

Posouzení námítky diskriminace ve věci pobytu a pohybu pacientky s asistenčním psem v lázních

Paní A. (stěžovatelka) se na mě obrátila s podnětem, ve kterém namítala diskriminaci při poskytování zdravotní péče z důvodu zdravotního postižení. Té se měla dopustit společnost B., a. s. (lázně). Stěžovatelka měla absolvovat pobyt v lázních spolu s asistenčním psem, kterého potřebuje vzhledem ke svému zdravotnímu stavu. Když stěžovatelka spolu se psem přijela do lázní, zaměstnankyně lázní jí sdělila, že musí zaplatit za pobyt psa poplatek ve výši 14 000 Kč a že se s asistenčním psem nemůže po areálu lázní pohybovat jinak než nejkratší cestou ze svého pokoje ven z budovy. Stěžovatelka nesouhlasila s vyměřením poplatku a domnívala se, že byl její pohyb se psem po areálu lázně neúměrně omezen.

Působnost ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací vykonávám na základě zákona.¹ Obětem diskriminace v této souvislosti poskytuji metodickou pomoc. Na základě podnětu stěžovatelky jsem se rozhodl věc blíže prověřit a posoudit, zda se lázně v konkrétním případě mohly dopustit diskriminace.

A. Shrnutí závěrů

Z hlediska možné diskriminace jsem se zabýval zejména praxí lázní spočívající v účtování poplatku za pobyt (asistenčního) psa a dopadem výrazného omezení pohybu (asistenčních) psů v areálu lázní na situaci stěžovatelky.

Domnívám se, že lázně stěžovatelku nepřímo diskriminovaly z důvodu zdravotního postižení, když po ní vyžadovaly uhrazení poplatku za pobyt asistenčního psa, respektive jí zaplacenou částku nenavrátily.

Současně se domnívám, že se lázně dopustily nepřímé diskriminace stěžovatelky z důvodu zdravotního postižení, když prakticky vyloučily její pohyb s asistenčním psem po areálu lázní.

B. Skutková zjištění

B.1 Vyjádření stěžovatelky

Stěžovatelka je ženou s postižením. Prodělala několik operací a má různé zdravotní komplikace, v důsledku čehož pobírá invalidní důchod pro invaliditu druhého stupně. Jednou ze zdravotních obtíží stěžovatelky je i sociálně-úzkostná porucha. Se zvládáním úzkostí jí pomáhá asistenční pes. Z dokumentů, které mi stěžovatelka dodala, vyplynulo, že přítomnost psa je pro ni nezbytná a bez něj dochází k okamžitému zhoršení jejího duševního stavu.²

1 Ustanovení § 1a odst. 1 písm. e) ve spojení s ustanovením § 21d zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv a o ochránci práv dětí.

2 Lékařská zpráva a potvrzení MUDr. C. ze dne 7. ledna 2025.

Kvůli svým zdravotním obtížím chtěla stěžovatelka absolvovat pobyt v lázních, a to v termínu od 3. do 31. ledna 2025. Stěžovatelka se před odjezdem do lázní telefonicky dotázala na rezervačním oddělení na možnosti pobytu v doprovodu asistenčního psa. Zaměstnankyně lázní jí měla sdělit, že pro asistenční psy je pobyt zdarma. Předem sice musí zaplatit poplatek za psa ve výši 14 000 Kč, nicméně pokud po příjezdu do lázní doloží, že se jedná o asistenčního psa, bude jí poplatek vrácen.

Stěžovatelka se po příjezdu na recepci prokázala potvrzením o pracovním zařazení psa vydaným Sdružením zdravotně postižených Česká Lípa o.p.s. a požádala o vrácení poplatku za pobyt psa. Recepční jí však měla hrubě sdělit, že jde o lázeňské zařízení a ne o „útulek“, a že „to, že je to nějaký váš favorit, neznamená, že Vám peníze vrátíme“.

V návaznosti na tuto komunikaci s recepcí si stěžovatelka vyžádala schůzku s ředitelem lázní. Ten stěžovatelce sdělil, že aby jí byl poplatek za psa vrácen, musí si opatřit lékařské potvrzení, jímž doloží, že její stav přítomnost psa v lázních skutečně vyžaduje.

Stěžovatelka požádala o vystavení takového potvrzení lékaře působícího v lázních, který jí vyhověl a potvrzení vystavil. Když však stěžovatelka toto potvrzení předala řediteli lázní, sdělil jí ředitel, že potvrzení od lázeňského lékaře nestačí. Ředitel vyžadoval potvrzení od registrující praktické lékařky stěžovatelky.

Stěžovatelka si následně opatřila i lékařskou zprávu od své praktické lékařky, podle které je pro stěžovatelku přítomnost asistenčního psa prospěšná a bez něj dochází k okamžitému zhoršení stěžovatelčina stavu. Zprávu poté měla předložit lázním. Ani tato zpráva však lázním neměla postačovat a dříve zaplacený poplatek za pobyt psa stěžovatelce nebyl navrácen.

Během pobytu se stěžovatelka mohla společně se psem pohybovat v lázních jen velmi omezeně. Lázně stěžovatelce dovolily společně se psem vycházet z pokoje pouze tehdy, šla-li dále nejkratší možnou cestou ven z budovy. Pes nemohl být se stěžovatelkou přítomen na léčebných procedurách, ani ve stravovacím provozu. Drtivou většinu času musel být pes tudíž na pokoji.

V důsledku těchto obtíží stěžovatelka považovala za potřebné ukončit svůj pobyt v lázních předčasně. Celá situace měla prohloubit její psychické potíže a namísto zlepšení zdravotního stavu mělo dojít spíše k jeho zhoršení.

B.2 Vyjádření lázní

Při posuzování námítky diskriminace dodržuji zásadu slyšení druhé strany. Požádal jsem proto o vyjádření také lázně.

Dotazoval jsem se zejména na podmínky pobytu v lázních ve společnosti asistenčního psa a na to, z čeho tyto podmínky vycházejí. Dále jsem se tázal, jakým způsobem hosté

dokládají, že se v jejich případě jedná o asistenčního psa, a jaké jsou podmínky pohybu hostů s asistenčním psem po areálu lázní.

Ředitelka lázní mi sdělila, že pobyt v doprovodu asistenčního psa je možný v případě, že klient doloží, že je osobou se zdravotním postižením, která přítomnost asistenčního psa potřebuje. K doložení těchto skutečností lázně vyžadují platný průkaz osoby se zdravotním postižením (ZTP, ZTP/P) nebo potvrzení ošetřujícího lékaře.³ V pozdější odpovědi⁴ však lázně uvádějí, že se po klientovi s asistenčním psem vyžaduje současně předložení průkazu ZTP nebo ZTP/P, dokladu o výcviku psa vystaveného akreditovanou organizací (případně průkazu psa) a viditelné označení psa jako asistenčního.⁵

Poplatek za pobyt asistenčního psa lázně účtují v případech, kdy nelze prokázat, že se jedná o asistenčního psa. V takových případech není poplatek vratný.

Omezení pohybu psa po areálu lázně odůvodňují tím, že jde o zdravotnické pracoviště, kde je potřeba dbát dodržování přísných hygienických podmínek a provozních předpisů. Z toho důvodu nemohou umožnit přítomnost asistenčního psa při léčebných procedurách, ani jeho přístup do stravovacího provozu lázní. Lázně v tomto ohledu nevidí přijatelnou alternativu k zákazu pohybu a pobytu psa v prostorách lázní vyjma pokoje a nejkratší cesty ven z budovy.

Podmínky pobytu asistenčních psů v lázních nevyplývají z konkrétních ustanovení vnitřního předpisu lázní, nýbrž pouze z platných právních předpisů.⁶

K rozebíranému případu lázně dále uvedly, že stěžovatelka ani po opakovaných výzvách nepředložila potvrzení, které by dokazovalo, že je osobou se zdravotním postižením, ani zprávu ošetřujícího lékaře. Nepředložila ani průkaz ZTP. Dle vyjádření lázní předložila stěžovatelka pouze osvědčení o výcviku psa jako asistenčního. Stěžovatelka doložila potvrzení od lázeňského lékaře, které však lázně neshledaly dostačujícím k doložení jejího zdravotního postižení.⁷

B.3 Nesporná skutková zjištění

Při právním hodnocení věci vycházím především z těchto shodných skutkových tvrzení stěžovatelky a lázní.

3 Reakce ředitelky lázní D., na výzvu veřejného ochránce práv ze dne 19. března 2025, č. j. KVOP-12243/2025, s. 1.

4 Pro upřesnění některých informací jsme vyzvali lázně k vyjádření opětovně.

5 Reakce ředitelky lázní D., na výzvu veřejného ochránce práv ze dne 25. srpna 2025, č. j. KVOP-38090/2025, s. 1.

6 Reakce ředitelky lázní D., na výzvu veřejného ochránce práv ze dne 19. března 2025, č. j. KVOP-12243/2025, s. 1.

7 Reakce ředitelky lázní D., na výzvu veřejného ochránce práv ze dne 25. srpna 2025, č. j. KVOP-38090/2025, s. 1.

Z vyjádření obou stran vyplynulo, že stěžovatelka svůj nárok na přítomnost asistenčního psa prokázala lázním lékařským potvrzením, a to přinejmenším tím, které jí vystavil lázeňský lékař. Lázně i stěžovatelka se rovněž shodují v tom, že stěžovatelka doložila lázním výcvik psa. Za další klíčovou skutečnost považují, že lázně nemají žádná vlastní jasně daná pravidla pro ubytování pacientů využívajících pomoc asistenčních psů a ve své praxi vycházejí pouze s obecně závazných právních předpisů. V praxi se v rámci areálu lázní pacienti za doprovodu asistenčního psa nemohou pohybovat jinak než nejkratší možnou cestou z areálu lázní ven. Uvnitř areálu se pacienti společně se psem mohou zdržovat v podstatě pouze na svém pokoji, protože lázně neumožňují přítomnost psa na procedurách ani ve stravovacím provozu.

C. Právní hodnocení

Jak jsem již uvedl, domnívám se, že lázně stěžovatelku nepřímo diskriminovaly, když po ní vyžadovaly uhrazení poplatku za pobyt asistenčního psa, respektive jí zaplacenou částku nenavrátily, a když prakticky vyloučily její pohyb se psem po areálu lázní.

Následuje podrobné právní hodnocení věci.

C.1 Asistenční pes jako kompenzační pomůcka

Nejprve považuji za vhodné vymezit některá základní východiska právní úpravy týkající se asistenčních psů a jejich důsledky pro případ stěžovatelky.

Právo na ochranu zdraví je jedním ze základních práv uvedených v Listině základních práv a svobod, ale i v dalších lidskoprávních instrumentech. Jedním z nich je i Úmluva o právech lidí s postižením, jejímž cílem je zajistit, aby lidé s postižením mohli plně a rovně uplatňovat práva a svobody. Přístup ke zdravotnictví či zdravotní péči by měl být dle této úmluvy, mimo jiné, zajištěn na nediskriminačním základě.⁸

Právo lidí s postižením na rovný přístup ke zdravotní péči lze realizovat mimo jiné díky kompenzačním pomůckám, které jsou způsobilé vyrovnat znevýhodnění, na něž lidé s postižením v praxi narážejí. Jako kompenzační pomůcka potom může sloužit i pes se speciálním výcvikem.⁹ Proto je na takového psa potřeba v první řadě nahlížet právě jako na „pomůcku“, kterou člověk s postižením potřebuje ke svému každodennímu životu a uplatňování svých práv, a až poté jako na živé zvíře v zájmovém chovu, respektive domácího mazlíčka.

Podle zákona o zdravotních službách má člověk se smyslovým nebo tělesným postižením právo na doprovod a přítomnost psa se speciálním výcvikem ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem zařízení

8 Čl. 25 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením, vyhlášené pod č. 10/2010 Sb. m. s.

9 Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ve věci přístupu asistenčních psů do lázeňského zařízení ze dne 10. dubna 2015, sp. zn. 108/2013/DIS/VB, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 3; doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodicích a asistenčních psů do veřejných prostor ze dne 10. srpna 2010, sp. zn. 31/2010/DIS; [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 8.

a v takových mezích, v jakých nebude přítomnost psa zasahovat do práv ostatních pacientů.¹⁰ Poskytovatel tudíž může vymezit podmínky výkonu tohoto práva, nicméně nemůže pacienty možnosti využívat asistenčního psa úplně zbavit nebo ji neúměrně omezit.¹¹ Psem se speciálním výcvikem se v tomto smyslu rozumí i asistenční pes.

Vedle zákona o zdravotních službách dopadá na přístup asistenčních psů do zdravotnických zařízení i antidiskriminační zákon. Ten zakazuje diskriminaci lidí na základě zdravotního postižení, včetně duševního nebo i mentálního postižení.¹²

Ombudsman již dříve vyjádřil názor, že je nutné psa vycvičeného pro doprovod člověka se zdravotním postižením chápat jako jeho nepostradatelnou součást, která mu umožňuje plně uplatňovat právo na volný pohyb, samostatnost a mobilitu.¹³ Opatření, která lidem s postižením brání tuto kompenzační pomůcku v praxi využívat, tak mohou představovat zakázanou diskriminaci.

C.2 Zákaz diskriminace ve smyslu antidiskriminačního zákona

Antidiskriminační zákon obecně zakazuje diskriminaci v přístupu ke zdravotní péči a v oblasti jejího poskytování,¹⁴ mimo jiné z důvodu zdravotního postižení. Za zdravotní péči je třeba považovat i lázeňskou léčebně rehabilitační péči.¹⁵ Zdravotní postižení pak antidiskriminační zákon definuje tak, že jde o jakékoli tělesné, smyslové, mentální, duševní nebo jiné postižení, které brání nebo může bránit lidem v jejich právu na rovné zacházení v zákonem vymezených oblastech. Musí přitom jít o postižení, které trvá nebo má podle poznatků lékařské vědy trvat alespoň jeden rok.¹⁶

Zákon vymezuje několik forem diskriminace. Patří mezi ně i nepřímá diskriminace. Tou může být takové jednání, kdy je na základě zdánlivě neutrálního pravidla či praxe osoba z důvodu zdravotního postižení znevýhodněna oproti ostatním.¹⁷ O nepřímou diskriminaci se však nejedná, pokud pravidlo či praxe sledují legitimní cíl a volené prostředky k dosažení tohoto cíle jsou přiměřené a nezbytné.

10 Ustanovení § 30 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

11 Mach, Jan, Aleš Buriánek, Dagmar Záleská, Barbora Steinlauf (Vráblová), Aneta Stieranková. *Zákon o zdravotních službách: Praktický komentář*. Systém ASPI. Wolters Kluwer, 2023. Dostupné z: <https://www.aspi.cz/products/lawText/13/15937/1/2>, str. 112.

12 Ustanovení § 5 odst. 6 antidiskriminačního zákona.

13 Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ve věci přístupu asistenčních psů do lázeňského zařízení ze dne 10. dubna 2015, sp. zn. 108/2013/DIS/VB, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 3.

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

15 V souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. f) zákona o zdravotních službách.

16 Ustanovení § 5 odst. 6 antidiskriminačního zákona.

17 Ustanovení § 3 odst. 1 antidiskriminačního zákona.

Stěžovatelka je ženou, jež má dlouhodobé duševní obtíže při kontaktu s lidmi. S jejich zvládním jí pomáhá asistenční pes, který ji doprovázel i do lázní. V lázních stěžovatelka vyhledala lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Lázně v souladu se svou ustálenou praxí vyžadovaly uhrazení zvláštního příplatku za pobyt psa. Pohyb psa po areálu lázní byl výrazně omezen.

Je patrné, že stěžovatelka je ženou s postižením a v lázních jí byla poskytována zdravotní péče ve smyslu antidiskriminačního zákona.

Dále je tak třeba zabývat se otázkou, **zda byla stěžovatelka při poskytování zdravotní péče z důvodu zdravotního postižení ve smyslu tohoto zákona nepřímo diskriminována.** Uvedené totiž nasvědčuje, že lázně uplatnily jakousi omezující ustálenou praxi ohledně pobytu a pohybu psa v areálu, která se zdá být neutrální, avšak na stěžovatelku, která v souvislosti se svým postižením využívá psa jako kompenzační pomůcku, by mohla dopadat méně příznivě.

C.3 Poplatek za pobyt asistenčního psa z hlediska možné diskriminace

Jak již jsem již zmínil, za nepřímou diskriminaci může být považováno uplatnění zdánlivě neutrální praxe, která ve svých důsledcích nepříznivě dopadá na lidi s postižením. Pokud však posuzovaná praxe sleduje legitimní cíl a volené prostředky k dosažení tohoto cíle jsou přiměřené a nezbytné, o diskriminaci se nejedná.¹⁸

I z dřívějšího doporučení¹⁹ a dalších výstupů ombudsmana vyplývá, že vzhledem k tomu, že asistenční pes slouží člověku s postižením jako kompenzační pomůcka, v zásadě není možné za jeho doprovod účtovat zvláštní poplatky. Vyžadování poplatku za pobyt asistenčního psa od klientů s postižením by totiž znamenalo jejich znevýhodnění, nepřiměřenou a neodůvodněnou zátěž, a mohlo by být diskriminační.²⁰

Antidiskriminační zákon vychází z tzv. sociálního pojetí zdravotního postižení. Podle něj obtíže, kterým lidé s postižením čelí, nemají původ ve zdravotním stavu jako takovém, ale v sociálním prostředí, v němž se lidé s postižením pohybují a které jim není dostatečně přizpůsobeno.²¹ Pro posouzení, zda jde o člověka s postižením, tedy není podstatná konkrétní diagnóza, se kterou se pacient potýká, tím méně pak její potvrzení ve formě průkazu. Z důvodu zdravotního postižení může být diskriminován kterýkoli

18 Ustanovení § 3 odst. 2 antidiskriminačního zákona.

19 Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodicích a asistenčních psů do veřejných prostor ze dne 10. srpna 2010, sp. zn. 31/2010/DIS; [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

20 Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodicích a asistenčních psů do veřejných prostor ze dne 10. srpna 2010, sp. zn. 31/2010/DIS; [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 4.

21 Doporučení veřejného ochránce práv pro zřizování vyhrazených parkovišť pro osoby se zdravotním postižením ze dne 30. března 2021, sp. zn. 97/2018/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 16.

člověk s postižením, které trvá déle než jeden rok a brání mu nebo mu může bránit v jeho právu na rovné zacházení mimo jiné i v oblasti zdravotní péče.²²

Jak podrobně popisují výše (v části B této zprávy), stěžovatelka musela uhradit lázním zvláštní poplatek za pobyt psa. Tento poplatek by byl zjevně vyměřen v případě jakéhokoli pobytu pacienta spolu se psem. Lázně měly stěžovatelce (jako kterémukoli jinému klientovi s postižením) poplatek vrátit poté, co prokáže, že přítomnost psa v souvislosti s postižením potřebuje. Stěžovatelka svoji potřebu prokázala lékařskou zprávou a osvědčením o výcviku psa. Lázně však k prokázání této potřeby vyžadovaly předložení dalších dokumentů, zejména pak potvrzení vydaného registrujícím praktickým lékařem. Stěžovatelce tudíž poplatek za pobyt psa nebyl navrácen.

Pokud by lázně v případě pacientů s postižením, kteří potřebují doprovod asistenčního psa, poplatek, který jinak stihne majitele psů, skutečně odpouštěli (respektive navraceli), jednalo by se z pohledu možné diskriminace o korektní postup. Taková praxe by totiž nevedla ke znevýhodnění lidí s postižením. V rozebíraném případě se však ukázalo, že praxe, kterou lázně uplatňují, může na některé lidi s postižením, kteří potřebují doprovod asistenčního psa, dopadat nepříznivě. **Konkrétně stěžovatelka byla vlivem uplatnění obecné praxe týkající se poplatků za pobyt psa v lázních v souvislosti se svým zdravotním postižením znevýhodněna.**

Prokázání potřeby doprovodu psa přitom vnímám v případě stěžovatelky jako dostačující. Lékařská zpráva spolu s potvrzením o výcviku psa totiž dokládají skutečnost, že stěžovatelka je ženou s postižením a že jí pes pomáhá zvládnout obtíže, které jsou s jejím postižením spojeny. Pro doložení obtíží není rozhodující, zda zprávu vydal lázeňský lékař či její registrující praktický lékař. Průkaz ZTP nebo ZTP/P, o kterém lázně uvedly, že jej k prokázání potřeby vyžadují, nadto sám o sobě mnoho nevyovídá o konkrétních potřebách stěžovatelky. Vyžadování dalších dokumentů nad rámec těch, které stěžovatelka předložila, tak považuji za fakticky nadbytečné vzhledem k tomu, že z předložených dokumentů veškeré potřebné informace již vyplývají.

Nyní je třeba posoudit, zda v konkrétním případě znevýhodnění skutečně představuje zakázanou nepřímou diskriminaci, nebo zda je ospravedlnitelné. Poplatek by totiž mohlo být možné účtovat, jestliže by tím lázně sledovaly legitimní cíl a zároveň by se jednalo o akt, který by byl pro dosažení sledovaného cíle přiměřený a nezbytný.

C.3.1 Legitimní cíl

Legitimním cílem se rozumí obecně uznávaná hodnota, která je chráněna právem a může převážet nad zájmem na ochraně práva na rovné zacházení. Může jím být například ochrana práv jiných osob, jejich bezpečnosti či veřejného pořádku. V oblasti zdravotní péče je tento pojem nutné vykládat spíše restriktivně, poněvadž má právo na zdraví a jeho ochranu poměrně výsadní postavení (je výslovně garantováno v čl. 31

²² Ustanovení § 5 odst. 6 antidiskriminačního zákona.

Listiny základních práv a svobod),²³ a případné znevýhodnění v této oblasti může „doslova bolet“, protože přímo dopadá na zdraví, kvalitu života či přežití pacienta.

Ombudsman již dříve uvedl, že v případě psů, kteří slouží osobě s postižením jako kompenzační pomůcka, nelze považovat za legitimní cíl finanční zajištění chodu lázní.²⁴

Z podkladů přímo nevyplývá, jaký cíl lázně účtováním poplatku za pobyt psa sledují. Domnívám se však, že jej lze předpokládat právě ve finančním zajištění chodu lázní ve spojení s vyššími náklady, které je třeba v takovém případě vynaložit na pobyt pacienta (např. v souvislosti s potřebou důkladnějšího úklidu prostor, kde se pes zdržoval aj.).

Takový cíl účtování poplatku je jistě legitimní, pokud jde o psy, kteří doprovázejí pacienty jako domácí mazlíčci. V případě asistenčních psů je však nezbytné sledovaný zájem poměřovat s užitkem, který plyne z přítomnosti psa člověku s postižením.

V souladu s dřívějšími závěry ombudsmana se domnívám, že **zájem lázní na kompenzaci vyšších provozních nákladů spojených s pobytem psa nelze nadřadit zájmu člověka s postižením na přítomnosti asistenčního psa**. Člověk s postižením totiž bez přítomnosti psa nemůže službu využít vůbec nebo ji může využít jen velmi omezeně či se značně sníženým komfortem. Tak tomu zjevně bylo i v případě stěžovatelky, která se v těchto souvislostech rozhodla svůj pobyt v lázních předčasně ukončit. Pro lázně sice může skutečně představovat bezplatné ubytování psa částečně zvýšené náklady, nicméně tyto dle mého nelze kompenzovat opatřením, které může lidem s postižením prakticky znemožnit využití služeb, zvláště jedná-li se o zdravotní služby směřující k realizaci práva na ochranu, zachování a zlepšení jejich zdraví.

Z mého pohledu tedy praxe lázní nesleduje legitimní cíl. Není tak již třeba se dále zabývat její přiměřeností a nezbytností.

Uzavírám, že lázně stěžovatelku nepřímo diskriminovaly, když po ní vyžadovaly uhrazení poplatku za pobyt psa, respektive jí zaplacenou částku nenavrátily.

C.4 Omezení pohybu asistenčního psa po areálu lázní z hlediska možné diskriminace

Obdobně je třeba z hlediska zákazu nepřímé diskriminace posoudit i praxi lázní, která výrazně omezuje pohyb psa po areálu. Pravidla pro posouzení, zda v tomto případě došlo k nepřímé diskriminaci, se shodují s pravidly představenými výše.

Ombudsman k otázce omezení přístupu asistenčních psů do zdravotnických zařízení již dříve uvedl, že toto nemůže znamenat fakticky paušální zákaz přístupu a pohybu. Poskytovatelé zdravotních služeb musejí rozlišovat mezi různými typy prostor v rámci

23 Kvasnicová, Jana, Jiří Šamánek a kol. *Antidiskriminační zákon. Komentář*. Wolters Kluwer, 2015, s. 246.

24 Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ve věci přístupu asistenčních psů do lázeňského zařízení ze dne 10. dubna 2015, sp. zn. 108/2013/DIS/VB, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 5.

zdravotnických zařízení a podle jejich povahy umožnit nebo neumožnit psům přístup. Mají upravit, do jakých prostor asistenční psi vstupovat mohou a do kterých ne. Zároveň by mělo být v případě zákazu vstupu do určitých prostor zajištěno místo pro odložení psa a dohled nad ním.²⁵

Ze shodných tvrzení lázní i stěžovatelky vyplynulo, že lázně výrazně omezují pohyb psů po areálu. Psi se mohou po lázních pohybovat jen na nejkratší možné cestě z pokoje pacienta ven z areálu. Toto pravidlo sice není písemně zachyceno ve vnitřním řádu lázní, nicméně jeho faktickou aplikaci považují na základě tvrzení obou stran za nespornou skutečnost. Lázně toto pravidlo odůvodňují tím, že v jejich prostorách platí přísné hygienické předpisy jako v každém jiném zdravotnickém zařízení. Tímto opatřením mají tedy lázně především chránit zdraví ostatních pacientů.

Z lékařské zprávy doložené stěžovatelkou vyplývá, že potřebuje doprovod asistenčního psa kvůli svému zdravotnímu postižení. Bez něj není schopna každodenního života a její stav se může v nepřítomnosti psa okamžitě zhoršit. Nepřítomnost psa se v konkrétním případě může projevit především zhoršením atak úzkosti a ztížením adaptace stěžovatelky na nové prostředí.

Lázně aplikují striktní omezení pohybu psů po areálu i na případy, kdy se jedná o asistenčního psa doprovázejícího pacienta s postižením. Tím v případě lidí s postižením výrazně omezují možnost využívat asistenčního psa jako kompenzační pomůcku. Důsledkem tohoto omezení může být zhoršení obtíží, jimž člověk s postižením čelí. **Konkrétně stěžovatelka byla vzhledem ke svému stavu vlivem této praxe znevýhodněna z důvodu zdravotního postižení.**

Nyní je třeba opět posoudit, zda jde v konkrétním případě skutečně o zakázanou nepřímou diskriminaci nebo zda lze počínání lázní ospravedlnit.

C.4.1 Legitimní cíl

Lázně přijaté opatření odůvodňují ochranou zdraví ostatních pacientů a hygienickými a provozními normami, které musejí jako zdravotnické zařízení dodržovat. Některé hygienické požadavky, a především pak požadavek na ochranu zdraví pacientů, vyplývají přímo z právních předpisů.²⁶

Protože je zdraví pacientů právem chráněnou hodnotou, jejíž naplňování je základním předpokladem, aby zdravotní služby mohly být vůbec na náležité úrovni poskytovány, je z mého pohledu **deklarovaný cíl omezení pohybu psů po areálu lázní legitimní.**

25 Doporučení veřejného ochránce práv pro přístup vodicích a asistenčních psů do veřejných prostor ze dne 10. srpna 2010, sp. zn. 31/2010/DIS; [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

26 Např. podle § 15 a násl. zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, a podle § 10 vyhlášky č. 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a vybraných zařízení sociálních služeb.

C.4.2 Přiměřenost

Navazuje otázka, zda je praxe lázní vzhledem k tomuto sledovanému legitimnímu cíli přiměřená. Přiměřenost chápeme jako vhodnost.²⁷ Jde tedy o to, zda je zvolené opatření způsobilé dosáhnout sledovaného legitimního cíle, respektive zda je skutečně vhodné k jeho dosažení.

Lázně umožňují pacientům pohyb s asistenčním psem v pacientově pokoji a kromě toho jen na nejkratší možné cestě skrz společné prostory z lázní ven. Ve zbytku areálu je pohyb se psy zjevně zakázán.

Jestliže je pacientovi se psem zakázán pohyb ve většině prostor lázní, ohrožení hygienických podmínek (a tedy i zdraví ostatních pacientů) v tomto smyslu skutečně není myslitelné. **Maximální omezení pohybu psa v prostorách lázní je tak přiměřeným opatřením vzhledem ke sledovanému legitimnímu cíli.**

C.4.3 Nezbytnost

Zbývá posoudit nezbytnost přijatého opatření. Je tak třeba se zabývat tím, zda sledovaného cíle nelze dosáhnout jinými vhodnými prostředky, které by byly mírnější a méně by zasahovaly do práva na rovné zacházení pacienta s postižením.

V posuzované věci pacienti v doprovodu psů nemohou vcházet nejen do ordinací a míst, kde probíhají léčebné procedury, ale také do čekáren či do stravovacího provozu. Omezení přítomnosti psů tak lázně fakticky pojaly jako paušální zákaz pohybu, s výjimkou nejkratší trasy z areálu ven a zpět, aniž by vyhodnocovaly, jaká újma by ostatním pacientům mohla hrozit v případě, že by byly možnosti pohybu pacientů s asistenčními psy v jednotlivých případech pojímány otevřeněji a šířeji.

Veskrze paušální zákaz pohybu asistenčního psa po zařízení může být jen těžko ospravedlnitelný. Je totiž nasnadě, že ne všude a za všech podmínek představuje pobyt psa přímé ohrožení zdraví ostatních pacientů. Případná hrozící rizika pro ostatní pacienty lze potom v některých případech odvrátit, aniž by bylo vstupu pacientovi se psem do předmětných prostor zcela zamezeno.

Ombudsman již dříve popsal některé způsoby,²⁸ jakými by bylo možné kýženého cíle prakticky dosáhnout tak, aby byl zásah do práv konkrétního pacienta s postižením, který potřebuje doprovod asistenčního psa, minimální. Lázně mohou například:

27 Srov. zejména rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 13. 5. 1986, *Bilka - Kaufhaus GmbH*, C-170/84, rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 16. 7. 2015, *CHEZ Razpredelenie Bulgaria*, C-83/14, rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. 4. 2013, *HK Danmark*, C-335/11 a C-337/11; rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 6. 12. 2012, *Odar*, C-152/11; rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 18. 1. 2018, *Ruiz Conejero*, C-270/16, a rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 14. 3. 2017, *Achbita*, C-157/15.

28 Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ve věci přístupu asistenčních psů do lázeňského zařízení ze dne 10. dubna 2015, sp. zn. 108/2013/DIS/VB, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 6.

- naplánovat časy procedur tak, aby se pacienti v doprovodu asistenčních psů nesetkávali s pacienty náchylnými k infekcím a s pacienty s alergiemi,
- provádět procedury pro pacienty s asistenčními psy v jiných místech než procedury pro pacienty náchylné k infekcím nebo s alergiemi,
- v rámci stravovacího provozu vyhradit místa pro pacienty s asistenčními psy, která budou oddělena od ostatních pacientů, nebo přinejmenším budou vzdálena co nejdále od pacientů náchylných k infekcím nebo s alergiemi,
- zajistit okamžitý úklid prostor pro procedury po návštěvě pacienta s asistenčním psem nebo
- v případě, že přítomnost psa v konkrétním místě nebude ze závažných hygienických důvodů možná, zajistit možnost jeho odložení na co nejbližším určeném místě a dohled nad ním.

Zavedením těchto opatření (respektive alespoň některých z nich či některých dalších jim obdobných) by lázně mohly výrazně omezit negativní dopady obecně aplikovaného pravidla o paušálním omezení pohybu psů po areálu. Zároveň podotýkám, že náklady na zavedení funkčních opatření nemusejí být nikterak vysoké.

Inspirací v tomto ohledu mohou být psané podmínky přítomnosti asistenčních psů v nemocnicích či v jiných zdravotnických zařízeních, které v dnešní době mnozí poskytovatelé zdravotních služeb vyhotovují a zpřístupňují veřejnosti.

Domnívám se tedy, že veskrze paušální omezení pohybu asistenčních psů v prostorách lázní není nezbytným opatřením vzhledem ke sledovanému legitimnímu cíli. Především lze dle mého ochránit zdraví pacientů po přijetí jistých opatření i při umožnění širšího pohybu asistenčních psů. Takové řešení by zároveň představovalo výrazně menší zásah do práv stěžovatelky s postižením.

Lázně se tudíž dopustily nepřímé diskriminace stěžovatelky, když prakticky vyloučily její pohyb s asistenčním psem po areálu lázní.

D. Informace o dalším postupu

Stěžovatelka se ocitla ve složité situaci, v níž čelila zdravotním problémům, nemohla plně využít podpory svého asistenčního psa a zároveň se pokoušela brát za svá práva. Vnímám však i obtížnou situaci lázní, které musejí dbát na práva a zdraví všech pacientů, nikoli pouze těch, které doprovází asistenční pes. Přitom se nemohou opřít o jasnou právní či metodickou úpravu týkající se pobytu asistenčních psů ve zdravotnických zařízeních, neboť tato doposud nebyla přijata. Povinnost respektovat zákaz diskriminace ve smyslu antidiskriminačního zákona však není možné pominout.

Budu rád, pokud se stěžovatelce a lázním podaří spor vyřešit smírnou cestou. Pokud by však snaha o smírné řešení nebyla úspěšná, může se stěžovatelka obrátit na soud s antidiskriminační žalobou.²⁹ To, zda této možnosti využije, záleží pouze na ní.

Lázním dle ustanovení § 21d odst. 1 písm. c) zákona o veřejném ochránci práv a ochránci práv dětí doporučuji:

- (1) vyvolat se stěžovatelkou jednání za účelem smírného vyřešení sporu,
- (2) přijmout písemná a veřejně přístupná pravidla, která vymezí podmínky pobytu asistenčních psů v lázních a podmínky osvobození pacientů s asistenčním psem od poplatku za pobyt psa; podmínky by potom měly být založeny na skutečných potřebách pacientů s postižením a neměly by být diskriminační.

Posouzení zasílám stěžovatelce i lázním. Byl bych rád, kdyby se lázně ve lhůtě 30 dnů od doručení tohoto posouzení vyjádřily k mým závěrům a k navrhovaným doporučením. Ve stejné lhůtě mi může své vyjádření zaslat také stěžovatelka.

Brno 19. května 2026

JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv
(podepsáno elektronicky)

29 Ve smyslu ustanovení § 10 odst. 1 a 2 antidiskriminačního zákona.