

Přístupnost veřejných budov a služeb lidem s postižením

Doporučení veřejného ochránce práv 2025

18. prosince 2025

Obsah

Slovník užitých pojmů	3
Seznam použitých zkratk.....	5
Úvodní slovo.....	6
Závazky ČR v oblasti přístupnosti	8
1. Přístupnost a Úmluva	8
2. Vnitrostátní úprava.....	8
3. Přístupnost vs. přiměřená opatření pro lidi s postižením	9
Doporučení.....	11
1. Informace o přístupnosti na webových stránkách	11
2. Přístupný vstup do veřejné budovy.....	12
3. Vstupní hala a recepce	13
4. Přístupnost uvnitř veřejné budovy	14
5. Přístupné WC.....	17
6. Přístupné prostředí přepážek a kanceláří	18
7. Celková přístupnost.....	19

Slovník užitych pojmů

Easy to read (v češtině: snadné čtení) – metoda psaní textů ve zjednodušené formě. Slouží lidem, kteří mají problém se čtením a porozuměním přístupné češtiny. Jedná se například o lidi s poruchami učení nebo čtení, kteří mají mentální postižení, kognitivní poruchu, nízkou gramotnost, cizince apod. Informace sděluje jednoduchým jazykem v krátkých a srozumitelných větách. Pro lepší pochopení využívá ilustrace a ikony.

Elektronický vrátný – zařízení nebo systém, který umožňuje řízený vstup do objektu pomocí elektronických technologií. Přístup lze ovládat na dálku nebo automaticky. Typicky se jedná o interkom, automatické otevírání dveří (často propojené s ovládáním na dálkový přístup) nebo čtečky čipových karet.

Haptický plán budovy (JPG) – model nebo plán budovy, který umožňuje lidem se zrakovým postižením seznámit se s jejím prostorovým řešením pomocí hmatu.

Haptická tlačítka (JPG) – Vystouplá ovládací tlačítka s vystouplým obsahem sdělení. Umožňují lidem se zrakovým postižením ovládat například výtah nebo vyvolávací a informační systémy pomocí hmatu.

Indukční smyčka (JPG)¹ – pomůcka pro lidi se sluchovým postižením, která jim usnadňuje komunikaci (tlumí hluk a šum, zesiluje mluvené slovo) – [piktogram indukční smyčky](#) (JPG).

Orientační akustický majáček (JPG) – přístroj, který pomocí zvuku pomáhá lidem se zrakovým postižením orientovat se v prostoru a také jim poskytuje doprovodné informace. Používá se například k označení vchodů do budov přístupných veřejnosti nebo na vlakových i autobusových nádražích nebo přestupních terminálech, u WC, hlásí také směr pojezdu eskalátoru apod.

Piktogram – symbol, který graficky znázorňuje určité sdělení. Většinou jde o malý a srozumitelný náčrtek. Piktogramy se běžně používají na veřejných místech, budovách i v tištěných materiálech s cílem umožnit lidem rychlou orientaci. Jedná se například o piktogram WC, šatny, zákaz telefonování, zákaz vstupu se psem, indukční smyčka apod.

Plain language (v češtině přístupná čeština) – stejně jako formát easy to read sleduje cíl usnadnit čtení a porozumění daného textu. Jedná se o přístup k psaní, jehož výsledkem je text, který je smysluplný, jednoznačný a pochopitelný na první přečtení. Zaměřuje se na širokou veřejnost, a to včetně lidí s vysokým vzděláním. Text má být

1 Obrázek je dostupný z webových stránek Unie neslyšících Brno, viz <https://www.pomuckyproneslysici.cz/osobni-indukcni-smycka/indukcni-smycka-geemarc-iloop-plus/>.

stručný, jasný a logicky uspořádaný. Informace nejsou zjednodušené tolik jako ve formátu easy to read. Texty psané přístupnou češtinou (v plain language) jsou obsahově plnohodnotné a mohou být zároveň právně přesné.

Simultánní přepis – služba, která v reálném čase převádí mluvenou řeč do textu. Pomáhá lidem se sluchovým postižením, kteří ani za pomoci techniky dostatečně dobře nerozumí mluvené řeči. Ti díky přepisu mohou snadno sledovat obsah sdělení a získávat informace.

Tester – označení osoby, která v rámci výzkumu navštěvovala vybrané budovy a následně hodnotila jejich vybavení a přístupnost pro lidi s určitým druhem postižení.

Vodící linie – prvek v prostředí, který pomáhá lidem se zrakovým postižením se bezpečně orientovat a pohybovat v prostoru. Slouží k tomu, aby uživatel mohl pomocí bílé hole sledovat bezpečnou trasu, najít důležité body (například vstupy, pokladny, nástupiště) nebo se vyhnout nebezpečným oblastem. Vodící linie se dělí na **přírozené**, což jsou existující prvky prostředí jako stěny, obrubníky nebo zábradlí. Jedná se o vždy vystupující a celoročně funkční prvek, a to bez ohledu na počasí, případně údržbu, a na **umělé vodící linie** (JPG), které jsou vytvořeny speciálně pro tento účel, například v podobě reliéfních pásů, kontrastních pruhů nebo vodících model.

VPN (JPG) – je osobní kompenzační pomůcka. Jedná se o vysílačku, kterou se spouští akustické systémy pro lidi se zrakovým postižením. Tato vysílačka umožňuje uživatelům dálkově ovládat akustická orientační a informační zařízení, jako jsou semaforey, orientační či informační akustické systémy (majáčky, infotabule apod.). Funguje jako navigační pomůcka, která umožňuje lépe se orientovat v prostoru pomocí zvukových signálů nebo hlasových pokynů. Především uživateli poskytuje, skrze zvukové signály, informace o jeho okolí a o směru, kterým by se měl vydat, aby se dostal do cíle.

Seznam použitých zkratek

Úmluva – Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, sjednaná v New Yorku dne 13. prosince 2006, vyhlášená pod č. 10/2010 Sb. m. s.

Stavební zákon – zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon

Vyhláška – vyhláška č. 146/2024 Sb., o požadavcích na výstavbu

ČSN – ČSN 73 4001 o přístupnosti a bezbariérovém užívání

Úvodní slovo

Od ledna 2018 zastává ombudsman funkci monitorovacího orgánu pro naplňování práv zakotvených Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením. Při plnění tohoto poslání se věnuje také přístupnosti prostředí, služeb a informací.

Doporučení, která následují, vycházejí z [výzkumu k přístupnosti veřejných budov a služeb pro lidi s postižením](#). Mají za cíl konkrétně identifikovat a navrhnout řešení překážek, které výzkum objevil a které brání lidem s postižením v přístupu a orientaci ve veřejných budovách a v plném využívání poskytovaných služeb. Považujeme je za první krok k přístupnějšímu a uživatelsky příjemnějšímu prostředí veřejných budov.

Zmíněný výzkum vznikl ve spolupráci s lidmi s postižením a organizacemi hájícími jejich práva. Byl proveden na základě podnětů od veřejnosti a členů a členek [poradního orgánu ombudsmana pro monitorování Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením](#). Poradní orgán a další lidé a organizace hájící práva lidí s postižením se zapojili také do připomínkování tohoto doporučení. Tímto bych jim všem rád srdečně poděkoval za jejich čas a sdílení poznatků.

Z výzkumu vyplynulo, že i když existují právní normy definující podmínky přístupnosti, v praxi stále přetrvávají různé bariéry, které omezují přístupnost veřejných služeb a budov. Tyto bariéry se často týkají nejen materiálních překážek, ale i přístupu k informacím nebo způsobu komunikace. Následující doporučení se zaměřují na konkrétní opatření, která mohou pomoci odstranit některé z těchto překážek a učinit veřejné služby uživatelsky přístupnějšími pro všechny, nejen pro lidi s postižením, ale například i pro člověka s kočárkem, chodítkem nebo kufrem.

Doporučení vycházejí z výzkumu a zaměřují se pouze na nedostatky, které v něm byly identifikovány.

Cílem doporučení je poskytnout institucím konkrétní vodítka k postupnému zlepšení přístupnosti. **Nejde o komplexní návod**, jak zajistit přístupnost, ale o praktické rady, které mohou být užitečné na cestě k univerzálnímu designu – tedy k navrhování prostředí, služeb a produktů tak, aby byly co nejvíce použitelné pro všechny bez nutnosti dalších úprav.

Jelikož vycházíme pouze z výzkumu a naším cílem je poskytnout doporučení, která budou praktická, stručná a výstižná, nebudeme se podrobně zabývat všemi požadavky minimálního standardu stanoveného stavebním zákonem, vyhláškou o požadavcích na výstavbu a technickou normou k přístupnosti a bezbariérovému užívání. To však neznamená, že bychom je v praxi opomíjeli. Při rekonstrukcích nebo stavbě nových budov je nutné vždy postupovat v souladu s těmito předpisy.

Aby byla doporučení co nejsrozumitelnější, záměrně v některých případech nepoužíváme odbornou terminologii. Myslíme přitom na hlavní adresáty – pracovníky

veřejných institucí, kteří nemusejí mít technické vzdělání – i na širší veřejnost, pro kterou chceme texty zachovat přehledné a přístupné.

Je důležité si uvědomit, že přístupnost není pouze záležitostí pro lidi s postižením, ale že zároveň odráží kvalitu poskytovaných služeb. Některé úpravy mohou být finančně náročné, navíc jsou možnosti změn u památkově chráněných budov často omezené. Přesto věříme, že i malé úpravy mohou přinést výrazné zlepšení a umožnit lidem s postižením plně se zapojit do veřejného života a vyjít vstříc koneckonců i dalším lidem, kteří zažívají třeba jen dočasná omezení.

Toto doporučení je zejména pro instituce, jejichž přístupnost jsme testovali ve výzkumu. Jako základní vodítko však může sloužit **všem veřejným institucím**, které chtějí zlepšit svou přístupnost pro všechny návštěvníky. Po třech letech od vydání tohoto doporučení proběhne opakovaný výzkum, který vyhodnotí, jak se instituce v této oblasti posunuly. Výsledky pomohou identifikovat změny a další kroky ke zlepšení přístupnosti.

Závazky ČR v oblasti přístupnosti

Na tomto místě tradičně shrnujeme dotčenou právní úpravu na vnitrostátní, unijní i mezinárodní úrovni. V tomto případě jsme se však rozhodli zvolit jiný postup a pouze stručně shrnout závazky plynoucí z Úmluvy a vnitrostátní úpravy. Důvodem je to, že doporučení navazuje na [výzkum](#), který obsahuje detailní objasnění dotčené právní úpravy. V rozebírané problematice vydáváme doporučení k otázkám souvisejícím s naplňováním práv lidí s postižením.² Považujeme tak za důležité alespoň stručně objasnit závazek ČR v oblasti přístupnosti vyplývající z Úmluvy. Ta je totiž stěžejním lidskoprávním dokumentem na poli ochrany práv lidí s postižením v prakticky celosvětovém měřítku a právním východiskem našich monitorovacích aktivit.

1. Přístupnost a Úmluva

Česká republika ratifikovala Úmluvu v roce 2009. Je tak součástí našeho právního řádu a má aplikační přednost před zákony.

Úmluva je postavena na několika klíčových zásadách, mezi nimiž v kontextu řešené problematiky vyniká zásada nediskriminace, přístupnosti a plného a účinného zapojení a začlenění lidí s postižením do společnosti.³ Česká republika se mimo jiné zavázala k tomu, že přijme veškerá odpovídající legislativní, administrativní a jiná opatření pro provádění práv uznaných v Úmluvě a zdrží se jakéhokoli jednání nebo postupu, jež jsou v rozporu s Úmluvou, a zároveň zajistí, aby veřejné orgány a instituce jednaly v souladu s Úmluvou.⁴

Podle čl. 9 odst. 1 Úmluvy má Česká republika povinnost přijmout příslušná opatření k zajištění přístupu osob se zdravotním postižením na rovnoprávném základě s ostatními, mimo jiné k informacím a komunikaci, včetně informačních a komunikačních technologií a systémům, jakož i k **dalším zařízením a službám dostupným nebo poskytovaným veřejnosti**. Tato opatření jsou přijímána za účelem, aby lidé s postižením mohli žít nezávislý život a neprohlubovalo se jejich vyloučení a závislost na péči jiných osob či státu.

2. Vnitrostátní úprava

Na vnitrostátní úrovni se přístupností zabývá řada právních předpisů. Jedná se především o zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon, vyhlášku č. 146/2024 Sb., o požadavcích na výstavbu, a ČSN 73 4001 Přístupnost a bezbariérové užívání. Výčet

2 Ve smyslu ustanovení § 21c odst. 1 písm. c) zákona o veřejném ochránci práv a o ochránci práv dětí.

3 Ustanovení čl. 3 písm. b), c) a f) Úmluvy.

4 Ustanovení čl. 4 písm. a) a d) Úmluvy.

základních předpisů je namístě doplnit rovněž o zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací, zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, a zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.

3. Přístupnost vs. přiměřená opatření pro lidi s postižením

V souvislosti s přístupností se často zmiňují i přiměřená opatření pro lidi s postižením. Účelem přístupnosti i přiměřených opatření je v obecné rovině pomoci lidem s postižením naplňovat jejich práva. Nejedná se však o synonyma, a nelze je proto zaměňovat.

- Přístupností lze chápat vytváření podmínek pro bezbariérové prostředí, zboží a služby s důrazem na univerzální design (možnost užívat věc bez speciálních úprav pro co nejširší množství uživatelů).
- Přiměřenými opatřeními se naopak rozumí speciální úpravy pro potřeby konkrétního člověka s postižením.

Zajištění přístupnosti tedy představuje širší koncept než přijetí přiměřených opatření.⁵ Podle obecného komentáře Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením souvisí přístupnost se skupinami osob, zatímco přiměřená opatření se týkají pouze jednotlivců.⁶ To znamená, že stát, který je smluvní stranou Úmluvy, má povinnost zajistit:

- přístupnost *ex ante*, tedy ještě před obdržení individuální žádosti o vstup nebo použití místa či služby nebo i v případě, kdy žádnou takovou žádost neobdrží;
- přiměřená opatření *ex nunc*, tedy od okamžiku, kdy je člověk s postižením v dané situaci (například na pracovišti nebo ve škole) potřebuje, aby mohl využívat svých práv na rovném základě a v konkrétním kontextu.

Smluvní strany Úmluvy musí stanovit standardy přístupnosti, které splňují následující kritéria:

- musí být specifikovány pro poskytovatele služeb, stavitele a další subjekty,
- musí být široké a komplexní a

5 Kancelář veřejného ochránce práv a Právnická fakulta Univerzity Karlovy. Lidé s postižením jako „nová menšina“ – právní výzvy a souvislosti. Praha: Wolters Kluwer, 2021, s. 143. Dostupné z: https://www.ochrance.cz/dokument/lide_s_postizenim_jako_nova_mensina_pravni_vyzvy_a_souvislosti/lide_s_postizenim_jako_nova_mensina.pdf.

6 Obecný komentář Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením, body 25–26. Dostupné z: https://www.ochrance.cz/media/obecný_komentář_c.2.pdf.

- jejich přijetí předcházela konzultace s organizacemi zastupujícími zájmy lidí s postižením.

Standardy přístupnosti nemohou pamatovat na všechny formy postižení (znevýhodnění). Pro jednotlivce se vzácným postižením nebo pro ty, kteří nepoužívají nabízené režimy, metody a prostředky, nemusí být standardy přístupnosti dostatečné.

Jelikož je přístupnost realizována postupně, lidé s postižením mohou v mezidobí využít alespoň přiměřených opatření. Ta nemohou smluvní strany Úmluvy používat jako záminku, aby se vyhnuly zajištění plné přístupnosti. Povinnost zajistit přístupnost je totiž bezpodmínečná a její neplnění nelze omluvit prostým odkazem na případnou zátěž, která je s ní spojena.

V tom se liší od povinnosti přijmout přiměřené opatření. Nepřijetí přiměřeného opatření vůči člověku s postižením v přístupu k zaměstnání, odbornému vzdělávání nebo jiné službě určené veřejnosti je v zásadě nepřímou diskriminací.⁷ O diskriminaci by ale nešlo, pokud by přijetí opatření bylo pro zaměstnavatele nebo poskytovatele služby **nepřiměřeně zatěžující**. Při posuzování nepřiměřeného zatížení se zvažuje míra užitku, kterou má z opatření člověk s postižením, finanční únosnost opatření, dostupnost finanční nebo jiné pomoci k jeho realizaci a to, jestli lze potřebu člověka s postižením uspokojit také jiným opatřením.⁸

7 Ustanovení § 3 odst. 2 zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).

8 Ustanovení § 3 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

Doporučení

Následující doporučení vycházejí výhradně ze zjištění [výzkumu k přístupnosti veřejných budov a služeb pro lidi s postižením](#). Nejde o komplexní řešení přístupnosti, ale o první krok – výchozí bod – na cestě ke vstřícnějšímu a dostupnějšímu veřejnému prostředí. Doporučení se proto zaměřují pouze na nejčastější a nejzásadnější překážky, které jsme ve výzkumu zjistili. Pokud tato základní doporučení instituce naplní, svoji přístupnost významně zlepší, aniž však nezbytně dosáhne plné přístupnosti.

Pro komplexní představu o přístupnosti a nedostatcích konkrétní instituce doporučuji provést audit přístupnosti. Audit přístupnosti budovy je proces komplexního hodnocení, jehož cílem je ověřit, zda je budova přístupná a bezpečná pro lidi s různými potřebami, například pro lidi s omezenou pohyblivostí, zrakovým nebo sluchovým postižením, seniory či rodiče s kočárky. Během auditu se posuzuje, jestli jsou vstupy, interiéry a vybavení budovy uspořádány tak, aby je mohl každý snadno využívat.

Cílem auditu je najít veškeré bariéry, které mohou bránit snadnému a bezpečnému přístupu do budovy a pohybu uvnitř ní. Auditor posuzuje, zda budova odpovídá platným právním předpisům a normám týkajícím se přístupnosti, a současně poskytuje doporučení, jakými úpravami by se přístupnost mohla zlepšit. Tento proces zahrnuje prohlídku budovy, analýzu dokumentace a vypracování zprávy, která shrnuje zjištěné nedostatky a návrhy na jejich odstranění.

Výsledkem auditu je přehledná zpráva, která obsahuje hodnocení aktuálního stavu budovy, doporučení na nezbytné úpravy a po dohodě také orientační odhad nákladů na jejich realizaci. Zpráva slouží vlastníkově nebo správci budovy jako klíčový dokument pro plánování potřebných úprav.

Přínos auditu přístupnosti je značný. Budova, která je přístupná pro lidi s různými potřebami, zvyšuje komfort a bezpečnost všech uživatelů, nejen těch s postižením. Přístupné budovy usnadňují pohyb každému a zároveň podporují sociální začlenění, protože odstraňují překážky, které by mohly bránit lidem v plnohodnotném zapojení do běžného života. Audit tak pomáhá budovy přizpůsobit tak, aby byly dostupné pro všechny bez rozdílu.

1. Informace o přístupnosti na webových stránkách

Aktuální informace o přístupnosti budovy a v ní poskytovaných služeb by klienti měli mít k dispozici již před samotnou návštěvou instituce. K tomu slouží webové stránky, na nichž by informace o přístupnosti měly být zveřejněny. Informace musí jít snadno nalézt a musí být pravidelně aktualizované, jinak nebudou sloužit svému účelu. Díky

tomu se lidé s postižením na návštěvu instituce mohou, pokud chtějí, připravit. Přípravenost ostatně ulehčí úlohu i těm, s nimiž se v instituci setkají.

Proto doporučuji:

- 1) **Mít veškeré informace a formuláře na webových stránkách přístupné prostřednictvím asistivních technologií (odečítač obrazovky, lupa, hlasové ovládání atp.).**
- 2) **Poskytnout hlavní informace i v easy to read formátech.**
- 3) **Poskytnout informace i v českém znakovém jazyce.**
- 4) **Zveřejnit informace o možnostech pro návštěvníky se sluchovým postižením.**

Zveřejnit informaci, zda je dostupné tlumočení do českého znakového jazyka nebo simultánní přepis, a pokud ano, zda je nutné službu objednat předem, nebo je dostupná i na místě bez objednání.

- 5) **Zpřístupnit infolinky i pro lidi s postižením tak, aby poskytovaly adekvátní informace.**

Jedná se o samotné zpřístupnění linky. To znamená mít možnost například videohovoru pro lidi se sluchovým postižením, možnost spojení prostřednictvím SMS zpráv nebo po e-mailu. Jde také o průběžné školení personálu obsluhujícího infolinku, aby mohl poskytnout adekvátní informace, které volající potřebuje. Jedná se především o schopnosti dát informace o přístupnosti budovy, vysvětlit trasu na konkrétní místa apod.

- 6) **Zveřejnit na webových stránkách informace o parkovacích místech pro lidi s postižením a o sjízdnosti cesty z parkovacího místa.**
- 7) **Zveřejnit informaci o dostupnosti MHD, včetně popisu trasy k instituci a popisu sjízdnosti cesty.**
- 8) **Zveřejnit informaci o umístění bezbariérového vchodu, pokud se nachází na jiném místě než hlavní vchod.**
- 9) **Zveřejnit na webových stránkách aktuální orientační plán budovy.**

2. Přístupný vstup do veřejné budovy

Je namístě zdůraznit, že když hovoříme o přístupnosti veřejných budov a služeb, nemyslíme tím pouze přístupnost samotné budovy, ale také přístup k ní. Tím se rozumí dostupnost MHD, vodicí linie, správné povrchy, dodržení norem i v okolí budovy. Jedná se o komplexní otázku, kterou samotné instituce nemohou vždy samy vyřešit, třebaže většinu z našich doporučení samy zajistit mohou.

Proto doporučuji:

- 10) **V blízkosti vchodu do budovy zřídit vyhrazené parkovací stání pro lidi s postižením, ze kterého je bezbariérový přístup na chodník.**
- 11) **Označit vchod pro lidi s omezenou schopností pohybu (JPG) a přístupovou trasu k němu vhodným způsobem včetně symbolu, pokud se jedná o jiný než hlavní vchod.**
- 12) **Umístit nad hlavní vchod orientační akustický majáček (JPG) pro lidi se zrakovým postižením.**

Pro správné fungování orientačního akustického majáčku je důležité jeho správné umístění. Ministerstvo pro místní rozvoj vypracovalo [metodickou pomůcku o orientačních akustických majáčkách a jejich umístění](#) (PDF).

- 13) **Vybavit případného elektronického vrátného akustickou i optickou signalizací.**

Člověk se zrakovým postižením potřebuje akustickou signalizaci, aby dostal informaci o tom, že jsou dveře otevřené. Vizuelní signalizace slouží pro lidi se sluchovým postižením.

- 14) **Nahradit klasické vchodové dveře dveřmi automatickými, popřípadě dveřmi otevíracími se na tlačítko umístěné ve správné výšce a vzdálenosti.**

Pro člověka pohybujícího se na vozíku, s berlí, chodítkem nebo i kočárkem je obtížné samostatně otevřít mechanické vstupní dveře.

3. Vstupní hala a recepce

Vstupní hala slouží jako primární zdroj informací pro orientaci po budově. Klient by se v ní měl tedy dozvědět nejdůležitější informace, ať už se jedná o zorientování se v plánu budovy nebo o informace pro případ krizových situací.

Proto doporučuji:

- 15) **Ve vstupní hale umístit orientační plán budovy v takové výšce, aby byl čitelný i pro člověka na vozíku.**
- 16) **Vést přirozenou a umělou vodící linii pro orientaci lidí se zrakovým postižením na potřebných místech.**

Díky této linii by se lidé se zrakovým postižením měli dostat k haptickému plánu budovy a dále na všechna místa určená pro veřejnost. Potřebnými místy rozumíme místa, kam návštěvník potřebuje dojít (kanceláře, WC, podatelny, čekárny, ordinace...).

Je třeba také zdůraznit, že pro dosažení přístupného zaměstnávání lidí se zrakovým postižením (případ, kdy je zaměstnancem člověk se zrakovým postižením) by vodící linie měly vést i do prostor veřejnosti nepřístupných.

17) Ve vstupní hale umístit plán budovy, a to i v haptické podobě (JPG).

Z plánu budovy a z jeho haptického provedení všichni lidé, i ti se zrakovým postižením, získají představu o vnitřním uspořádání budovy. Budou se tak moci po budově snáze orientovat a dostat se na potřebné místo bez asistence jiných lidí.

18) Ve vstupní hale umístit informace pro případ krizových situací ve srozumitelně psané podobě.

19) Pokud je ve vstupní hale recepce, doporučuji:

a) Usadit personál tak, aby bylo možné odezírání ze rtů.

To znamená čelem k návštěvníkovi tak, aby mu nic nebránilo ve výhledu na rty mluvícího člověka. Není také vhodné personál usazovat tak, aby za ním bylo okno, které oslňuje návštěvníka a ztěžuje komunikaci odezíráním.

b) Odstranit překážky, které odezírání brání, např. plastové přepážky.

c) Prostor recepce dostatečně osvětlit.

d) Uzpůsobit výšku pultu pro lidi užívající vozík.

e) Mít na recepci k dispozici šablonu nejčastějších otázek a odpovědí a plánek budovy.

Jedná se o nejběžnější fráze a nejčastější a nejdůležitější otázky a odpovědi na ně. Tyto šablony slouží personálu, který neovládá český znakový jazyk, pro předání nejdůležitějších informací. Umísťují se buď na recepci, nebo ve vstupní hale.

Do plánu pak personál na recepci vyznačí návštěvníkovi cestu. Tato opatření vedou ke snazší komunikaci, například když není k dispozici tlumočnick do českého znakového jazyka nebo přepisovatel.

f) Poučit a proškolit personál pro komunikaci s lidmi s postižením.

4. Přístupnost uvnitř veřejné budovy

Pro přístupný pohyb po budově je nutné odstranit všechny překážky, které například brání průjezdu vozíku nebo jsou v blízkosti vodících linií, a znemožňují tak jejich účelné využití. Je nutné pamatovat na různé typy postižení a jejich potřeby. Pro lidi s tělesným

postižením je třeba uzpůsobit všechny komunikační trasy po budově, včetně schodišť. Pro samostatnou orientaci je také vhodné vyznačit trasy a přidat rozcestníky po budově.

Proto doporučuji:

20) Označit po celé budově bezbariérové trasy.

Pokud jsou v budově trasy, které jsou pro pohyb a orientaci přístupnější – například tam nejsou schody nebo jiné překážky –, je vhodné je označit, aby je klienti využívali přednostně.

21) Uzpůsobit chodby pro pohyb člověka na vozíku.

Chodby by měly být dostatečně široké pro nerušený průjezd vozíku. To znamená například odstranit překážky, které by mohly bránit projetí – židle, stolky apod.

22) U mechanicky otevíraných dveří umožnit přivolání pomoci pro jejich otevření.

23) Tam, kde to ČSN dovoluje, odstranit prahy.

24) Vybudovat přirozené vodící linie nebo umělé vodící linie (JPG) a zachovat volný průchod kolem nich, což znamená 80 cm na obě strany od ní.

25) Pro pohyb na schodech:

a) Uzpůsobit bezbariérovou rampu pro samostatné použití.

Rampa musí být protiskluzová a opatřená z obou stran madly. Sklon a délka rampy musí odpovídat minimálně standardu určeném ČSN (viz bod 11.2 ČSN)

b) Nainstalovat zdvihací plošinu s návodem k použití a zvonkem přivolávajícím obsluhu v případě potřeby – svislá zdvihací plošina (JPG),⁹ šikmá zdvihací plošina (JPG).¹⁰

Zdvihací plošiny slouží lidem pohybujícím se na vozíku ke zdolání schodů. Lidé by měli mít možnost se co v největší možné míře pohybovat po budově samostatně, to znamená i samostatně obsluhovat zdvihací plošinu. Proto je vhodné umístit u zdvihací plošiny návod k jejímu použití (JPG),¹¹ a to v dosahu člověka pohybujícího se na vozíku.

9 Obrázek je dostupný z [webových stránek Mapa bariér](#).

10 Obrázek je dostupný z [webových stránek Mapa bariér](#).

11 Obrázek je dostupný z [webových stránek Mapa bariér](#).

Ne ve všech případech je ale možné, aby člověk plošinu ovládal sám. Proto je nutné instalovat i tlačítko, které v případě potřeby přivolá proškolený personál.

c) Proškolit personál v manipulaci s plošinou.

d) Označit nástupní a výstupní stupeň (JPG)¹² každého schodišťového ramene nebo vyrovnávacích schodů kontrastním páskem.

Páska musí být po celé délce schodnice daného stupně (kontinuálně nebo přerušovaně), nestačí označit pouze okraje schodnice (JPG).

e) Umístit kulatá madla z obou stran schodiště tak, aby schodiště přesahovala (kromě případů, kdy zasahují do prostoru).

Madlům a jejich umístění se věnuje technická norma v bodě 11.3 a následujících. Tvar madel má být kulatý, aby byla snadno uchopitelná, a tím poskytovala největší možnou podporu.

26) **Odstranit nebo označit překážky nerozpoznatelné při použití bílé hole.**

27) **Zabránit vstupu do prostor se sníženou výškou (např. pod schodiště).**

Lidé se zrakovým postižením používající bílou hůl nemusí být schopni s její pomocí rozpoznat překážky, které jsou umístěné příliš vysoko nad povrchem. Je proto třeba pod takové překážky umístit zábranu vnímatelnou za pomoci bílé hole.

28) **Výtahy a cestu k nim řádně označit (JPG).**

a) Označit výtah haptickými tlačítky (JPG)¹³ a popisky v Braillově písmu.

b) Vybavit výtah akustickým hlášením poschodí a směru jízdy.

c) Zajistit, aby byl popis ovladačů v kabině shodný s označením na samotném poschodí a v orientačním systému.

d) Umístit tlačítka v dosahu člověka pohybujícího se na vozíku.

e) Umístit do výtahu zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu.

Člověk pohybující se na vozíku potřebuje ve výtahu, ve kterém se nemůže otočit, zrcadlo. V něm si kontroluje směr jízdy, a zda za sebou nemá nějakou překážku. Je proto nutné umístit ho i do spodní části výtahu tak, aby poskytovalo uživateli výhled na celý prostor.

12 Obrázek je dostupný z [webových stránek Sjedené organizace nevidomých a slabozrakých ČR](#).

13 Obrázek poskytla organizace Sjedené organizace nevidomých a slabozrakých ČR (SONS).

f) Zřídit možnost přivolání pomoci v případě poruchy pomoci SMS.

Člověk se sluchovým postižením se v případě poruchy výtahu nedorozumí ústní komunikací, potřebuje možnost psané komunikace.

g) Umístit informace o přivolání pomoci i v Braillově písmu.

5. Přístupné WC

Pro přístupné WC (JPG)¹⁴ je třeba dodržovat alespoň minimální standard upravený právními předpisy a technickou normou. Pokud chceme, aby bylo WC funkční pro danou cílovou skupinu, musí odpovídat jejím potřebám. Příkladem lze uvést, že nesprávně umístěné zrcadlo pomůže stejně jako žádné zrcadlo. To samé platí o madlech, splachovadle, dveřích, koši či samotném rozložení prostoru kabinky WC. Je nutné také pamatovat na nouzové tlačítko pro přivolání pomoci v případě potřeby.

Proto doporučuji:

29) Řádně označit WC i v Braillově písmu (JPG)¹⁵ (nad klikou).

Znamená to označení reliéfní i braillovým popisem osazeným 20 cm nad klikou, tzn. tam, kde to osoba se zrakovým postižením očekává.

30) Umožnit přístup na WC ze společných prostor.

Osobní asistent člověka pohybujícího se na vozíku může být jiného pohlaví než samotný člověk s postižením, a proto je důležité mu umožnit přístup do kabiny WC bez narušení soukromí ostatních osob.

31) Nechat WC odemknuté.

Zamknuté WC představuje řadu problémů. Jedná se o překážku a časové zdržení při vykonávání základní lidské potřeby. Vyžádání si klíče pro odemknutí představuje také zásah do důstojnosti člověka.

32) Instalovat takové typy dveří, které zvládne otevřít i člověk pohybující se na vozíku.

Aby dveře mohl používat i člověk pohybující se na vozíku, je například potřebné, aby byly lehké, aby jejich klika byla v dosažitelné výšce a měly madla pro lepší manipulaci s nimi.

14 Obrázek je dostupný z [webových stránek Mapa bariér](#).

15 Obrázek je dostupný z [webových stránek Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR](#).

- 33) **Umístit madla u záchodové mísy podle parametrů uvedených v technické normě.**

- 34) **Pořídit signalizační zvonky pro přivolání pomoci.**

V záchodové kabině musí být umístěny dva ovladače signalizačních zvonků (alarmů) pro přivolání pomoci a resetovací tlačítko. Jedno tlačítko je umístěno v dosahu mísy a druhé v dosahu z podlahy (kdyby člověk upadl). Tyto ovladače aktivují akustický a optický alarm vně kabiny. Resetovací tlačítko je umístěno vedle dveří uvnitř kabiny. Ovladače musí být červené a resetovací tlačítko zelené.

- 35) **Nahradit nášlapné odpadkové koše jinými, vhodnějšími pro člověka pohybujícího se na vozíku.**

Nášlapné koše jsou nevhodné, jelikož je člověk pohybující se na vozíku nemůže bez problémů ovládat. Vhodnější jsou obyčejné koše s výklopným víkem nebo úplně bez víka.

- 36) **Uzpůsobit výšku zrcadla i umyvadla tak, aby vyhovovala normě, a tedy i potřebám lidí pohybujících se na vozíku.**

Aby zrcadlo a umyvadlo sloužily svému účelu, je nutné je umístit do takové výšky, aby je mohl používat i člověk pohybující se na vozíku (viz bod č. 12 ČSN).

6. Přístupné prostředí přepážek a kanceláří

Přístupné musí být jak prostory, kde se poskytují služby, tak i samotné jejich poskytování. Nejde tedy pouze o vybavení a uzpůsobení prostor, ale také o komunikaci s lidmi.¹⁶ Dále je třeba pamatovat na technologie, které s přijímáním klientů souvisí. Tím se myslí například vyvolávací systémy, které je taktéž třeba upravit tak, aby je mohli využívat i lidé s různým typem postižení.

Proto doporučuji:

- 37) **Pokud má instituce vyvolávací systém, zajistit aby:**

a) Umožňoval přihlášení pomocí VPN vysílačky.¹⁷

b) Byl ovladatelný za pomoci haptických tlačítek v kombinaci s akustickou odezvou.

c) Umožňoval dálkový přístup za pomoci mobilního telefonu nebo tabletu.

16 [Doporučení zástupkyně ombudsmana Jak mluvit a psát o lidech a s lidmi s postižením.](#)

17 Příklad realizace na poště v Brně.

d) Byl vybaven akustickým a zároveň i vizuálním hlášením o pořadí ve frontě.

- 38) **Usadit personál tak, aby bylo možné odezírat z jeho rtů (viz doporučení 19).**
- 39) **Uzpůsobit výšku přepážky a její podjezd pro člověka pohybujícího se na vozíku.**
- 40) **Uzpůsobit výšku a podjezd stolů pro vyplňování písemností pro člověka pohybujícího se na vozíku.**

Vhodné je využít stoly s nastavitelnou výškou. V takovém případě bude možné stůl přizpůsobit široké škále návštěvníků.

- 41) **Uzpůsobit výšku umístění písemností tak, aby byly v dosahu člověka pohybujícího se na vozíku.**

7. Celková přístupnost

Poslední část se zaměřuje na doporučení týkající se všech prostor veřejné budovy tak, aby byla jak přístupná, tak uživatelsky příjemnější.

Proto doporučuji:

- 42) **Zajistit krizové hlášení pro návštěvníky se sluchovým postižením.**

V případě krizové situace je nutné, aby se informace dostaly ke všem návštěvníkům instituce. Je proto nutné zpřístupnit hlášení i pro lidi se sluchovým postižením, například blikáním varovného systému.

- 43) **Zprovoznit indukční smyčky (JPG)¹⁸ a označit je piktogramem indukční smyčky (JPG).**
- 44) **Označit skleněné plochy (JPG)¹⁹ tak, aby byly rozlišitelné pro lidi se zrakovým postižením.**

Skleněné plochy, jako jsou dveře, stěny nebo výlohy, by měly být jasně označeny takovým způsobem, aby je lidé se zrakovým postižením snadno rozpoznali a předešli nechtěné kolizi. K tomu je namístě použít kontrastní pruhy nebo vzory tak, aby byly viditelné pro stojící i sedící lidi, například lidi pohybující se na vozíku. Ideální jsou matné nebo barevné prvky, které se odlišují od okolního prostředí a jsou dobře viditelné za různých světelných podmínek. Při návrhu označení je vhodné použít odolných materiálů, které nevyblednou nebo se neopotřebují. Označení musí být kontrastní oproti pozadí. Není tedy

18 Ukázka dobré praxe instalace a [užití indukční smyčky z magistrátu města Brna](#) a [zabudované indukční smyčky](#).

19 Obrázek je dostupný z [webových stránek Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR](#).

vhodné například používat pro rozlišení bílou pásku, když máme za dveřmi bílou stěnu.

45) Zajistit kontrastní prostředí (židle, stoly na chodbě, sloupky, schody, ...)

Aby se lidé se zrakovým postižením mohli bezpečně pohybovat po budově, je velmi důležité zajistit dostatečný vizuální kontrast. To znamená, že by mezi jednotlivými sousedícími plochami – například mezi podlahou a stěnou nebo mezi židlí a stěnou – měl být zřetelný rozdíl v barvě nebo jasu. Stejně tak je potřeba, aby prvky jako madla, dveře nebo značení byly snadno rozlišitelné od pozadí, na kterém se nacházejí. Dobře viditelný kontrast pomáhá lidem lépe vnímat prostor a předcházet nehodám. Pro zjištění správného kontrastu můžete použít nástroj [Contrast checker](#).

46) Všechny prostory dostatečně osvětlit.

47) Místnosti označit velkým kontrastním písmem umístěným ve výšce očí průměrného člověka, které bude čitelné i pro člověka pohybujícího se na vozíku.

48) Zajistit možnost simultánního přepisu a tlumočnických služeb přímo na místě nebo po předchozí domluvě.

49) Pořídit tablet pro komunikaci návštěvníků se sluchovým postižením s personálem.

Tablet je potřebný, pokud má instituce sjednanou online tlumočnickou a přepisovatelskou službu pro návštěvníky se sluchovým postižením. Díky němu se přepisovatel/tlumočnick mohou na tablet online připojit a pomoci s komunikací.

50) Vypracovat důležité informace v easy to read formátu.

Základní pravidla popisuje například [brožura s Evropskými pravidly pro tvorbu snadno srozumitelných informací](#) (PDF) a [metodika Ministerstva vnitra určená úřadům](#) (PDF).

51) Proškolit personál v jednání s lidmi s postižením.

Pro dobrou přístupnost služeb a informací je nutné průběžně proškolovat nový i stálý personál v jednání s lidmi se specifickými potřebami. Zaměstnanci by měli být trpěliví, přívětiví a měli by se snažit najít nejvhodnější způsob komunikace. Příkladem může být komunikace v jednoduchých větách nebo psaná komunikace. Pro komunikaci s lidmi s postižením můžete použít [manuál veřejného ochránce práv Jak mluvit a psát o lidech a s lidmi s postižením](#) (PDF) a základní pravidla uvedená ve [shrnutí z tohoto manuálu](#) (PDF)