



## Spolok nepočujúcich pedagógov (SNEPEDA)

Pluhová 967/48, 831 03 Bratislava-Nové Mesto

[snepeda@gmail.com](mailto:snepeda@gmail.com), 0903 029 317 (len SMS), [www.snepeda.sk](http://www.snepeda.sk)

IČO: 37950801, bankové spojenie: SK58 0900 0000 0006 3200 8479

---

Kancelária verejného ochrancu práv  
Grösslingová 35  
811 09 Bratislava-Staré Mesto

Bratislava dňa 7. 1. 2020

Vec: Spätná väzba od osôb s poruchou sluchu na výzvu ohľadom zistenia stavu bezbariérového prístupu vo vlakoch a na železničných staniciach

Dobrý deň.

V mene Spolku nepočujúcich pedagógov Vám chceme popriať šťastný a úspešný nový rok. Sme radi, že ste zverejnili výzvu, aby sa aj osoby s poruchou sluchu mohli vyjadriť o stave bezbariérového prístupu vo vlakoch a železničných staniciach na Slovensku.

Vašu výzvu sme dali zverejniť na piatich facebookových stránkach. Z toho tri sme dali výzvu preložiť do slovenského posunkového jazyka (SPJ), aby aj nepočujúci používatelia SPJ mohli plnohodnotne porozumieť výzve a reagovať na ňu. Sem môžeme pridávať reakcie vlastných skúseností, nepríjemných zážitkov, svojich postrehov cestujúcich s poruchou sluchu a ich možné riešenia.

V dôsledku straty sluchu rôzneho stupňa majú osoby s poruchou sluchu zníženú schopnosť zachytávať informácie sluchovou cestou a porozumieť im. Preto je potrebné dbať, aby sa namiesto sluchovej informácie a sluchovo-zrakovej informácie vždy poskytla **sluchovo-zrakovo a súčasne textová informácia**.

**Zmena nástupišťa.** Najprv sa na informačnej tabuli o odchode vlakov zobrazuje informácia, na ktoré nástupište daného spoja majú nastúpiť cestujúci. Tak sa ňou cestujúci riadia, dostavia sa. Náhle sa z reproduktora ohlásia zmena nástupišťa. Nič netušiace osoby s poruchou sluchu naďalej zostávajú na nástupišti, tým pádom prepásli svoj vlakový spoj.

**Riešenie:** Bolo by dobré, aby aj na digitálnych informačných tabuliach príslušného nástupišťa textovou formou nahlásili zmenu nástupišťa. To by prospelo aj počujúcim osobám, keďže niektoré reflektory ohlásia nezrozumiteľne. Takže vítame, aby na každom nástupišti každej železničnej stanice boli nainštalované digitálne informačné tabule. Neodporúčame informačné tabule s "rotujúcimi žalúziami", potom na nich nie je možné ohlásiť zmenu nástupišťa.

**Ďalšia informačná tabuľa v budove železničnej stanice.** Na informačnej tabuli o odchode vlakov sa zobrazuje informácia, že daný vlak má výrazné meškanie. Počujúce osoby majú možnosť dozvedieť z reproduktorov, napr. že nastala snehová kalamita, že sa stala nehoda, že sa roztrhol trolej, že vlak má poruchu a pod. Nič netušiace osoby s poruchou sluchu nemá možnosť sa dozvedieť, nedostávajú plnohodnotné informácie, nervózne dlho čakajú. Ďalší prípad. Pre opravu koľajníc, rekonštrukciu staníc, poruchu rušňa a pod. sa počujúce osoby na železničných staniách z reproduktorov dozvedia, že majú nasadať na náhradnú autobusovú dopravu. Lenže nič netušiace osoby s poruchou sluchu o tom nevedia alebo nevedia, na ktorom mieste sa nachádza náhradná autobusová doprava, tým pádom prepásli svoju náhradnú autobusovú dopravu. Tiež opätovne nedostávajú plnohodnotné informácie.

**Riešenie:** Bolo by dobré, aby sa do každej budovy železničnej stanice pridala ďalšia informačná tabuľa a prostredníctvom nej by sa poskytovala textová informácia, poznámka určená pre cestujúcich. To by prospelo aj počujúcim cestujúcim, keďže niektoré reflektory ohlásia nezrozumiteľne. Totožne na tej tabuli je možné informovať o presnom číselnom poradí vozňov, lebo nie každý vlak so číselným poradím sa nachádza na papierovej informačnej tabuli. Vďaka tejto informácii so číselným poradím sa môžu cestujúci lepšie orientovať, na ktoré miesto príslušného nástupišťa majú stáť pre prípravu nastúpenia na konkrétny vozeň.

**Staršie vozne bez informačných tabulí o meškaní vlakového spoja.** Moderné vozne majú nainštalované informačné tabule, tak aj osoby s poruchou sluchu majú možnosť sa dozvedieť, aké sú nasledujúce zastávky a prípadne meškania. V starších vozňoch nie sú nainštalované informačné tabule. Privítame, aby na každom vozni na každej trati boli nainštalované informačné tabule. Zároveň privítame, aby na informačných tabuliach aj v moderných vozňoch sa informovalo pre cestujúcich s poruchou sluchu dôvod dlhého čakania vlaku na stanici, prípadne mimo nej, aby sa znížila aj psychická nespokojnosť cestujúcich s poruchou sluchu.

**Zväčšenie symbolu ucha pre osoby so sluchovým postihnutím a dostupná informácia o wi-fi.** Len na dvoch hlavných železničných staniách v Bratislave a v Košiciach ([www.zssk.sk/on-line-tlmočník](http://www.zssk.sk/on-line-tlmočník)) je dostupná doplnková služba, kde si nepočujúci cestujúci môžu využiť službu online tlmočník. Prvým problémom je, že na priehradke je symbol ucha, ktorý je takpovediac zmenšený oproti ostatným symbolom a nepriehľadný.

**Riešenie:** Bolo by dobré dať zväčšiť symbol ucha. Na ostatných staniách nie je dostupná táto služba. Bolo by dobré na viditeľnom mieste poskytnúť informáciu o dostupnom wi-fi, aby sa aj osoby s poruchou sluchu mohli spojiť s tlmočníkom cez službu online tlmočník prostredníctvom wi-fi. Platilo by aj pre Bratislavu a Košice v čase mimo pevných otváracích hodín. Prostredníctvom služby online tlmočník sa odbúra komunikačná bariéra medzi osobami s poruchou sluchu a pracovníkmi ZSSK.

**Indukčná slučka.** Niekedy osoby, ktoré nosia načúvacie prístroje a kochleárne implantáty, majú ťažkosti porozumieť pracovníkom priehradok buď kvôli nejasnej artikulácii daných pracovníkov alebo šumu z okolia a pod. Je potrebné, aby každá železničná stanica mala nainštalované indukčné slučky. Indukčná slučka je indukčný systém pre príjem signálu zvuku,

ktorý poskytuje prístup k zariadeniam pre osoby s poruchou sluchu. Záznam zvuku sa preniesie priamo do načúvacieho prístroja bez šumu na pozadí. K indukčnej slučke sa pridáva symbol ucha s písmenom T (pozrite obrázok), ktorý označuje, že v priestore sa nachádza nainštalovaná indukčná slučka. Podrobnejšie informácie nájdete napríklad na <https://audiocare0.webnode.sk/komponenty/indukcne-slucky/> alebo na [www.audiocare.sk/projekty/](http://www.audiocare.sk/projekty/).

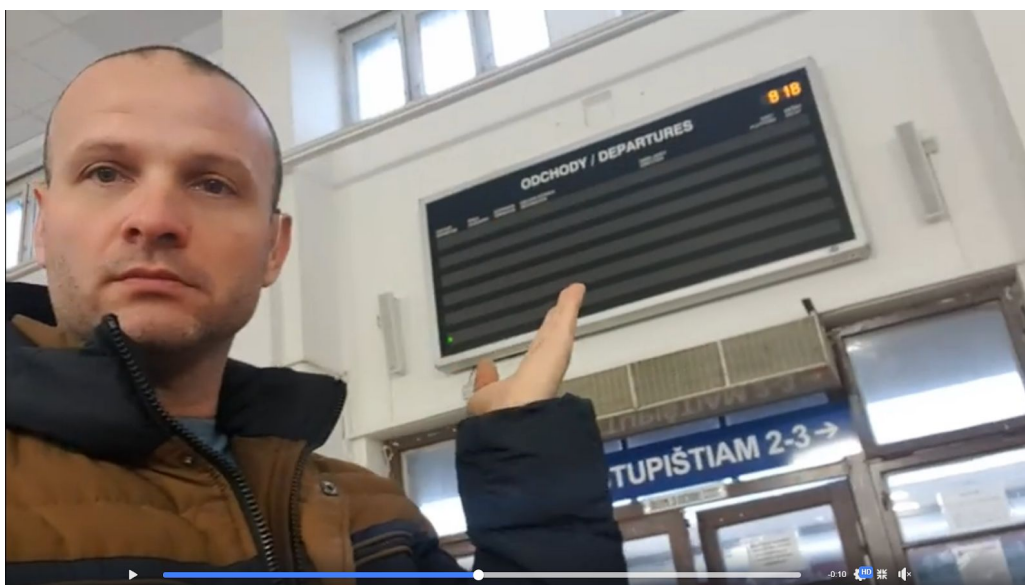


**Riešenie:** Bolo by dobré, keby každá železničná stanica na Slovensku mala nainštalovanú indukčnú slučku, ktorá minimalizuje šum a hlas z prostredia a posilňuje zvuk hlasu toho, koho osoba s poruchou sluchu počúva. Indukčnú slučku je možné dať aj do vozňa napr. do jedného kupé v detskom vozni, kde je vyhradený priestor pre osoby so zdravotným postihnutím. Môže pomôcť zlepšiť komunikáciu medzi osobami s poruchou sluchu a vlakvedúcom, či revízorom.

**Riešenie detského vozňa.** Táto téma sa skôr netýka osôb s poruchou sluchu. Častokrát sa stáva, že v detskom vozni, kde sú aj kupé určené pre seniorov a osoby so zdravotným postihnutím, sú prioritne uprednostnené mladé osoby bez postihnutia a bez detí, ktoré mali zakúpené miestenky a obsadili miesta v detskom vozni.

**Riešenie:** Bolo by dobré, aby tie osoby, ktoré nie sú držiteľmi preukazu pre dôchodcov alebo nenastupujú na vlak s deťmi, nedostávali miestenky na detský vozeň.

Na záver zdieľam obrázok z videonahrávky osobného zážitku nepočujúceho na železničnej stanici v Trenčíne, kde informačná tabuľa bola bez informácií:



Zdroj: Facebooková stránka - Nepočujúci - naše práva.

Vieme, že tieto problémy osôb s poruchou sluchu nie sú konečné, azda sa nájdú nejaké ďalšie. Pevne veríme, že nami navrhnuté riešenia presadíte na pôde rezortu dopravy v prospech osôb s poruchou sluchu.

Prajeme vám všetko dobré a ostávame so srdečným pozdravom

PaedDr. Bc. Roman Vojtechovský  
predseda SNEPEDA