

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Выявление каких-либо физических нарушений у клиента ничего не говорит о его способностях. Для того чтобы путешествовать самостоятельно, клиенты, имеющие одинаковые нарушения, часто нуждаются в различных видах помощи.

Спросите прямо, какого рода помощь может потребоваться пассажиру. Такое обращение свидетельствует о вежливом и уважительном отношении к потребностям и возможностям клиента.

Действуйте только в соответствии с пожеланиями клиента. Неосторожная помощь может вызвать сильную боль и принести больше вреда, чем пользы.

Спокойное и доброжелательное отношение сделает ситуацию проще. Следите за своими жестами и движениями. Если вас попросят повторить или написать то, что вы сказали, то сделайте это спокойно и уважительно. Если у пассажира есть какие-то сложности или он медленно передвигается, будьте терпеливы и не вынуждайте его/ее чувствовать себя неловко за совершенные незначительные ошибки.

Когда пассажир уже в автомобиле, вы должны предложить ему помочь пристегнуть ремень безопасности и не трогаться с места, пока не убедитесь, что пассажир хорошо и безопасно расположился в машине.

Во время поездки следует избегать резких движений или внезапных остановок. Внимательное вождение и вежливость вызывают уверенность как у пассажиров, так и у других водителей на дороге.



Более подробную информацию
вы найдете в Руководстве IRU
о доступности такси
на сайте
www.iru.org/index/en_accessibility

IRU



РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО МЕРАМ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМ ДОСТУПНОСТЬ ТАКСИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ



В помощь водителям такси, обслуживающим пассажиров с ограниченными возможностями передвижения и инвалидов.

IRU

IRU

IRU

СЛЕПЫЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПАССАЖИРЫ

Если транспортное средство заказывается заранее, то желательно узнать, что будет необходимо. Эта информация поможет как водителю, так и слепому или слабовидящему пассажиру.

Если слепой или слабовидящий клиент попросит проводить его к вашему автомобилю, то встаньте рядом с ним и предложите ему/ей руку.

После того, как клиент возьмет вас за руку, сообщайте ему/ей обо всех препятствиях на пути к машине.

Чтобы помочь такому клиенту сесть в автомашину, подойдите к машине, помогите человеку, которого вы ведете, взяться за ручку двери автомобиля.

Во время пути пассажира необходимо информировать о задержках или любых отклонениях от маршрута, которые могут произойти.

Заранее сообщите пассажиру об окончании поездки. Дайте клиенту достаточно времени, чтобы высадиться из машины, в зависимости от количества его багажа или потребностей.

Прибыв на место, оставьте пассажира в безопасном и удобном месте, где он/она сможет передвигаться дальше самостоятельно, например около стены, скамейки, столба или людей, которые смогут ему/ей помочь.

ПАССАЖИРЫ С СОБАКАМИ-ПОВОДЫРЯМИ

Если у клиента есть собака-поводырь, то подойдите со стороны, противоположной той, с которой идет собака и предложите свою руку (обычно это будет с правой стороны клиента). Пассажир отпустит шлейку и возьмется за поводок. Это сигнал для собаки встать рядом, не работать.

Спросите пассажира, где в такси он предпочитает посадить свою собаку.



СЛАБОСЛЫШАЩИЕ И КЛИЕНТЫ, СТРАДАЮЩИЕ РАССТРОЙСТВОМ РЕЧИ

Чтение по губам помогает многим слабослышащим людям. Оно основано на том, что человек следит за движением губ и мимикой говорящего. Если потеря слуха не полная, то чтение по губам подтверждает и поддерживает звуковое сообщение. **Чем больше потеря слуха, тем важнее становится чтение по губам.**

Прежде чем начать говорить, привлечите внимание человека, осторожно дотронувшись до его/ее плеча.

Выясните, как человек хочет общаться (язык жестов, письмо или речь). Обратите внимание на его/ее попытки общения, всегда сохраняя зрительный контакт.

Если у вас проблемы с пониманием глухого/слабослышащего человека, дайте ему/ей об этом знать и предложите другой способ общения или попросите его/ее написать.

Говорите четко и медленно. Пусть движения ваших губ будут четкими, но не преувеличивайте. Используйте жесты и мимику, чтобы донести ваше сообщение. Если пассажир не понимает, перефразируйте ваше сообщение. Будьте готовы написать его.

Убедитесь, что важная информация, такая как тарифы, оплата или другие факты о поездке доведены до сведения пассажира.

ПАССАЖИРЫ НА ИНВАЛИДНЫХ КОЛЯСКАХ

Толкая инвалидную коляску, обращайте внимание на бордюры и другие препятствия. Ступени можно преодолеть, слегка отклоняя инвалидное кресло назад, опуская передние колеса на ступеньку и поднимая кресло на ступеньку. Спускаться по ступенькам можно, придерживая кресло за большие колеса.

В транспортном средстве необходимо закрепить привязные ремни кресла-каталки. Необходимо поставить инвалидное кресло на тормоз и сама конструкция кресла (подножка или подлокотники) должна быть прикреплена к специально предназначенным креплениям.

ПАССАЖИРЫ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

Помогая пассажиру, всегда сначала спросите, чем вы можете быть полезны. **Не трогайте трость или костыли, а предложите ему руку или поддержку.**

Для предотвращения падения или подскользывания, такси необходимо остановить в месте, где пассажир сможет выйти на безопасную поверхность.

ПАССАЖИРЫ С НЕОЧЕВИДНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

Многие виды нарушений не всегда сразу очевидны. Вы не всегда можете на первый взгляд сказать, что у человека имеются какие-то нарушения и ему может понадобиться помощь.

Примерами таких неочевидных нарушений могут быть психосоциальные, когнитивные (нарушение познавательных способностей) нарушения или нарушения развития.

Если вы чувствуете, что поведение пассажира является неожиданным, поговорите с ним/ней, чтобы выяснить, не нуждается ли он/она в помощи.