím, že o něm zjistí co nejvíce informací ve vztahu k tématu.
2. část se zaměřuje na podrobnosti zkušeností. Rekonstruují se zkušenosti jedince ve vztahu k tématu. Odhalují se konkrétní detaily zkušenosti. Zaměřujeme se na současnost a minulost života jedince.

3. část je o reflektování vlastní zkušenosti jedince. Má osvětlit rozumový a citový vztah mezi životem a prací nebo rodinou.

Jednotlivé části fungují mezi sebou jako kontrola interní konzistence. K doplnění používáme sondážní otázky. Snažíme se, aby dotazovaný konstruoval (Co se stalo?), a ne aby vzpomínal (na co si vzpomínáte, že se stalo?)

## 4 Materiál a metodika

Zkušební rozhovor bude probíhat pomocí fenomenologického rozhovoru, který má za cíl popsat a analyzovat prožitou zkušenost. V tomto případě se bude jednat o zkušenost nevidomých lidí se vstupem do zdravotnických zařízení v doprovodu vodícího psa. Pro provedení jednoho testovacího rozhovoru byl stanoven čas, 1 hodina, který je pro zvládnutí celého rozhovoru zcela dostatečný.

Pro výzkum byl vybrán zkušební vzorek a to 10 účastníků, kteří využívají služeb vodícího psa. Rozhovorové šetření se zúčastnilo 6 žen a 4 muži. Nejvíce respondentů bylo ve věkové kategorii 31-40 (6 lidí), potom 21-30 let (2 lidé) a kategorie 41-50 a 61-70 (1 člověk). Do kategorie 51-60 nezapadal nikdo.

Otázky budou pokládány jedna za druhou v pořadí, které bude předem určené. Pokud však nastane situace, kdy by měla být otázka vynechána z důvodu nedostatečné zkušenosti účastníka nebo naopak přidána, kvůli zjištění nové zajímavé informace, pořadí otázek může být pozměněno. Během rozhovoru musí být dodržovány dvě hlavní zásady. Prvním je přístup k dotazovanému, kdy tazatel musí udržovat motivaci dotazovaného k vyprávění a druhým je postoj vůči obsahu sdělení, kdy tazatel nesmí ovlivnit obsah sdělení tím, že kladně nebo záporně reaguje na odpověď. Odpovědi budou elektronicky zaznamenávány s případnými poznámkami a přepis bude poskytnut dotazovanému, aby vyjasnil případné nejasnosti nebo aby ho doplnil, pokud se nepodařilo objasnit význam zkušenosti pro dotazovaného.

Konečná analýza proběhne organizováním sebraných dat a hledáním témat, vztahů nebo pravidelností odpovědí. Ty budou potom převedeny z kvalitativní podoby do podoby kvantitativní. Výsledky mohou být doplněny citacemi z rozhovorů.

### 4.1 Fenomenologický rozhovor

Tvorba zkušebního rozhovoru je založena na kvalitativním šetření, které je vedeno částečně strukturovaným rozhovorem. Zkušební proto, že půjde i o zjištění, jestli je tento postup vhodný ke zjišťování podobných informací a zda půjdou z rozhovorů vytvořit výsledky.

#### 1. Část - úvodní otázky

- Muž/ žena?
- Kolikátý je to Váš služební vodící pes?
- Jak dlouho již využíváte služeb vodícího psa?
- Jaké byly hlavní důvody pro pořízení vodícího psa?



- Zjišťoval/a jste si předem, jaká je v ČR legislativní situace ohledně vodících psů?

## 2. Část - tematické otázky

### A- Ambulantní vyšetření

- Jak často na ambulantní vyšetření docházíte?
- Využíváte vodícího psa jako doprovod na ambulantní vyšetření?
- Popište mi prosím Vaše důvody, proč chodíte se psem a ne bez něj?
- Berete si sebou vidící doprovod nebo obě možnosti naráz?  
(Prosím zdůvodněte mi, proč volíte obě možnosti).
- Pokud víte, že Vás čeká ambulantní vyšetření, domlouváte se předem (e-mail, telefonicky) s daným zařízením o možnosti vstupu se psem?
- Setkal/a jste se někdy s odmítnutím? (kolikrát)
- Popište mi prosím svojí zkušenost.
- Jak Vám odmítnutí vstupu se psem příslušné zdravotní zařízení zdůvodnilo?
- Rekonstruujte, jak jste situaci řešil/a?

### B- Hospitalizace v nemocnici (méně časté, může být zcela vynecháno)

- Zažil/a jste někdy situaci, kdy jste musel/a být hospitalizován/a v nemocnici?
- Jak jste řešil/a situaci ohledně umístění svého vodícího psa s Vámi v nemocnici?
- Probíhalo vyjednávání přímo s nemocnicí?
- Byla brána v potaz délka hospitalizace?
- Pokud přítomnost psa nebyla povolena, jaký byl důvod?
- Jak jste situaci řešil/a?
- Měl/a jste možnost hlídání psa například členem rodiny nebo kamarádem?
- Naopak pokud byla přítomnost psa povolena, jaké byly přípravy na hospitalizaci se psem?
- Jak se k této situaci postavilo nemocniční zařízení?
- Jaký byl celkový průběh Vaší hospitalizace?
- Byl brán nějaký zvláštní ohled na ostatní pacienty?
- Dostal/a jste samostatný jednolůžkový pokoj?
- Kdo se o psa v nemocnici staral?

## 3. část – závěrečné otázky

- Co pro Vás vodící pes vlastně znamená?
- Jak vnímáte pomoc, kterou Vám vodící pes poskytuje?

- Je Váš život snazší od té doby, co máte vodícího psa?
- Chtěl/a byste ještě něco dodat? Je něco co jsme během rozhovoru neprobrali a myslíte si, že by se to hodilo?

## **4.2 Rozhovorové šetření**

### **4.2.1 Přihlášení účastníků**

- 10 nevidomých lidí
- oslovení účastníků proběhlo přes výcvikové organizace, internetovou konferenci a zaměstnance Neviditelné výstavy
- vyjednávání přes mobilní telefon nebo email

### **4.2.2 Informace před zahájením rozhovoru**

- představení tazatele
- vysvětlení důvodů, proč je třeba provést rozhovor
- informace o průběhu celého rozhovoru a informace o následném využití rozhovoru
- informace o pořizování záznamu
- ujištění, že zde nejsou dobré ani špatné odpovědi
- čas na odpověď je dle potřeby respondenta
- anonymita respondenta
- možnost respondenta kdykoliv výzkum opustit
- konečný přepis bude k dispozici dotazovanému s možností zpětného kontaktu

V konečném výsledku se podařilo provést osobně 5 rozhovorů a ostatních 5 bylo zprostředkováno pomocí moderní technologie - skypu. Důvodem k tomuto typu řešení byla velká vzdálenost mezi tazatelem a respondentem. Při porovnání osobního rozhovoru a rozhovoru po skypu nebyl shledán žádný zásadní rozdíl, neboť vizuální kontakt při osobním rozhovoru nebyl navázán, jelikož se jednalo o nevidomé respondenty. V obou případech byla tedy využívána pouze hlasová komunikace. Z pohledu respondentů, kteří dělali rozhovor po skypu, bylo toto řešení pohodlnější.

### 4.3 Rozhovory

- **Respondent číslo 1**

Pohlaví: Muž

Věk: 21-30

Míra postižení: praktická nevidomost

Respondent má 1. vodícího psa a využívá jeho služby už 6 let a 4 měsíce. Psa si pořídil z důvodů usnadnění cestování ale hlavně kvůli samostatnosti, tu označil jako nejdůležitější a také je pes společník, se kterým tráví většinu času. Před pořízením psa se o legislativu nezajímal, protože věděl, že vodící pes by měl mít možnost vstupu téměř všude. Zajímal se spíše o to, jak se takový pes cvičí, které organizace se tím zabývají a nakonec jak psa získat. K samotné zkušenosti respondent uvedl, že na ambulantní vyšetření chodí 1- 2 krát za půl roku a to hlavně k očnímu doktorovi. Když ví, že ho čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere vždy, jelikož by bez něj nenašel cestu. Vidící doprovod si bere pouze tehdy, když jde na místo, které nezná, ale má sebou i vodícího psa. S odmítnutím se setkal jednou. Jednalo se však o nedorozumění, které bylo způsobeno nevědomostí zdravotní sestry. Když doktor zjistil, že musel nechat psa venku v čekárně, ihned sestru upozornil na její omyl a od té doby smí pes dovnitř s ním. Sestřička to zdůvodnila tím, že to nejde z hygienických důvodů a nedbala upozornění na to, že se jedná o vodícího psa. Respondent měl však i zkušenost, že s ním psa pustili přímo na operační sálek, kde proběhl menší ambulantní zákrok. Jediná podmínka byla, aby pes nepřekážel. Zkušenost s hospitalizací v nemocnici nemá, ale když šel na návštěvu do nemocnice, zastavila ho sestřička, že na oddělení pes nesmí. V této situaci se nechtěl hádat, protože uznal, že hygiena psa není dostatečná na návštěvu u operovaného pacienta a nechal si psa pohlídat na sesterně. V tu dobu měl sebou i vidící doprovod. Na otázku co pro něj vodící pes znamená, odpověděl, že pes je pro něj všechno. Jsou to jeho oči, parták, dnes si nedokáže představit život bez něj, a pokud nastane situace, kdy jsou oddělení, je respondentovi smutno. Pomoc psa vnímá jako nepostradatelnou. Život se psem hodnotí z celkového pohledu jako snazší, protože pes ho doprovází, kam potřebuje, zviditelní ho na veřejnosti a je pro něj psychickou podporou. Na druhou stranu respondent ví, že pes znamená i starosti v podobě veterináře, krmení, péče o srst a venčení.

- **Respondent číslo 2**

Pohlaví: Muž

Věk: 61- 70

Míra postižení: po úraze (v 17) úplná ztráta zraku

Respondent má 6. vodícího psa a jejich služby využívá již přes 47 let. Prvního psa si pořídil z důvodů pomoci při cestování a chůzi do práce. Před pořízením psa se o legislativu nezajímal, protože věděl jen to, že vodící psi existují, ale tenkrát to nebylo tak běžné. Když mu bylo 18 let, studoval na škole pro nevidomé, kde se setkal s vodícím psem svého učitele. K samotné zkušenosti respondent uvedl, že na ambulantní vyšetření chodí 1- 2 krát za měsíc a to hlavně k obvodnímu lékaři kvůli práškům. Když ví, že ho čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere vždy, když jde k obvodnímu lékaři a pes s ním smí normálně dovnitř. Také ho bere sebou do nemocnice, když jde na ultrazvuk nebo podobná vyšetření a pan doktor je vždy rád vidí. Jako důvody uvádí, že je to pohodlnější než chodit sám. Uvedl příklad, že v době kdy byl zrovna bez vodícího psa a musel chodit pouze s holí, poznal, kolik je na cestě překážek a jak moc se musí soustředit. Pes mu prý usnadňuje cestu a to hlavně v zimě, když není poznat, kudy cesta vede. Vidící doprovod i psa si bere tehdy, když jede do většího města, jako je například Praha nebo Hradec Králové. Občas jede pouze s vidícím doprovodem a psa nechá doma, ale pokud se pohybuje ve městě, kde bydlí, vždy chodí se psem. S odmítnutím se nikdy nesešel, protože tvrdí: „ U nás ve městě jsme rarita, protože moje manželka je také nevidomá a občas se stane, že nás pes vede oba najednou. Lidé nás tu prostě znají.“ Svou celkovou zkušenost hodnotí jako výbornou a bezproblémovou. Zkušenost s hospitalizací v nemocnici přímo nemá, ale podstoupil menší zákrok v krátkodobé narkóze, a když se probрал, doktor ho upozornil, ať se neleká, že pod operačním stolem je jeho pes. Doktor se prý zasmál a řekl, že mu bylo venku smutno. Když šel na návštěvu do nemocnice, nikdo neměl problém s tím, že sedí na chodbě i se psem. Na otázku co pro něj vodící pes znamená, odpověděl, že je to dobrý pomocník, kamarád a je rád, že ho má. Díky jeho přítomnosti potká více lidí a získá nové přátele ze zdravé veřejnosti. Život se psem hodnotí jako rychlejší a snazší.

- **Respondent číslo 3**

Pohlaví: Žena

Věk: 31- 40

Míra postižení: úplná ztráta zraku a špatná pohyblivost (chůze pomocí hole)

Respondentka má 2. vodícího psa a využívá jeho služby od roku 2002, což je 15 let. Psa si pořídila z důvodů větší samostatnosti, neochotě být závislá na okolí, lásky ke zvířatům, psychické podpory ze strany psa, větší viditelnosti na veřejnosti a s tím spojené získání

kontaktů. Před pořízením psa se o legislativu zajímala tak, že se informovala od klientů, kteří vodícího psa už měli a hledala různá pro a proti. K samotné zkušenosti respondentka uvedla, že na ambulantní vyšetření chodí jednou za tři týdny. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem, protože podle zákona ho nelze odmítnout. Psa si bere vždy a jako důvody uvedla například, větší pocit bezpečí, menší namáhání mozku, jelikož pes ví, kam jít, větší viditelnost pro okolí, větší nápomoc v případě problémů od okolí a jednodušší navázání komunikace. Vidící doprovod si bere pouze tehdy, když jde na zcela nové místo, které nezná, ale má sebou i vodícího psa. S odmítnutím se setkala jednou. Stalo se to u zubní lékařky, která odmítala respektovat, že pes má právo jít s ní dovnitř. Pes nemohl zůstat ani u sestry, protože paní zubařka evidentně neměla ráda psy a nechtěla, aby pes udělal v ordinaci nepořádek. Pes měl zůstat na chodbě, což se respondentce nelíbilo a bylo jí řečeno, ať tedy přijde bez psa nebo si najde jiného zubaře. Po rozhovoru s nadřízeným, kde si respondentka stěžovala, ji zubařka pustila dovnitř i se psem, ale i tak respondentka zubaře změnila kvůli nechuti, kterou zubařka dávala jasně najevo. Také má zkušenost s hospitalizací na psychiatrickém oddělení. Respondentka byla velmi překvapená, když jí zavolal sám primář oddělení a sdělil jí, že si psa může vzít sebou. Jediná změna, která nastala, byl úklid pokoje třikrát denně kvůli psím chlupům. Umístěna byla na klasický sdílený pokoj a pacienti, kteří byli s ní na pokoji, museli podepsat souhlas, že jim přítomnost psa nevadí. O psa se starala sama a měla zajištěný doprovod nemocniční ochranky při ranním a večerním venčení, kdy už byla tma. Na otázku co pro ní vodící pes znamená, odpověděla, že pes je její dítě, přítel a kus jejího srdce. Jeho pomoc vnímá jako vděčnost za to, že se něj stará. Sama říká: „Panuje mezi námi vzájemná spolupráce.“ Svůj život hodnotí, jako tisíckrát lehčí od té doby co má psa. Na konci rozhovoru zmínila problém, že stále vznikají nová střediska na výcvik vodících psů, ale kvalita výcviku se bohužel snižuje. Byla by ráda, kdyby se to změnilo.

- **Respondent číslo 4**

Pohlaví: Žena

Věk: 31- 40

Míra postižení: úplná ztráta zraku, dnes už i ztráta světlocitu

Respondentka má 2. vodícího psa a využívá jeho služby od roku 2006, což je 11 let. Psa si pořídila z důvodů vidiny velkého pomocníka, který ji bude všude doprovázet a bude pro ni parťákem, kamarádem a členem rodiny. Před pořízením psa se zúčastnila třídního školení a mluvila s kamarádkou, která už vodícího psa měla. K samotné zkušenosti respondentka

uvedla, že na ambulantní vyšetření dochází často, ale neuvedla žádná konkrétní čísla. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem a pokud se setká s odmítnutím, příště volí jiné zdravotnické zařízení. Psa si bere vždy, ale u zubaře čeká venku s vidícím doprovodem, protože respondentka má strach ze zubaře a vrtačky a nechce, aby se její stres přenášel na psa. Psa si sebou bere, jelikož jí dělá průvodce a nechce ho nechávat doma samotného, pokud to není nezbytně nutné. Vidící doprovod si bere pouze tehdy, když jde k zubaři a tam, kam netrefí sama, volí obě možnosti. S odmítnutím se setkala jednou. Stalo se to na návštěva endokrinologa a důvodem byl alergie zdravotní sestry. Doktor odmítal její námitky a pes musel zůstat v čekárně. V té chvíli sebou měla respondentka zrovna vidící doprovod, ale na příští vyšetření šla do jiné ordinace. Zkušenost s hospitalizací nemá, protože se dvakrát setkala s odmítnutím. Hospitalizace měla být pouze na jednu noc a vidící doprovod se nabídl, že bude chodit psa venčit, jelikož nemocnice na to podle nich neměla lidi, stejně ji odmítli. Dalším argumentem bylo, že nevěděli jak o nevidomou respondentku pečovat a poslali ji domů. Tento argument si vyslechla i v době (rok 2005), kdy vodícího psa ještě ani nevlastnila. Na otázku jak se bránila, odpověděla: „V tu chvíli jsem nevěděla, jak se bránit, protože jsem byla velmi šokovaná.“ Na otázku co pro něj vodící pes znamená, odpověděla, že pes je její obrovský pomocník, parťák, kamarád, člen rodiny a blízká bytost. Jeho pomoc vnímá jako pomoc blízké osoby s tím rozdílem, že člověk by jí ve dvě hodiny v noci vynadal, ale pes se vždy zvedne a bez řeči ji doprovodí, protože je věrným přítelem. Vnímá to jako obrovskou lásku, důvěru a přátelství.“ Svůj život hodnotí, jako rychlejší a jednodušší. Na konci rozhovoru vyjádřila radost z toho, že vodícího psa má a byla by ráda, kdyby se zlepšila informovanost doktorů a ubylo tím pádem odmítání nevidomých lidí s vodícími psy.

- **Respondent číslo 5**

Pohlaví: Žena

Věk: 31- 40

Míra postižení: úplná ztráta zraku a zhoršený sluch

Respondentka má 1. vodícího psa a využívá jeho služby již 8 let. Psa si pořídila z důvodu, že chtěla psa. Před pořízením psa se si legislativu nezjišťovala, ale spíše ji zajímalo, jak je to s výcvikem vodících psů a vybírala správnou společnost. K samotné zkušenosti respondentka uvedla, že na ambulantní vyšetření dochází asi 6-8 krát do roka. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Toto řešení by volila pouze tehdy, kdyby věděla, že se jedná o nějaké specifické zařízení. Psa si bere

všude sebou z důvodu, že pes nechce být doma sám. Vidící doprovod si bere pouze tehdy, když jde na místo, které nezná, nebo když se jedná o nějaký velký areál. S odmítnutím se nikdy nesešla. Přímo v nemocnici hospitalizována nebyla, ale byla na lázeňském pobytu. Již při hledání pobytu vyhledávala zařízení, která nemají problém se psy. Následně než vybraný pobyt zaplatila, do lázní zavolala a oznámila jim, že sebou bude mít vodícího psa. Lázeňské zařízení s tím nemělo problém a chtělo pouze předložit všechny potřebné dokumenty, jako jsou očkovací průkaz psa a průkaz vodícího psa. Žádné zvláštní přípravy neprobíhaly, a jelikož měla respondentka samostatný pokoj i stůl v jídelně, nebyly potřeba žádné ohledy ani souhlasy ze strany ostatních pacientů. Jednou dokonce sestra pustila psa až k bazénu, protože se mu nelíbilo, že zůstal venku sám. Péči o psa zvládala sama. Na otázku co pro ni vodící pes znamená, odpověděla, že pes je hlavně její kamarád a společník, se kterým stráví každý den. Vnímá ho jako živou bytost, která jí usnadňuje orientaci a z pohledu vodícího psa je obří spojkou mezi ní a vidící veřejností čímž pomáhá bořit bariéry. Jeho pomoc vnímá jako něco co člověk nedokáže nebo nemůže. Svůj život hodnotí jako jiný, protože pes je živý tvor a má své potřeby a názory. Také je tu zásah do rozpočtu a plánování času. Na konci rozhovoru vyjádřila názor, že by nevidomí lidé měli být připraveni na rozpaky od zdravých lidí, protože se dostávají do neznámé situace.

- **Respondent číslo 6**

Pohlaví: Muž

Věk: 31-40

Míra postižení: Praktická nevidomost, zachován světlocit

Respondent má 1. vodícího psa a využívá jeho služby už 7 nebo 8 let. Psa si pořídil z důvodů zrychlení chůze, lepší prostorové orientaci a lepší komunikace s okolím. Před pořízením psa se o legislativu nezajímal, protože věděl, jak to funguje. K samotné zkušenosti respondent uvedl, že na ambulantní vyšetření chodí jednou za čtvrt roku. Když ví, že ho čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Pokud se jednalo o speciální vyšetření, snažil se domluvit se zdravotní sestrou anebo psa nechal doma. Psa si bere vždy, když jede do Prahy nebo většího města, kde mu usnadňuje cestování, ale pokud se pohybuje v Chebu nebo s rodinou, tak psa nechává doma. Vidící doprovod si sebou bere minimálně. S odmítnutím se setkal jednou, když chtěl navštívit svou ženu v porodnici. Psa mu nedovolili vzít dovnitř, protože se nebyli jistí, jestli se to smí, takže ho hlídal jeho kamarád a sestry ho doprovodily na pokoj. Hospitalizován v nemocnici byl jednou, a to při operaci žlučníku. Den před nástupem obeznámil oddělení s tím, že sebou bude mít vodícího a oddělení

s tím nemělo problém. Respondent zajistil dostatek krmiva, pelíšek a pamlsky a o venčení a krmení se postarali dobrovolníci z nemocnice (zdravotní sestry, sanitáři, ostatní pacienti a někdy i doktor). Byla také zajištěna zvýšená hygiena na pokoji, a jelikož se jednalo o sdílený pokoj, respondent musel podepsat prohlášení, že pes nikomu neublíží a ostatní pacienti nesměli být alergičtí. Na otázku co pro něj vodící pes znamená, odpověděl, že je to kamarád, parták, společník, pracovní síla a prostředek komunikace se kterým se snáze navazují nové kontakty. Život se psem hodnotí jako rychlejší co se týká chůze a lepší komunikace, ale těžší z toho důvodu, že přibýly povinnosti, jako je venčení, krmení, veterinář a celková finanční zátěž. Na konci rozhovoru byla zmíněna problematika, která se týká vidícího, zdravého okolí a jejich vyrušování psa při práci, které může skončit úrazem nevidomého člověka.

- **Respondent číslo 7**

Pohlaví: Žena

Věk: 21- 30

Míra postižení: úplná ztráta zraku

Respondentka má 1. vodícího psa a využívá jeho služby již 9 let. Psa si pořídila z důvodu, že se chtěla sama pohybovat v terénu. Před pořízením psa si legislativu nezjišťovala, protože vycházela z toho, že pes smí všude. K samotné zkušenosti respondentka uvedla, že na ambulantní vyšetření dochází asi 6 krát do roka. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere všude sebou, protože od toho je a nechce, aby nevyšel z tréninku. Ze začátku se sama respondentka ale i její rodina báli, takže chodili s ní. Vidící doprovod si bere skoro vždy, protože je na to zvyklá, ale jsou situace, kdy vyrazí na cestu sama. S odmítnutím se setkala hned několikrát a to na dětském oddělení, ORL a kožním oddělení. Všude argumentovali tím, že z hygienických důvodů pes dovnitř nesmí. Jelikož respondentka chodila s vidícím doprovodem, navrhovali, ať pes zůstane venku s doprovodem. To se však respondentce nelíbilo a snažila se zjistit, co by dělali, kdyby přišla bez vidícího doprovodu. Nakonec si mohla psa vzít sebou a nechat ho hned u dveří v ordinaci. V nemocnici hospitalizována nebyla, ale kdyby tato situace nastala, psa by hlídala rodina. Na otázku co pro ní vodící pes znamená, odpověděla, že je pro ní psychickou podporou, větší jistotou a pocitem bezpečí při procházkách, velkou pomocí doma i v terénu, kamarádem pro zábavu a partákem pro každý den ve tmě. Jeho pomoc vnímá jako velkou a potřebnou. Svůj život hodnotí jako snazší, protože pes je velká pomoc, pokud ho zdravá společnost nevyrušuje při práci. Na konci rozhovoru vyjádřila názor, že zdravá veřejnost by si



měla uvědomit, že pokud nechají své psy, aby se přiblížili k vodícímu psovi, který pracuje, rozhodí ho tím a pak vznikají problémy.

- **Respondent číslo 8**

Pohlaví: Muž

Věk: 31-40

Míra postižení: úplná ztráta zraku

Respondent má 4. vodícího psa a využívá jejich služby už 18 let. Psa si pořídil z důvodů samostatnosti, nezávislosti na ostatních a možnosti volného pohybu. Před pořízením psa se o legislativu zajímal a hledal, kam vlastně vodící pes může. K samotné zkušenosti respondent uvedl, že na ambulantní vyšetření dochází podle situace. Někdy je to jednou do roka, jindy třeba desetkrát. Když ví, že ho čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere vždy, protože zrychluje jeho chůzi, také se s ním cítí bezpečněji a může kamkoliv bez pomoci lidí. Vidící doprovod si sebou bere na místa, kde je složitější orientace, jako například na nádraží, nebo když jde na delší cestu. S odmítnutím se setkal dvakrát a to na očním oddělení a v Motolské nemocnici. V nemocnici žádný důvod, proč pes do ordinace nesmí, neřekli a na očním zdůvodnili odmítnutí tím, že pod gaučem mají pastičky na myši a nebylo by to bezpečné. Na oční oddělení nakonec respondent pustili dovnitř i se psem, jelikož si to obhájil a v nemocnici ho musela ošetřit zdravotní sestra, protože doktor se sebral a odešel. Hospitalizován v nemocnici byl dvakrát. Poprvé na infekčním oddělení, kde psa neměl. Při druhé hospitalizaci se personál bál pouštět respondentem kamkoliv samotného, aby se nezranil, ale psa, který by vyřešil tyto problémy, mu nepovolili, protože by pro ně pes byl práce navíc. S nemocnicí se nijak nehádal a vodícího psa mu hlídala rodina, anebo cvičitel. S návštěvami v nemocnici však nikdy problém neměl. Na otázku co pro něj vodící pes znamená, odpověděl, že je to kamarád do nepohody, přítel, pomocník, ale každý má vlastní hlavu a je třeba k nim podle toho přistupovat. Je rád, že vodící psi existují a už si bez nich nedokáže svůj život představit. Život se psem hodnotí jako jednodušší a to hlavně díky zjednodušenému pohybu v neznámém prostředí a navazování kontaktů na veřejnosti právě díky psovi, ale upozornil také na problém s uklízením psích exkrementů. Na konci rozhovoru byla zmíněna problematika, která se týká vidícího, zdravého okolí a jejich vyrušování psa při práci hlazením, mlaskáním a nejhorší možností krmením.

- **Respondent číslo 9**

Pohlaví: Žena

Věk: 41-50

Míra postižení: praktická nevidomost, zachován světlocit

Respondentka má 1. vodícího psa a využívá jeho služby již 14 let. Psa si pořídila z důvodu, že vždy psa chtěla a chtěla se cítit při chůzi bezpečně. Před pořízením psa se si legislativu nezjišťovala a detaily se dozvěděla, až když psa dostala. K samotné zkušenosti respondentka uvedla, že na ambulantní vyšetření dochází asi 10 až 12 krát do roka. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere všude sebou, většinou z důvodu větší bezpečnosti a rychlejší chůze. Vidící doprovod si nebere, ale chodí s též nevidomým přítelem, který jí dělá morální podporu. S odmítnutím se nikdy nesetkala, všude ji přijali bez problémů. V nemocnici přímo hospitalizována nebyla, ale jela na lázeňský pobyt se skupinou přátel a někteří z nich měli sebou také své vodící psy. Detaily pobytu respondentka osobně neřešila, ale jelikož uvedla příklad, že psi směli s nimi chodit na všemožné lázeňské procedury, zařízení s psy tedy problém nemělo. Na pokoji byla s člověkem, kterého znala, takže žádné speciální ohledy nebyly třeba a o psa se celý pobyt starala sama. Na otázku co pro ní vodící pes znamená, odpověděla, že ho bere jako její dítě, kamaráda, přítele a průvodce. Je ráda za pomoc, kterou jí pes poskytuje, protože jí tím dává sám sebe. Svůj život hodnotí jako snazší, protože se dostane na místa, kam by se za normálních okolností nedostala a naváže nová přátelství s lidmi, které by normálně nepotkala. K závěrečné otázce, týkající se problematiky kolem nevidomých, nechtěla respondentka nic dodat.

- **Respondent číslo 10**

Pohlaví: Žena

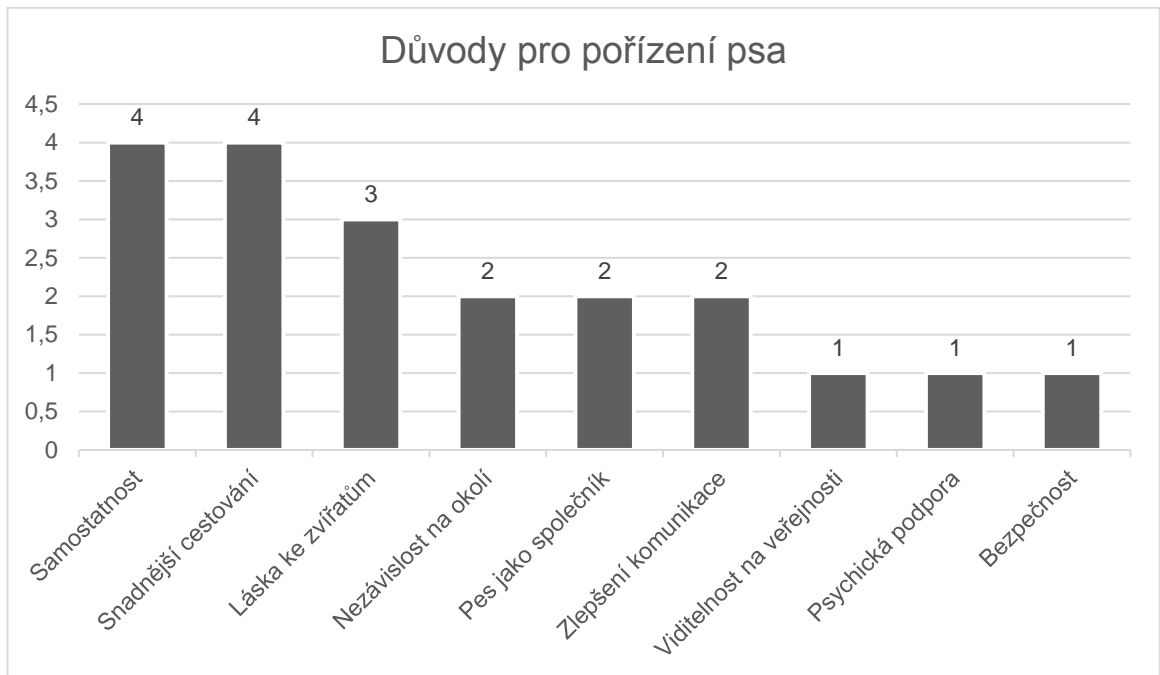
Věk: 31- 40

Míra postižení: Praktická nevidomost, zachován světlocit

Respondentka má 1. vodícího psa a využívá jeho služby 5 let a neměla žádný důvod, proč si pořídít psa, jelikož vždy byla velký nepejskař. Dříve v psovi neviděla žádnou extra pomoc, ale jednou navštívila výcvikové středisko, kde měli její oblíbené plemeno psa k dispozici. Vzala si 14 dní na rozmyšlenou, aby zjistila, co péče o psa obnáší a nakonec si vodícího psa pořídila. Výhody vodícího psa si uvědomovala až časem. Z toho vyplývá, že si před pořízením vodícího psa nezjišťovala, jaká je v ČR legislativní situace. K samotné zkušenosti respondentka uvedla, že na ambulantní vyšetření dochází několikrát do roka podle potřeby. Když ví, že ji čeká nějaké vyšetření, předem se s daným zařízením nedomlouvá

o možnosti vstupu s vodícím psem. Psa si bere většinou sebou, protože je to její pomocník, společník a nevidí důvod, proč ho nechávat doma. Nebere ho sebou na alergologii z důvodu ohledu na ostatní pacienty. Vidící doprovod si bere, když navštěvuje alergologii a pokud se vyskytne jiná situace, kdy jde s vidícím doprovodem, bere si i psa. S odmítnutím se nikdy nesešla, ale kdyby tato situace nastala, rozhodně by se bránila. Zkušenost s hospitalizací v nemocnici nemá. Neumí si představit, že by vodící pes byl s ní v nemocnici. Psa by hlídala rodina nebo cvičitel. Na otázku co pro ní vodící pes znamená, odpověděla, že ho v první řadě bere jako kamaráda, společníka, partáka a v druhé řadě jako pomocníka a říká: „Tak jak jsem si dříve nedokázala představit život se psem, tak teď si nedokážu představit život bez psa.“ Jeho pomoc vnímá jako něco, bez čeho by pro ni teď už bylo složité fungovat. Nevidí tu pomoc jenom v pohybu a orientaci ale také ji vnímá jako velice dobrý a důležitý socializační prvek, pomoc v komunikaci s okolím a v navazování kontaktů. Svůj život hodnotí jako snazší, i když si to dříve nemyslela a týká se to hlavně věcí jako zlepšení komunikace, zrychlení chůze, větší pocit bezpečí, větší sebejistota a celkově menší strach z pohybu. K závěrečné otázce, týkající se problematiky kolem nevidomých respondentka vyjádřila myšlenku, že vše záleží na lidem a jejich domluvě mezi sebou.

## 5 Výsledky



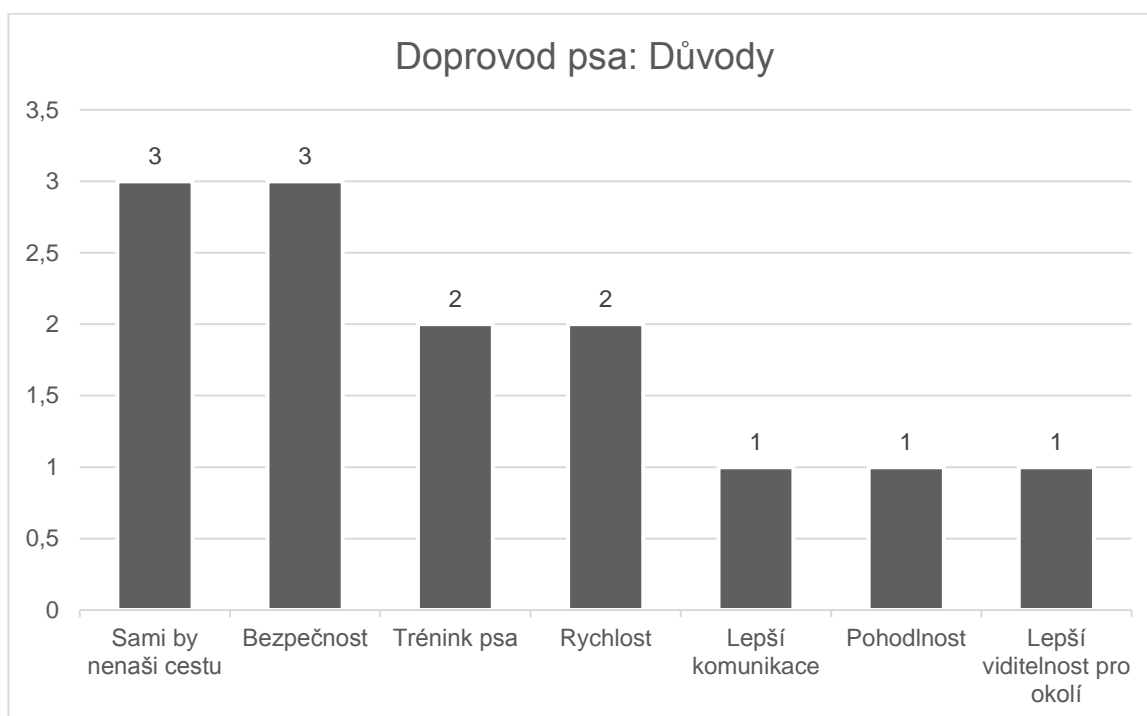
Graf číslo 1

Nejčastějším důvodem pro pořízení vodícího psa je samostatnost a usnadnění cestování. Dalším častým argumentem byl fakt, že měli rádi zvířata a vždy chtěli psa. Méně často se objevily důvody jako nezávislost na ostatních, zlepšení komunikace, pes jako společník a psychická podpora a lepší viditelnost na veřejnosti.

Na otázku, zda si respondenti předem zjišťovali legislativní situaci u nás v ČR, odpovědělo 9 lidí NE a pouze 1 člověk ANO. Jeden respondent zjišťoval výhody a nevýhody pořízení vodícího psa, další se informoval o průběhu výcviku a o výcvikových organizacích a jeden se zúčastnil školení o vodících psech.

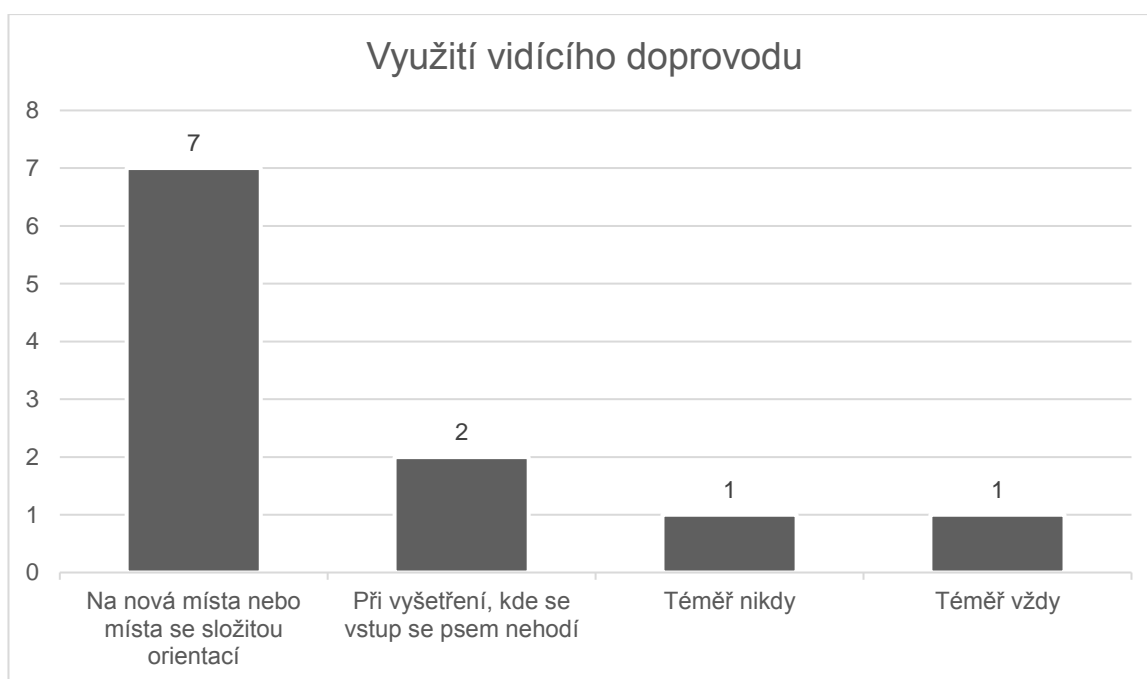
Nikdo z respondentů se předem neohlašuje, když jde na ambulantní vyšetření. Dva respondenti uvedli, že by se muselo jednat o velmi specifické vyšetření, aby tuto možnost zvolili a další vyjádřil názor, že pokud by ho zdravotnické zařízení odmítlo, příště by šel jinam.

Doprovod psa na ambulantní vyšetření využívají všichni.



Graf číslo 2

Mezi hlavní důvody, proč si respondenti s sebou berou psa je, že by bez něj nenašli cestu a v jeho společnosti se cítí bezpečněji. Také jim zvyšuje rychlost chůze a pes se stále udržuje v pozornosti a nevypadne z tréninku. Méně časté důvody jsou pak pohodlnost, zlepšení komunikace a lepší viditelnost pro okolí.



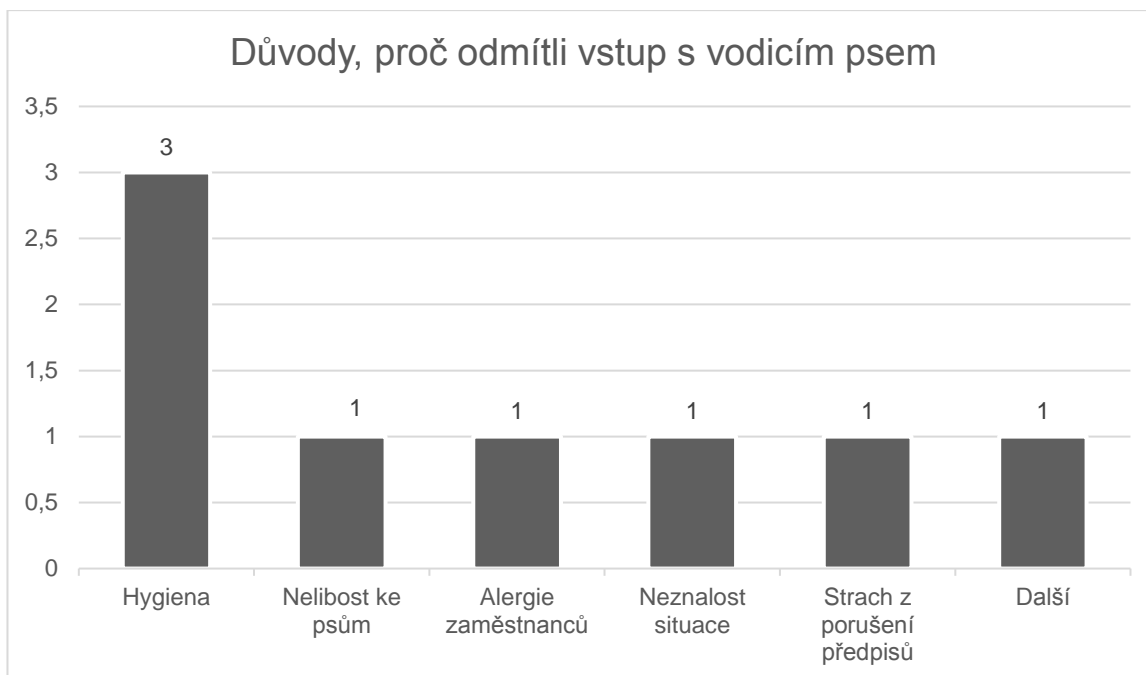
Graf číslo 3

7 respondentů si bere vidící doprovod i vodícího psa na neznámá místa nebo místa se složitější orientací jako je například nádraží. 2 respondenti uvedli, že tuto možnost volí jen u vyšetření, kam třeba psa nechtějí brát (alergologie). 1 respondent uvedl, že vidící doprovod téměř nevyužívá, naopak 1 respondentka ho využívá skoro vždy.



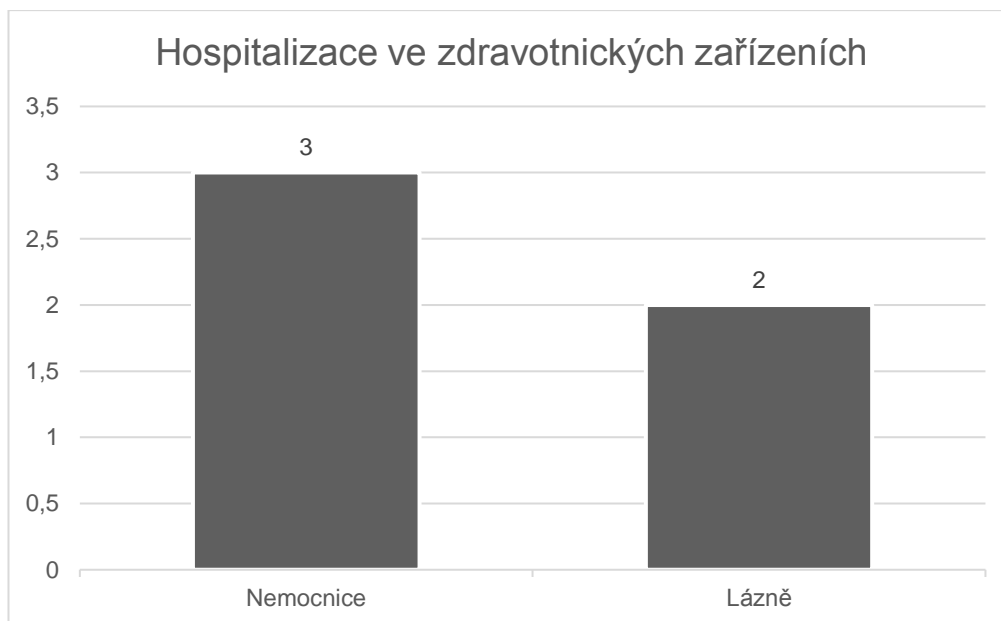
Graf číslo 4

5 z 10 respondentů se dostalo do situace, kdy byli odmítnuti zdravotnickým zařízením, protože sebou měli vodícího psa. Naopak 4 respondenti neměli nikdy problém a v jednom případě byl respondent odmítnut zdravotní sestrou, ale když to zjistil doktor, omluvil se mu a vícekrát se to už nestalo.



Graf číslo 5

Nejčastějším důvodem byla hygiena samotného psa a tudíž i prostředí, ve kterém by se pohyboval. Další důvody byly přímo závislé na lidech, se kterými se respondenti setkali. Do kolonky *další* patří důvod, který uvedli v jedné nemocnici a to, že psa si respondentka nemůže vzít dovnitř, protože mají pod gaučem pastičky na myši a mohlo by to být pro psa nebezpečné. Ve třech případech nakonec psa pustili dovnitř, protože se respondenti bránili a naléhali na svá práva. Jeden z nich, ale stejně zařízení pro příští návštěvu změnil, protože se tam necítil dobře. V dalších dvou případech psa hlídal vidící doprovod, který byl s respondentem a jeden z nich pro příště volil jiné zdravotnické zařízení. 2 z 10 respondentů měli zkušenost s menším zákrokem na operačním sále a oba dva si dokonce mohli vzít psa sebou pod operační stůl. Jediná podmínka byla, aby pes nepřekážel.



Graf číslo 6

S hospitalizací mělo zkušenost pouze 5 respondentů. V nemocničním zařízení 3 a v lázeňském zařízení 2.

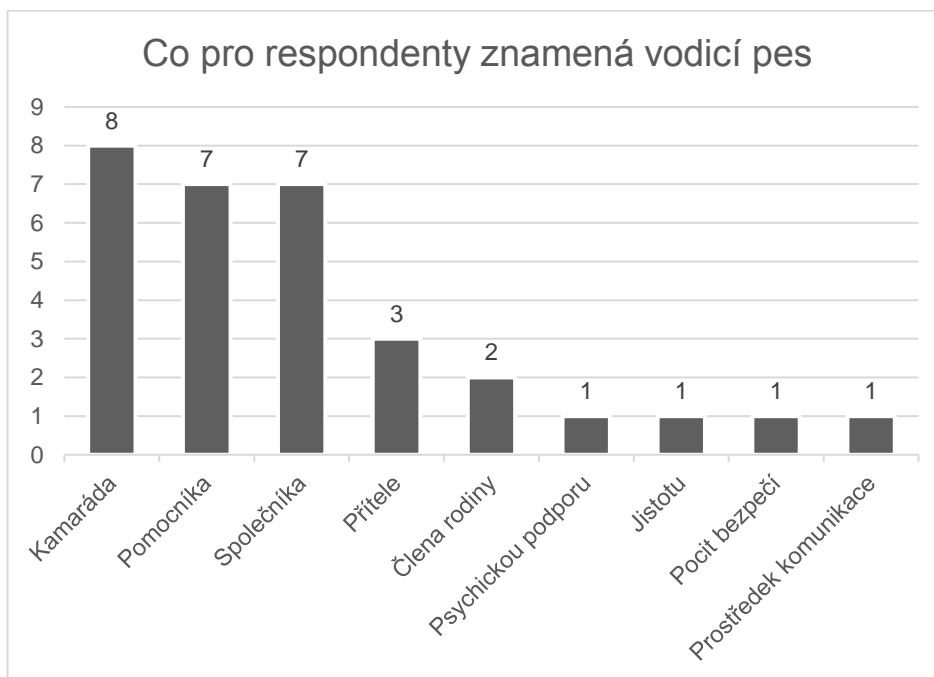
V jednom případě nemocniční hospitalizace se respondentce ozval sám primář oddělení a nabídl jí možnost vzít si psa sebou. Jedinou změnou v denním rytmu nemocnice byla zvýšená hygiena na pokoji v podobě častějšího úklidu. Pokoj byl normálně sdílený a pacienti z pokoje museli podepsat souhlas s pobytem psa na pokoji. O psa se postarala sama respondentka a nemocnice jí zajistila i doprovod při venčení v době, kdy byla venku ještě tma. V druhém případě se nemocnici ozval sám respondent a oznámil, že sebou bude mít psa. Nemocnice s tím neměla problém. Pokoj měl sdílený s ostatními pacienty. Ti nesměli být alergičtí. O potřeby psa (venčení a krmení) se staral nemocniční personál a dobrovolíci. Ve třetím případě byl respondent hospitalizován dvakrát a ani jednou mu přítomnost psa nebyla povolena. Nehádal se a věděl, že pro psa má zajištěné hlídání. Argument nemocnice byla práce navíc, na kterou nemají lidi.

U lázeňských pobytů si v jednom případě zařízení vybírala sama respondentka a hledala místa, kde je pobyt se psem povolen. V lázních potom předložila očkovací průkaz a průkaz vodícího psa. Pokoj by samostatný a o psa se starala sama. Občas s ní pes mohl i na lázeňské procedury. V druhém případě jela respondentka na zprostředkovaný zájezd do lázní a informace o možnosti vstupu psa sama neřešila. Žadný problém nezažila a pes s ní mohl i na lázeňské procedury. Pokoj byl sdílený, ale byla na něm se známým ze své skupiny se kterou jela. Opět se o psa starala sama.



Dva respondenti vyjádřili názor, že kdyby nastala situace, že by museli být hospitalizováni v nemocnici, psa by nechali raději doma, kde by se o ně postarala rodina nebo cvičitel.

Byla tu ještě jedna respondentka, která měla být hospitalizována, ale byla odmítnuta, protože personál nevěděl, jak by se o nevidomou pacientku měl starat a péče o psa by pro ně znamenala práci navíc. Respondentka navrhla, že psa bude chodit venčit vidící doprovod, ale nemocnice přesto odmítla, i když hospitalizace měla být jenom na jednu noc.



Graf číslo 7

Odpovědi na tuto otázku byly u všech respondentů velmi emotivní. Téměř všichni řekli, že pes je pro ně hlavně kamarád, pomocník a parťák pro každý den. Považují ho za dobrého přítele a člena rodiny, který jim poskytuje psychickou podporu, větší jistotu, pocit bezpečí a prostředek komunikace tím, že boří bariéry. Život se psem hodnotí jako výrazně snazší díky zrychlení chůze, pocitu bezpečí, lepší viditelnosti na veřejnosti a komunikaci s okolím. Pouze 2 respondenti si kromě těchto pozitivních věcí uvědomují i starosti, které se týkají péče o psa (krmení, veterinář a venčení).

## 6 Diskuse

Výzkum, který byl proveden v této práci, dopadl podle mého očekávání. Od začátku jsem si byla jistá, že zkušenost nevidomých nebude pouze pozitivní a to se potvrdilo. Přestože v českých zákonech je jasně napsáno, že vodící pes, který doprovází nevidomého, má právo na vstup do všech veřejných zařízení jako zdravý člověk. Pokud dojde k odmítnutí nevidomého s vodícím psem, jedná se o nepřímou diskriminaci této osoby. Zjistila jsem, že vodící pes není jediným důvodem, proč jsou nevidomí lidé odmítáni, ale je to i postižení jako takové. V mnoha případech zařízení argumentovala hygienickými předpisy, ale je jasné, že jsou místa, kam by pes rozhodně mohl, aniž by ohrozil něčí zdraví. Při rozhovorech jsem často slýchala názor, že celá tato problematika je způsobena přístupem lidí. Mnohokrát bylo řečeno, že pokud člověk chce, tak to jde. Vždy se dá vymyslet přijatelný kompromis, který bude vyhovovat oběma stranám. A evidentně to funguje, protože jsou nevidomí lidé, kteří nikdy v životě neměli takovýto problém.

Pro nevidomého člověka je vodící pes v první řadě průvodcem, ale často se zapomíná na druhou stránku věci a to, že pes je pro nevidomého člověka také velká psychická podpora. Přeci jenom existují studie, které dokazují, že přítomnost zvířat má na lidi pozitivní, nejenom psychický ale i fyzický efekt.

Na druhou stranu jsem byla mile překvapená mírou komunikace a sdílností ze strany nevidomých. Ohromilo mě, s jakou láskou a vděčností o svém psovi respondenti mluví. Ze začátku jsem měla strach, že nikdo nebude chtít takovéto důvěrné informace sdělovat, ale bylo tomu právě naopak. Možná je to způsobeno tím, že sami chtějí, aby se tato problematika zkoumala, dále rozvíjela a došlo k jejímu celkovému zlepšení. Jediný problém, na který jsem narazila, byl, že jsem se setkala s nevolí k nahrávání rozhovorů na diktafon nebo jiné nahrávací zařízení. Záhy mi to však bylo vysvětleno, že to bylo způsobeno strachem z přehrávání záznamů před lidmi, což jsem nikdy neměla v úmyslu, ale i tak jsem od této možnosti odstoupila a informace zapisovala pomocí programu v počítači přímo během rozhovoru.

Myslím, že tato práce ukazuje, jaké mezery jsou v informovanosti a hlavně přístupu společnosti k nevidomým s vodícím psem, ale i bez psa. Na konci každého rozhovoru jsem položila otázku, ve které měli respondenti možnost, vyjádřit se k problematice okolo nevidomých. Myslím, že jejich odpovědi by mohly být inspirací pro další bakalářské práce anebo i pro rozšíření té mojí.

## 7 Závěr

Závěrem lze konstatovat, že:

- v ČR je tato problematika ošetřena právní legislativou a vyjadřuje se konkrétně ke vstupu vodících psů do zdravotnických zařízení
- problematika je probírána u Veřejného ochránce práv, kde mluví zcela ve prospěch nevidomých
- proběhlo pilotní šetření mezi majiteli vodících psů formou částečně strukturovaného rozhovoru a přineslo tyto poznatky:
  - 1) Polovina dotazovaných měla negativní zkušenost z různých druhů zdravotnických zařízení.
  - 2) Při porovnání četnosti návštěv a četnosti odmítnutí, nejsou výsledky zas tak špatné.
  - 3) Hlavním argumentem, proč pes nesmí dovnitř, byla především hygiena.
  - 4) Respondenti při přetrvávajících obtížích raději změnili lékaře jenom proto, aby se nemuseli dohadovat, přestože jsou si vědomi, že právo na vstup se psem mají do většiny zařízení.
  - 5) Zdravotnická zařízení v určitých případech argumentují v neprospěch nevidomých, i když na to dle zákona nemají právo.

Do budoucna by měla vzniknout větší osvěta, která poukáže na práva vstupu nevidomých s vodícími psy do zdravotnických zařízení pro odborné pracovníky a větší informovanost veřejnosti, zaměřená na správný přístup a chování při styku s nevidomou osobou v doprovodu vodícího psa.

Vhodnost fenomenologického rozhovoru pro tento typ šetření je sporná. Rozhovor získal potřebné informace, ale konečné vyhodnocování nebylo úplně snadné. Pokud by se do budoucna zapracovalo na zpracovanosti a rozšíření otázek, mohlo by to usnadnit zkoumání výsledných odpovědí a zpracovávání výsledků.

## 8 Seznam použité literatury

- Banks M. R., Banks W. A. 2002. The effects of animal- assisted therapy on loneliness in an elderly population in long-term care facilities. *Journal of Gerontology: MEDICAL SCIENCES*. 57 (7). 428-432.
- Beetz, A., Uvnas-Moberg, K., Julius, H., Kotrschal, K. 2012. Psychosocial and psychophysiological effects of human-animal interactions: the possible role of oxytocin. *Frontiers in psychology*. 3. 1-15.
- Bernstein P. L., Friedmann E., Malaspina A. 2000. Animal-assisted therapy enhances resident social interaction and initiation in long-term care facilities. *Anthrozoös*. 13 (4). 213- 224.
- Creswell J. W., 1998. In Hendl, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál. Praha. 408 str. ISBN: 978-80-262-0219-6
- Dawkins, M. S. 2006. A user's guide to animal welfare science. *TRENDS in Ecology and Evolution*. 21 (2). 77-82.
- Disman, M. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4. vyd. Vydavatelství Karolinum. Praha: Univerzita Karlova. 372 str. ISBN 978-80-246-1966-8
- Halm, M. A. 2008. The Healing Power of the human-animal connection. *American journal of critical care*. 17 (4). 373-376.
- Handlin, L., Hydbring-Sandberg, E., Nilsson, A., Ejdebäck, M., Jansson A., Uvnäs-Moberg, K. 2011. Short- term interaction between dogs and their owners: Effects on oxytocin, cortisol, insulin and heart rate— an exploratory study. *Anthrozoös*. 24 (3). 301-315.
- Hejhalová, I. 2010. Výcvik vodicích psů v organizaci. *Sociologický časopis*. 46 (4). 569–592
- Hendl, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál. Praha. 408 str. ISBN: 978-80-262-0219-6
- Kozel, R. a kolektiv. 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Grada Publishing a.s. Praha. 280 str. ISBN: 80-247-0966-X
- Lane D. R., McNicholas J., Collis G. M. 1998. Dogs for the disabled: benefits to recipients and welfare of the dog. *Applied Animal Behaviour Science*. 59. 49–60.
- Miovský, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada Publishing. Praha. 332 s. ISBN: 80-247-1362-4

- Ostermeier, M. 2010. History of Guide Dog Use by Veterans. *Military Medicine*. 175. 587-593.
- Sanders, C. R. 2000. The impact of guide dogs on the identity of people with visual impairments. *Anthrozoos*. 13 (3). 131-139.
- Seitlová, J. 2010. Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodičích a asistenčních psů do veřejných prostor. V Brně. Veřejný ochránce práv.
- Švaříček, R. 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Portál. Praha. 384 s. ISBN: 978-80-262-0644-6
- Tomkins, L. M., Thomson, P. C., McGreevy, P. D. 2011. Behavioral and physiological predictors of guide dog success. *Journal of Veterinary*. 6. 178-187.
- Whitmarsh, L. 2005. The Benefits of Guide Dog Ownership. *Visual Impairment Research*. 7. 27-42.
- Wildemuth, B. M., Zhang, Y. 2009. Unstructured Interviews- Applications of social research methods to questions in information and library science. CT: Libraries Unlimited. Westport, 222 - 231. ISBN 9781591585039
- Wirth, K. E., Rein, D. B. 2008. The Economic Costs and Benefits of Dog Guides for the Blind. *Ophthalmic Epidemiology*. 15. 92-98

#### **Legislativní dokumenty:**

- Česko. Předpis č. 175/2000 Sb. ze dne 15. června 2000 o přepravním řádu pro veřejnou dráží a silniční osobní dopravu. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. částka 54.
- Česko. Předpis č. 258/2000 Sb. ze dne 14. července 2000 o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. částka 74.
- Česko. Předpis č. 329/2011 Sb. ze dne 13. října 2011 o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011. částka 115.
- Česko. Předpis č. 372/2011 Sb. ze dne 6. listopadu 2011 o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011. částka 131.
- Česko. Předpis č. 388/2011 Sb. ze dne 29. listopadu 2011 o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011. částka 136.

Česko. Předpis č. 602/2006 Sb. ze dne 18. prosince 2006 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. In: Sbírka zákonů České republiky. 2006. částka 189.

**Internetové stránky:**

Assistance Dogs International. Training standards for guide dogs [online]. 2014 [cit. 2016-09-08]. Dostupné z < <http://www.assistancedogsinternational.org/standards/assistance-dogs/standards-for-dogs/training-standards-for-guide-dogs> >.

Bogle, L. S. Therapy Dogs Seem to Boost Health of Sick and Lonely [online]. National Geographic. August 8, 2002 [cit. 2016-6-24]. Dostupné z < [http://news.nationalgeographic.com/news/2002/08/0808\\_020808\\_therapydogs.html](http://news.nationalgeographic.com/news/2002/08/0808_020808_therapydogs.html) >.

Helppes. Vodicí psi pro osoby se zrakovým postižením [online]. [cit. 2016-09-11]. Helppes - centrum výcviku psů pro postižené o.p.s. Dostupné z < <http://www.helppes.cz/psi-pomocnici/psi-pomocnici-pro/vodici-psi-pro-nevidome/> >.

Helppes. Jak získat psiho pomocníka- etický kodex [online]. [cit. 2016-09-11]. Helppes - centrum výcviku psů pro postižené o.p.s. Dostupné z < <http://www.helppes.cz/psi-pomocnici/jak-ziskat-psiho-pomocnika/> >.

Management media. Řízený strukturovaný rozhovor [online]. Srpen 07, 2015 [cit. 2016-09-30]. Dostupné z < <https://managementmania.com/cs/rizeny-strukturovany-rozhovor/> >.

Spektrum zdraví. Léčebné působení zvířat na naše zdraví i psychiku [online]. Březen 19, 2013 [cit. 2016-03-21]. Dostupné z < <http://www.spektrumzdravi.cz/lecebne-pusobeni-zvirat-na-nasezdravi-i-psychiku/> >.

## **9 Samostatné přílohy**

*Graf číslo 1 – Důvody pro pořízení psa*

*Graf číslo 2 – Doprovod psa: Důvody*

*Graf číslo 3 – Využití vidícího doprovodu*

*Graf číslo 4 – Odmítnutí respondentů v doprovodu vodícího psa ze strany zdravotnického zařízení*

*Graf číslo 5 – Důvody, proč odmítli vstup s vodícím psem*

*Graf číslo 6- Hospitalizace ve zdravotnických zařízeních*

*Graf číslo 7 – Co pro respondenty znamená vodící pes*