

Zpráva o šetření

ve věci přístupu asistenčních psů do lázeňského zařízení

V červenci 2013 se na veřejného ochránce práv obrátila paní E. J. a pan G. K., zastoupeni neziskovou organizací A., o. p. s., v čele s ředitelkou Z. D. (dále jen „stěžovatelé“). Stěžovatelé jsou osobami se zdravotním postižením a s úkony každodenního života jim pomáhá asistenční pes. Stěžovatelé chtěli od 28. června 2013 do 31. července 2013 absolvovat lázeňský pobyt v Lázních A., s. r. o., se sídlem XXX, IČO yyy (dále jen „Lázně“).

V elektronické komunikaci s Lázněmi stěžovatelé upozornili na to, že používají jako kompenzační pomůcku asistenčního psa. MUDr. T. V., tehdejší vedoucí lékař Lázní, na to reagoval sdělením, že pobyt asistenčního psa je možný v souladu s vnitřním řádem Lázní.¹ MUDr. V. dále ve svém e-mailu uvedl, že stěžovatelé by s asistenčním psem mohli být ubytováni na vybraném pokoji pavilonu A. Ten je na webových stránkách Lázní označen čtyřmi hvězdičkami a poskytuje se zde ubytování v pokojích kategorie superior.

Z komunikace mezi stěžovateli a paní D., ředitelkou A., o. p. s., dále vyplynulo, že kromě povinného příplatku za nadstandardní pokoj ve výši 100,- Kč/osoba/den by stěžovatelé museli zaplatit i příplatek za psa ve výši 200,- Kč/den.² Při pobytu v celkové délce trvání 33 dnů by tak stěžovatelé kvůli asistenčnímu psu zaplatili 6.600,- Kč za nadstandardní pokoj a 6.600,- Kč za příplatek za psa. Celkově tak stěžovatelé měli zaplatit navíc 13.200,- Kč.

Stěžovatelé se nakonec rozhodli absolvovat lázeňský pobyt bez asistenčního psa. S celou záležitostí se ovšem obrátili na veřejného ochránce práv, jelikož se domnívali, že se stali obětí diskriminace.

A - Předmět šetření

Předmětem mého šetření je postup Lázní ve věci umožnění přístupu asistenčního psa stěžovatelů do Lázní během jejich pobytu. Z podnětu vzniklo podezření na diskriminaci zdravotně postižených osob v oblasti přístupu ke zdravotní péči ze strany Lázní.

B - Skutková zjištění

Po posouzení podnětu stěžovatelů se Mgr. Jiří Šamánek, zástupce vedoucího oddělení rovného zacházení Kanceláře veřejného ochránce práv, obrátil na Lázně s žádostí o vyjádření. MUDr. V. na žádost reagoval dopisem ze dne 10. října 2013,

¹ Blíže viz odpověď MUDr. T. V., vedoucího lékaře Lázní, na e-mail stěžovatelů ze dne 7. června 2013.

² Blíže viz e-mail stěžovatelů adresovaný paní D., ředitelce A., o. p. s., ze dne 12. června 2012.

ve kterém uvedl, že **pobyt osob s vodícím psem je v Lázních možný a je regulovaný vnitřním řádem:**

„Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů a pacient si sám prostřednictvím další osoby zajistí běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Termální lázně A. umožní přítomnost asistenčního psa pouze na léčebném pavilonu, kde nejsou přítomni pacienti s léčebnými indikacemi VII/10 a VII/11 přijatí formou časného překladu, **u kterých hrozí zvýšené riziko infekčních komplikací rány** [zvýrazněno autorem]. Asistenční pes **nemá přístup do prostor, kde probíhají léčebné procedury nebo diagnostická a ošetrovatelská péče a hromadné stravování pacientů** [zvýrazněno autorem]. V případě, že pes bude porušovat vnitřní řád lázní (štěkání, rušení klidu, ohrožování personálu nebo pacientů), bude mu další pobyt ve zdravotnickém zařízení znemožněn.“

MUDr. V. dále uvedl, že **za léta 2011 až 2013 Lázně evidují pouze jednu žádost** o umožnění pobytu vodícího nebo asistenčního psa, a to žádost stěžovatelů z roku 2013.

Stěžovatelé se v září 2013 s celou záležitostí obrátili i na odbor zdravotnictví Krajského úřadu Olomouckého kraje (dále jen „KÚ“) s podnětem k prošetření, zda se Lázně nedopustily správního deliktu podle § 117 odst. 1 písm. m) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

Mgr. Pavel Hanák z KÚ pověřený zastupováním vedoucího odboru zdravotnictví na to reagoval dopisem ze dne 1. října 2013. Ve své odpovědi **posoudil podnět stěžovatelů jako stížnost, kterou poté postoupil vedení Lázní k vyřízení.** Dále stěžovatelům sdělil, že mají možnost obrátit se na KÚ v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti Lázněmi. Na postoupenou stížnost Lázně nijak nereagovaly a stěžovatelé se dále v této věci už neangažovali. Dne 1. října 2014 pověřený zaměstnanec Kanceláře veřejného ochránce práv telefonicky kontaktoval MUDr. D., současnou lázeňskou lékařku, která o postoupené stížnosti neměla žádnou informaci.

Z telefonického hovoru s MUDr. D. dále vyplynulo, že psi nemohou mít přístup do Lázní z důvodu **přítomnosti dětských klientů s alergiemi, pacientů s pooperačními stavy a složitými diagnózami.** Od roku 2013 došlo k jedné změně v ubytování hostů se psy. Nově jsou pro ně akreditována lůžka v hotelu A., který se nachází 1,5 km do kopce od budov s lázeňskými procedurami – **přítomnost psa se tak prodraží kvůli každodennímu cestování a kvůli tomu, že se jedná o tříhvězdičkový hotel s pokoji kategorie superior.** MUDr. D. dále uvedla, že lidská pomoc zajištěná personálem Lázní lidem se zdravotním postižením asistenčního psa plně nahrazuje.

Z e-mailu paní P. M., Sales and Marketing Executive hotelu A., ze dne 2. října 2014 dále vyplynulo, že od **poplatku za psa ve výši 200,- Kč/den jsou oproštěni psi určené pro prokazatelně zdravotní účely** (asistenční a vodící psi). Paní M. ovšem nevyloučila, že v minulosti mohlo ze strany Lázní dojít k pochybení při výběru poplatků za psa.

C - Hodnocení věci ochránkyň

Zákon o veřejném ochránci práv mi ukládá povinnost přispívat k prosazování práva na rovné zacházení a poskytovat metodickou pomoc obětem diskriminace.³

C.1 Asistenční pes ve zdravotnickém zařízení

Psi se speciálním výcvikem slouží osobám se zdravotním postižením jako kompenzační pomůcka,⁴ která jim pomáhá zmírnit nebo překonat následky postižení. Psa se speciálním výcvikem je nutno v první řadě chápat jako pomůcku a teprve potom je třeba na psa nahlížet jako na zvíře a živého tvora. Pes vycvičený pro doprovod osoby se zdravotním postižením je chápán jako **nepostradatelná součást osoby se zdravotním postižením, která jí umožňuje plně uplatňovat právo na volný pohyb, samostatnost a mobilitu**. Osoby se zdravotním postižením mají právo na osobní nezávislost a samostatnost ve stejné míře, jako je tomu u osob nepostižených.⁵

Lázně jakožto poskytovatel zdravotních služeb jsou zdravotnickým zařízením,⁶ a proto se na ně vztahuje ustanovení § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách:

„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.“

Zákaz narušení práv ostatních pacientů je třeba vykládat jako **vymezení způsobu výkonu práva** přiznaného § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách, **nikoliv jako limit tohoto práva**, tedy jako jeden z možných důvodů pro absolutní omezení práva na společnost asistenčního psa. Jinými slovy, § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách říká: „pacient musí psa užívat tak, aby nezasahoval do práv ostatních pacientů“, nikoliv „pacient může psa užívat pouze v případech, kdy nezasáhne do práv ostatních pacientů“.

Tomuto závěru nasvědčuje nejen gramatický výklad, ale i výklad teleologický, ke kterému je nezbytné vždy přihlížet, neboť jak setrvale judikuje Ústavní soud, není-li přihlíženo ke smyslu a účelu normy, stává se právo nástrojem absurdity a odcizení.⁷ Jestliže Listina základních práv a svobod⁸ (dále jen „Listina“) stojí na zásadách jako *in*

³ Ustanovení § 21b zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ V souladu s ustanovením § 9 odst. 12 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se vodící pes pro nevidomé řadí mezi zvláštní pomůcky, které těžce zdravotně postižení potřebují k odstranění, zmírnění nebo překonání následků svých postižení. Analogicky lze toto ustanovení vztáhnout i na asistenční psy, neboť jejich úloha je stejná – kompenzovat určitý fyzický nedostatek postižené osoby.

⁵ Blíže k problematice vodících a asistenčních psů viz Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodících a asistenčních psů do veřejných prostor sp. zn. 31/2010/DIS/JKV, ze dne 10. srpna 2010, Veřejný ochránce práv [on-line]. Brno: © Kanceláře veřejného ochránce práv [vid. 20. 3. 2015]. Dostupné z: http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/DISKRIMINACE/Doporučení/31-10-DIS-JKV_doporučení-psi.pdf.

⁶ Ustanovení § 2 odst. 2 a § 4 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

⁷ Nález Ústavního soudu ze dne 17. prosince 1997, sp. zn. Pl. ÚS 33/97 (N 163/9 SbNU 399; 30/1998 Sb.), dostupné na <http://nalus.usoud.cz>.

⁸ Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění zákona č. 162/1998 Sb.

dubio pro libertate, či rovnosti lidí a nedotknutelnosti jejich důstojnosti, pak nemůže mít ustanovení § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách jiného smyslu než v co největší možné míře umožnit osobám zdravotně postiženým užívat jejich asistenčních psů. Ustanovení § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách tak povazuje nejen osobu postiženou k šetrnému užívání svého práva, tj. způsobem nezasahujícím do práv ostatních pacientů, ale i samotné zdravotnické zařízení je povinováno, a to umožněním výkonu takto vymezeného práva.

Podle poslední věty § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách se psem se speciálním výcvikem rozumí i asistenční pes. Pes stěžovatelů úspěšně absolvoval výcvik a splňuje parametry asistenčního psa, pomáhá stěžovatelům v obstarávání každodenních úkonů a je pro ně nezbytným pomocníkem. Přitom je třeba zohlednit, že se jedná **o psa speciálně vybraného a vycvičeného, který se vyznačuje jinými vlastnostmi a chováním než psi bez výcviku.** To především znamená, že **svým chováním asistenční pes obtěžuje své okolí pouze v minimální míře.**

C.2 Právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace

Právo na ochranu zdraví je jedním ze základních práv uvedených v Listině a přístup ke zdravotnictví či zdravotní péči by měl být zajištěn na nediskriminačním základě.⁹ Problematika zákazu diskriminace je upravena zákonem č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon), ve znění zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Vzhledem k tomu, že lázeňské rehabilitační pobyty spadají do oblasti zdravotní péče, **dopadá jak na celý průběh pobytu, tak i na jeho dostupnost úprava obsažená v antidiskriminačním zákoně.**¹⁰ V oblasti poskytování zdravotní péče je tedy zakázána jakákoliv diskriminace z důvodu zdravotního postižení.

Diskriminací v rozporu s antidiskriminačním zákonem se rozumí takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci mimo jiné z důvodu zdravotního postižení. V takovém případě se jedná **o přímou diskriminaci** dle § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

Vedle přímé diskriminace existuje i **nepřímá diskriminace**, která dle § 3 odst. 1 antidiskriminačního zákona spočívá v jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, kritéria nebo praxe je osoba znevýhodněna oproti ostatním mimo jiné z důvodů zdravotního postižení. V případě pobytu stěžovatelů se jedná o zdánlivě neutrální ustanovení vnitřního řádu Lázní. O nepřímou diskriminaci se ovšem nejedná, jestliže tato ustanovení jsou objektivně odůvodněna legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.¹¹ V následující části se tedy zaměřím na to, zda pravidla stanovená vnitřním řádem Lázní:

- **sledují legitimní cíl**
- **a zda prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.**

⁹ Ustanovení čl. 31 a 3 Listiny a čl. 25 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením, přijatá dne 13. prosince 2006 v New Yorku, vyhlášená pod č. 10/2010 Sb. m. s.

¹⁰ Ustanovení § 1 odst. 1 písm. h) antidiskriminačního zákona.

¹¹ Ustanovení § 3 odst. poslední věta antidiskriminačního zákona.

Nepřímou diskriminací se dle § 3 odst. 2 antidiskriminačního zákona rozumí také opomenutí přijmout taková **přiměřená opatření**, aby osoba se zdravotním postižením mohla využít služeb určených veřejnosti. Poskytování lázeňské péče bezpochyby lze podřadit pod služby určené veřejnosti v oblasti zdravotní péče. O nepřímou diskriminaci by se nejednalo pouze v tom případě, že by přijetí přiměřeného opatření představovalo pro poskytovatele nepřiměřené zatížení.

C.3 Posouzení vnitřního řádu a pravidel Lázní z hlediska diskriminace

Jak jsem již naznačila výše, k omezení volného pohybu vodících a asistenčních psů ve zdravotnických zařízeních by se mohlo přistoupit pouze za podmínky, že omezení sleduje **legitimní cíl**. Takovým legitimním cílem by mohla být například ochrana zdraví druhých osob. Prostředek, jakým lze tohoto cíle dosáhnout, je zamezení vstupu psů do rizikových prostor (např. jednotek intenzivní péče, čekáren alergologických ordinací, lůžkových oddělení pooperační péče). Zdravotnická zařízení by tak měla ve svém vnitřním řádu upravit, do jakých prostor vodících a asistenčních psi vstupovat mohou a v jakých prostorách je jejich přítomnost nemožná s ohledem na hygienické požadavky a další okolnosti. Omezení musí být **přiměřená a nezbytná**.

Podobně pobyt vodících a asistenčních psů omezuje i vnitřní řád Lázní. Ten je ovšem pouze **prováděcím předpisem technického rázu, a proto nemůže zužovat rozsah práv priznaných zákonem**. V opačném případě by se k němu pro rozpor se zákonem ani nemohlo přihlížet.

Lázně ve svém vnitřním řádu uvádějí, že pobyt asistenčního psa je možný pouze za předpokladu, že ten „... nenaruší práva ostatních pacientů ...“. Z dalších ustanovení vnitřního řádu a sdělení personálu Lázní lze především usuzovat na cíl ochrany zdraví ostatních pacientů (zamezení pobytu psů v pavilonu, kde jsou pacienti s indikacemi, u kterých hrozí infekční komplikace rány, ochrana zdraví klientů s alergiemi, pacientů s pooperačními stavy a složitými diagnózami). **Ochrana zdraví druhých osob je legitimním cílem rozdílného zacházení**. Nyní posoudím, zda omezení, které Lázně přijaly, je přiměřené a nezbytné.

Z vnitřního řádu Lázní plyne, že asistenční psi nemají přístup „... do prostor, kde probíhají léčebné procedury nebo diagnostická a ošetrovatelská péče a hromadné stravování pacientů“. Domnívám se, že v tomto rozsahu, kdy **vnitřní řád paušálně vylučuje asistenční psy z prostor téměř celého zdravotnického zařízení** (vyjma pokoje, kde je klient ubytován, a prostoru určeného pro venčení), **není omezení přiměřené ani nezbytné**.

Problematickými jsou i obecně stanovená pravidla přidělování nadstandardních pokojů klientům se psy a účtováním poplatku za psa. Tato zdánlivě neutrální pravidla negativně dopadají na osoby se zdravotním postižením s vodícími a asistenčními psy. Pravidla mají za cíl finančně zajistit chod Lázní i v případě, kdy Lázně mají objektivně vyšší náklady například na úklid z důvodu pobytu psů v lázeňském areálu. Tento cíl je legitimní v případě, kdy klient přijíždí do Lázní se psem, svým domácím mazlíčkem, pro své vlastní potěšení. **Finanční zajištění chodu Lázní ovšem nelze považovat za legitimní cíl v kontextu vodících a asistenčních psů**, kteří jsou nepostradatelnou součástí zdravotně postižené osoby a její kompenzační pomůckou.

Personál hotelu A. uvedl, že **poplatek za psa se neúčtuje v případě psů prokazatelně určených ke zdravotním účelům**. Tato výjimka je vhodným opatřením, kdy na základě zdánlivě neutrálního pravidla může potenciálně docházet k nepřímé diskriminaci zdravotně postižených osob. Klienti se psy jsou ovšem i nadále ubytováni do dražších pokojů ve vzdálenějším hotelu s nezbytnými dodatečnými náklady na dopravu do objektů s léčebnými procedurami. Tuto situaci je možné vyřešit **vyčleněním několika pokojů i v levnějších hotelech Lázní pro klienty se psy**. Další možností je **neúčtovat takovým klientům poplatek za nadstandard**.

Musím rovněž zdůraznit, že poskytovatel služby určené veřejnosti, má povinnost **zajistit taková přiměřená opatření, aby osoba se zdravotním postižením mohla službu plně využívat**.¹² Této povinnosti se může poskytovatel zprostit pouze za podmínky, že přijetí opatření by pro něj znamenalo nepřiměřené zatížení.¹³ Takovými přiměřenými opatřeními v případě stěžovatelů by mohla být například:

- domluva Lázní se stěžovateli, že na procedury budou stěžovatelé s asistenčním psem chodit v takové časy, aby nebyli v jedné místnosti s klienty náchylnými k infekčním komplikacím rány,
- domluva Lázní se stěžovateli, že stěžovatelé budou s asistenčním psem chodit na léčebné procedury do jiných místností, případně na jiné procedury než klienti s alergiemi,
- usazení stěžovatele s asistenčním psem v prostoru hromadného stravování, co nejdále od klientů náchylných k infekčním komplikacím rány, případně do jiné místnosti než jsou klienti s alergiemi,
- zajištění přístupu asistenčního psa i do prostor s léčebnými procedurami s tím, že případné narušení hygienického standardu z důvodu špinavých tlap psa by příslušný personál Lázní mohl okamžitě uvést do původního stavu (asistenční pes po dobu procedury může sedět na jednom místě, a tak ohrožení hygieny nebude nijak velké).

Výše navržená přiměřená opatření nelze považovat za opatření, která by pro poskytovatele služby znamenala nepřiměřené zatížení, a to především z toho důvodu, že pobyt klientů s vodícím nebo asistenčním psem v Lázních není až tak častý. Jak uvedl tehdejší vedoucí lékař Lázní MUDr. V., mezi lety 2011 a 2013 Lázně evidovaly pouze jednu žádost o pobyt spolu s asistenčním psem. Tato **opatření prakticky nevyžadují žádné finanční náklady, přičemž míra užitku využívání asistenčního psa osobou se zdravotním postižením jako kompenzační pomůcky je nesrovnatelně vysoká**.

Z vyjádření současné lázeňské lékařky MUDr. D. plyne, že personál Lázní osobám se zdravotním postižením plně nahrazuje asistenčního psa. Pokud taková služba skutečně existuje, pak se jedná o přiměřené opatření dle § 3 odst. 2 antidiskriminačního zákona. O jeho existenci a rozsahu se ovšem vnitřní řád Lázní nezmiňuje. Na možnost přidělení zvláštního pečovatele nebo jiné kompenzace zdravotně postiženým osobám se Lázní dotazoval i zástupce vedoucího oddělení

¹² Ustanovení § 3 odst. 2 antidiskriminačního zákona.

¹³ Ustanovení § 3 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

rovného zacházení Kanceláře veřejného ochránce práv. MUDr. V. na to ve svém dopisu ze dne 10. října 2013 odpověděl, že Lázně umožňují pobyt s asistenčním psem. Možnost personálu Lázní plně nahradit asistenčního psa nezmínil. Předpokládám, že **plné nahrazení asistenčního psa personálem Lázní ani není možné**. Personál Lázní je určitě schopen nahradit funkci asistenčního psa při léčebných procedurách, lékařských vyšetřeních a při ošetrovatelských a diagnostických úkonech. Personál Lázní už ovšem pravděpodobně **nebude takovou péči poskytovat klientům v jejich volném čase, při každodenních úkonech, na pokojích, kde jsou ubytováni nebo ve veřejném prostoru**.

V případě, že bude přístupu asistenčních psů do vymezených prostor z legitimních důvodů (např. ochrana zdraví druhých osob) zamezeno, je třeba **zajistit možnost odložení psa na určeném místě a dohled nad ním**. Dále je potřeba **zajistit asistenta, který by osobě se zdravotním postižením jejího asistenčního psa nahradil**. Toto by mělo zajistit příslušné zdravotnické zařízení.¹⁴ Domnívám se, že ani u těchto opatření nelze argumentovat nepřiměřeným zatížením poskytovatele služby, vzhledem k nízké poptávce na pobyty s vodicími a asistenčními psy.

Pokud Lázně prakticky zakázaly stěžovatelům používat asistenčního psa ve většině lázeňských prostor, a jeho pobyt v Lázních by umožnily pouze za příplatek za nadstandardní pokoj, aniž by se snažily o přijetí přiměřených opatření, nezbyvá než konstatovat, že **Lázně nedostály své povinnosti dle § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách** a zároveň se **dopustily nepřímé diskriminace na základě zdravotního postižení dle § 3 odst. 1 a 2 antidiskriminačního zákona**.

D - Závěry

Na základě výše popsaných zjištění a úvah jsem dospěla k přesvědčení, že se Lázně A., s. r. o., dopustily pochybení spočívajícího v nepřímé diskriminaci zdravotně postižených osob dle § 3 odst. 1 a 2 antidiskriminačního zákona.

Zprávu zasílám Lázním A., s. r. o., s možností vyjádřit se ke zjištěným pochybením ve lhůtě 30 dnů. Zprávu zasílám rovněž stěžovatelům.

Závěrem připomínám, že stěžovatelé mají právo uplatnit své nároky podle ustanovení § 10 antidiskriminačního zákona u místně příslušného soudu v občanskoprávním řízení podáním antidiskriminační žaloby v obecné tříleté promlčecí lhůtě. V případě zájmu stěžovatelů jsem oprávněna jim poskytnout metodickou pomoc k podání antidiskriminační žaloby.

¹⁴ Jinak by tomu ovšem bylo například při dlouhodobém pobytu v nemocnici, kde lze předpokládat, že péče zdravotnického personálu osobě se zdravotním postižením plně nahradí asistenci psa.

Mgr. Anna Š a b a t o v á, Ph.D., v. r.
veřejná ochránkyně práv
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)