



Рекомендации МСАТ по доступности такси

ДОБРОВОЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ МСАТ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ С ЦЕЛЮ СДЕЛАТЬ ТАКСИ БОЛЕЕ ДОСТУПНЫМ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННОЙ МОБИЛЬНОСТЬЮ.



РЕКОМЕНДАЦИИ IRU ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ И ВОДИТЕЛЕЙ ТАКСИ

**Рекомендации IRU способствующие повышению качества
обслуживания путем обеспечения большей
доступности такси для инвалидов и лиц с
ограниченными возможностями**

Оглавление

Глава 1: Консультации и рекомендации общего характера для операторов и водителей такси по оказанию качественных потребительских услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями	4
1. Общение.....	5
2. Поведение.....	5
3. Решение потенциальных проблем.....	5
4. Пожилые люди, беременные женщины, родители с маленькими детьми, школьники	6
Глава 2: Предложение высококачественного обслуживания слепым или слабовидящим потребителям	6
1. Рекомендации для операторов при принятии заказа на такси.....	6
2. Рекомендации общего характера для водителей.....	6
3. Рекомендации для водителей, касающиеся потребителей с собаками-поводырями	7
4. Оплата	8
5. Во время поездки	8
6. По прибытии.....	8
Глава 3: Предложение высококачественного обслуживания глухим или слабослышащим потребителям	9
Глава 4: Предложение высококачественного обслуживания для потребителей с дефектами речи	10
Глава 5: Предложение высококачественного обслуживания потребителям с ограниченными возможностями	10
1. Рекомендации общего характера.....	11
2. Дополнительные рекомендации для водителей такси по предоставлению качественного обслуживания пассажирам, использующим инвалидные коляски.	11

Глава 6: Предложение высококачественного обслуживания потребителям с неявной инвалидностью.....	12
1. Рекомендации общего характера.....	12
2. Потребители, страдающие эпилепсией.....	13
3. Потребители, страдающие слабоумием.....	13
Глоссарий.....	15

Целью данных рекомендаций¹ является предоставление руководящих указаний и консультаций операторам и водителям такси для повышения уровня их осведомленности и оказания им помощи в повышении качества услуг, предлагаемых потребителям и, в частности, потребителям–инвалидам и потребителям с ограниченными возможностями, включая пожилых людей, беременных женщин, родителей с маленькими детьми, школьников и т.п. Эти рекомендации могут также использоваться для учебных целей, исходя из практического опыта самих инвалидов и людей с ограниченными возможностями.

Глава 1: Консультации и рекомендации общего характера для операторов и водителей такси по оказанию качественных потребительских услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями

Боязнь неудачной поездки связана с практическими проблемами или затруднительными социальными обстоятельствами. Практические проблемы для инвалидов могут заключаться в том, чтобы найти такое транспортное средство, которое позволит им войти в него и выйти из него самостоятельно.

Важно помнить, что инвалиды являются такими же пассажирами, как и другие, и поэтому к ним следует относиться с уважением и учтивостью. Тем не менее, некоторые инвалиды или лица с ограниченными возможностями могут иметь некоторые особые потребности, о которых вы должны знать с тем, чтобы лучше их удовлетворить. Кроме этого, некоторые пассажиры могут нуждаться в помощи при поездке на такси, в зависимости от степени инвалидности и доступности транспортного средства.

Никогда не делайте каких-либо предположений относительно ваших потребителей. Определение степени ущерба потребителя не говорит вам ничего о их возможностях. Потребители с похожими ограниченными возможностями нуждаются в различных видах помощи для совершения поездки самостоятельно. Необходимо помнить также, что лицо является инвалидом не только благодаря его или ее ущербу, но и из-за того, каким образом организовано общество.

Инвалиды хотят поддерживать свою независимость. Предлагайте вашу помощь, но не настаивайте на оказании помощи пассажиру-инвалиду, если он или она отвергает ваше предложение.

¹ Данные рекомендации разработаны Группой IRU «Такси и аренда машин с водителем», на основе уже опубликованных материалов, таких как:

Карманный справочник: Программа обучения ADA, изданного «Истерс силз проджект ЭКШН» и Американской автобусной ассоциацией;

Руководство: «Доступное обслуживание потребителей в общественном транспорте», изданное Министерством транспорта и коммуникаций Финляндии (ISBN 9 52-201-297-1);

Рекомендации EFHOH по доступности такси для слабослышащих людей (www.efhoh.org);

Доступ в такси, частные арендованные транспортные средства и частные арендованные автомобили владельцев собак-поводырей (Ref: PPC 07/02), издано Ассоциацией «Собаки-поводыри для слепых» (www.guidedogs.org.uk).

В частности, в данных рекомендациях широко использованы выдержки из Карманного справочника: Программа обучения ADA, изданного «Истерс силз проджект ЭКШН» и Американской автобусной ассоциацией, и Руководства: «Доступное обслуживание потребителей в общественном транспорте», изданного Министерством транспорта и коммуникаций Финляндии (ISBN 9 52-201-297-1).

При разработке данных рекомендаций были получены консультации от представителей организаций, представляющих интересы людей с ограниченными возможностями на международном уровне.

1. Общение

- 1.1 Разговаривайте непосредственно с пассажирами-инвалидами. Не обращайтесь к сопровождающему лицу без согласия пассажира.
- 1.2 Используйте соответствующий язык при разговоре с инвалидом. Соответствующим образом обращайтесь, прежде всего, к человеку, а не к его инвалидности. Не используйте такие выражения, как «лицо с физическими недостатками», «инвалидная коляска» или «пассажир в инвалидной коляске».
- 1.3 Говорите четко и ясно. Старайтесь поддерживать частный характер разговоров. Не кричите через улицу.
- 1.4 Прямо спрашивайте, в каком виде помощи мог бы нуждаться пассажир. Задавая вопросы, выказывайте учтивость и уважение к нуждам и возможностям пассажира.
- 1.5 Поддерживайте визуальный контакт. При разговоре с лицом, использующим инвалидную коляску, ее следует соответствующим образом разместить, в частности для того, чтобы вести более продолжительные разговоры.
- 1.6 Солнцезащитные очки являются незначительной, но важной деталью. Если вы их носите, пассажир не сможет видеть ваши глаза и может даже воспринимать вас, как угрозу. Подумайте, как откинуть их назад и закрепить на вашей голове, что выразит ваше дружеское отношение и уважение к потребителю.
- 1.7 Если вас попросили повторить или написать то, что вы сказали, сделайте это спокойно и с удовольствием.

2. Поведение

С тем, чтобы в максимальной степени удовлетворить требования всех клиентов, включая пассажиров-инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями, рекомендуется принять к сведению следующие советы:

- 2.1 Относитесь ко всем потребителям так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам.
- 2.2 Если пассажир испытывает трудности или медленно передвигается, будьте терпеливы и не заставляйте его или ее чувствовать вину за незначительные ошибки. Если ситуация складывается положительно, пассажир может сконцентрироваться на его или ее действиях и передвижении без желания действовать слишком поспешно, и, в конечном счете, время поездки сократится для всех.
- 2.3 Застенчивый или робкий пассажир может показаться невежливым. Спокойное и дружелюбное поведение разрядит ситуацию. Обращайте внимание на ваши собственные жесты и движения.
- 2.4 Улыбайтесь. Слушайте. Выказывайте уважение. Будьте вежливы. Говорите «пожалуйста» и «спасибо».
- 2.5 Предлагайте помощь, но не настаивайте на ней. Выполняйте желания потребителя.
- 2.6 Во время поездки не делайте резких поворотов или остановок. Осторожное вождение и вежливость создают доверие среди пассажиров и также между другими водителями на дороге.

3. Решение потенциальных проблем

- 3.1 Решайте проблемы профессионально, показывая заботу и заинтересованность. Не обращайтесь внимания на сердитых или расстроенных пассажиров, оставаясь спокойным.

4. Пожилые люди, беременные женщины, родители с маленькими детьми, школьники

- 4.1 В отношении пожилых людей, беременных женщин, родителей с маленькими детьми и школьников обычно действуют несколько факторов, которые ограничивают их мобильность и деятельность. С точки зрения обслуживания потребителей к ним применяются такие же рекомендации.

*

Глава 2: Предложение высококачественного обслуживания слепым или слабовидящим потребителям

Инвалидность по зрению в значительной степени различна. Один человек обладает полной потерей зрения, другой испытывает трудности со зрением только при определенных условиях. Действительно, восприятие зависит как от зрения индивидуума, так и от условий окружающей среды. Пожилые люди составляют две трети населения с неполноценным зрением. Поскольку все население стареет, количество слепых или слабовидящих людей также увеличивается.

1. Рекомендации для операторов при принятии заказа на такси

- 1.1 Если транспортное средство заказывается заранее, целесообразно выяснить, что потребуется. Эта информация поможет как водителю, так и слепому или слабовидящему потребителю.
- 1.2 Сообщите потребителю, какой водитель заедет за ним или ей, и попросите водителя представиться потребителю.
- 1.3 Попросите потребителя, оформляющего заказ, подтвердить, будет ли его сопровождать собака, если он уже не сделал этого.
- 1.4 Сообщите водителю, что пассажира будет сопровождать собака-поводырь.

2. Рекомендации общего характера для водителей

- 2.1 Если вы забираете слепого или слабовидящего из дома или других помещений, постучите в дверь или войдите в помещение, чтобы сообщить о вашем прибытии.
- 2.2 Назовите имя потребителя, если оно вам известно, или:
- 2.3 Слегка дотроньтесь до руки потребителя, представляя себя, с тем, чтобы показать, что вы обращаетесь к нему/ней. Не дотрагиваетесь и не хватайте за руку неожиданно.
- 2.4 Спросите потребителя, какая помощь требуется и как вы можете оказать ее наилучшим образом. Многие люди справляются сами и не хотят, чтобы им помогали.
- 2.5 Если слепой или слабовидящий потребитель просит сопроводить его в вашу машину, станьте рядом с ним/ней и предложите свою руку.

- 2.6 Позвольте потребителю взять вас под руку, таким образом он или она смогут почувствовать любое изменение вашей походки при приближении к различным препятствиям и подготовиться к их преодолению. Не берите потребителя за руку и не подталкивайте его или ее вперед, поскольку это может нарушить его/ее равновесие, и никогда не хватайте за руку, которая держит трость или поводок собаки-поводыря.
- 2.7 Сообщайте потребителю о препятствиях, таких как ступеньки или вращающиеся двери. Немного замедлите ход и сообщите о препятствиях до того, пока не достигли их. Если вы не уверены, как справиться с препятствием, спросите у вашего спутника.
- 2.8 По прибытии к машине сообщите пассажиру вид транспортного средства и как оно расположено. Чтобы помочь потребителю сесть, вашей рукой, под которую держит вас пассажир, дотроньтесь до ручки двери и дайте руке пассажира соскользнуть с вашей руки и взяться за ручку.
- 2.9 Помогите с багажом, принеся его на пассажирское сиденье или разместив в багажнике. В любом случае, если вы берете багаж потребителя, убедитесь в том, что он или она точно знают, куда вы его помещаете.
- 2.10 В салоне машины вы должны предложить потребителю помочь с ремнем безопасности и не должны трогаться с места, пока пассажир не сел и не пристегнулся.

3. Рекомендации для водителей, касающиеся потребителей с собаками-поводырями

- 3.1 Если потребителя сопровождает собака-поводырь подойдите с противоположной от животного стороны и предложите вашу руку (обычно это будет правая сторона). Потребитель отпустит привязь и возьмет собаку на поводок. Это указывает на то, что собака должна идти рядом и не работать.
- 3.2 Никогда не берите служебное животное за привязь или каким-либо образом не вступайте во взаимодействие с собакой-поводырем без разрешения хозяина. Не держите собаку за поводок или привязь, и если хозяин приказывает собаке сделать что-либо, не вмешивайтесь, поскольку это может сбить собаку-поводыря с толку.
- 3.3 Если вас наняли для перевозки хозяина собаки-поводыря, спросите у потребителя, где бы он хотел, чтобы его собака находилась. В специальных машинах-такси собака обычно находится в пассажирской кабине с хозяином. В машинах с салоном собаки обычно натренированы лежать впереди в выемке для ног, между ног хозяина. Если у вас современное транспортное средство, то подушки безопасности смонтированы на передней панели, как на стороне пассажира, так и на стороне водителя. В таких машинах собаки-поводыри должны перевозиться в передней выемке для ног, где они лежат в течение всей поездки. Вы должны сообщить потребителю о таком способе перевозки. Если в передней выемке для ног недостаточно места для размещения собаки, хозяин собаки-поводыря должен быть информирован о том, что ему предстоит поездка в задней части автомобиля с собакой, лежащей в выемке для ног за передним пассажирским сиденьем. Переднее пассажирское сиденье должно быть опущено вперед для того, чтобы освободить место для собаки. В автомобиле с кузовом универсал с согласия хозяина собака может перевозиться в багажном отделении.
- 3.4 Прежде чем закрыть дверь убедитесь в том, что собаке и потребителю обеспечена безопасность.

4. Оплата

- 4.1 Четко сообщите потребителю тариф перевозки или показания счетчика (рекомендуется счетчик с речевым выходом).
- 4.2 При получении денег от потребителя назовите сумму, прежде чем убрать деньги.
- 4.3 Сдачу передайте непосредственно в руку пассажира.
- 4.4 Громко пересчитайте сдачу, как вы бы это сделали с любым другим потребителем.
- 4.5 Сначала передавайте монеты, а потом банкноты, начиная с самых крупных. Большинство слепых или слабовидящих людей складывают свои банкноты таким образом, чтобы они могли различить их достоинство. Определяйте достоинство банкнот при передаче сдачи потребителю и предоставьте время для того, чтобы уложить каждую банкноту.

5. Во время поездки

- 5.1 Во время поездки пассажир должен быть информирован о любых задержках или каких-либо отклонениях от маршрута, которые он или она могли бы ожидать.
- 5.2 Если вы определяете местонахождение, используйте слова «вперед», «сзади», «налево» и «направо». Всегда сообщайте о направлениях, исходя из ощущения пространства, присущего слепому или слабовидящему человеку. В разговоре не бойтесь употреблять, как обычно, слова «видеть» и «смотреть».
- 5.3 Заранее информируйте пассажира об остановке. Предоставьте достаточно времени для выгрузки в зависимости от количества багажа и потребностей пассажира.

6. По прибытии

- 6.1 По прибытии в место назначения пассажира, информируйте пассажира о местонахождении, предложите помощь для выхода из машины и проводите его или ее до безопасного места.
- 6.2 Если вы устно указываете направления движения слепому или слабовидящему потребителю, ваши указания должны быть очень простыми и очень конкретными. Говорите: «поверните направо», «поверните налево» или «повернитесь к передней/задней части машины», а не «вон там» или «туда».
- 6.3 Подведите пассажира ближе к окружающим его/ее предметам. Лучше подвести пассажира к стене, скамейке, столбу или другому человеку, чем оставить его/ее одних посередине тротуара или комнаты.
- 6.4 При входе опишите комнату или пространство: размер комнаты или пространства, кто в них находится, какой мебелью обставлены и т.п.
- 6.5 Наконец, скажите пассажиру, что вы уезжаете, чтобы он или она не продолжали разговаривать, оставшись а одиночестве.

*

Глава 3: Предложение высококачественного обслуживания глухим или слабослышащим потребителям

Бывает, что вы не можете распознать глухого или слабослышащего человека, если не увидите, что он использует язык жестов или пользуется слуховым аппаратом.

Люди, которые рождаются глухими, при общении полагаются в основном на язык жестов. Их способности общаться на других языках различны.

Считывание речи помогает всем слабослышащим людям. Оно основано на наблюдении за движением губ и мимикой лица. Если потеря слуха небольшая, считывание речи подтверждает и помогает понять звуковую речь. Чем больше потеря слуха, тем более важным становится считывание речи.

Если какой-либо монитор предоставляет информацию для пассажира во время поездки, звук из монитора должен быть доступен через акустическую систему. Особое внимание следует уделять визуальным способам общения по телефону при заказе такси: текстовый телефон, электронная почта, СМС и т.п.

Убедитесь в том, что важная информация, такая как тарифы, размер оплаты и другие факты о поездке действительно сообщены глухим или слабослышащим потребителям.

- 1.1 Перед началом разговора привлечите внимание пассажира, аккуратно дотронувшись до его плеча.
- 1.2 Следуйте подсказкам потребителя, чтобы выяснить, предпочитает ли он/она язык жестов, письменное общение или разговор. Если вам трудно понять речь глухого или слабослышащего человека, дайте ему знать об этом.
- 1.3 Если разговор будет продолжаться более нескольких секунд, переместитесь в тихое место. Не пытайтесь разговаривать в очень шумной окружающей обстановке. Звуки окружающей обстановки могут восприниматься слабослышащими людьми или людьми со слуховыми аппаратами, как более громкие.
- 1.4 Расположите себя так, чтобы вас было видно, если возможно, лицом к источнику света.
- 1.5 Смотрите на пассажира, установите визуальный контакт и убедитесь в том, что пассажир видит ваш рот.
- 1.6 Используйте жесты и мимику для передачи речи.
- 1.7 Не ешьте, не курите, не жуйте жвачку и не заслоняйте руками рот при разговоре. Это затрудняет чтение по губам. Знайте, что усы могут также препятствовать чтению по губам.
- 1.8 Сделайте так, чтобы движение ваших губ способствовало пониманию, но не слишком усердствуйте.
- 1.9 Многие слова соответствуют одному и тому же движению губ. Например, «15» и «50» нельзя различить при чтении по губам.
- 1.10 Говорите четко и медленно. Говорите громко, но не кричите – крик искажает как звучание слов, так и движение губ.
- 1.11 Будьте готовы, чтобы писать то, о чем вы говорите.
- 1.12 Используйте общеупотребительные слова и короткие предложения для проверки понимания.
- 1.13 Не предполагайте, что пассажир понимает вас по его выражению лица.

- 1.14 Для проверки задайте вопрос «да\нет».
- 1.15 Глухой или слабослышащий человек может попросить вас повторить то, что вы только что сказали. Будьте терпеливы.
- 1.16 Перефразируйте ваше обращение, если человек не понимает, вместо того, чтобы повторять его слово за словом.

*

Глава 4: Предложение высококачественного обслуживания для потребителей с дефектами речи

Если потребитель страдает дефектами речи, это может затруднить общение между ним и водителем. Ниже содержатся рекомендации, которые могут облегчить ваше общение с потребителем с дефектами речи.

- 1.1 Выясните, каким образом пассажир хочет общаться. Внимательно относитесь к его или ее попыткам наладить общение.
- 1.2 Поддерживайте визуальный контакт.
- 1.3 Не прерывайте высказывания потребителя. Не пытайтесь угадать, что он или она хотели сказать.
- 1.4 Задавайте единовременно только один вопрос.
- 1.5 Если у вас имеются трудности с пониманием, задайте дополнительный вопрос, на который можно ответить «да» или «нет».
- 1.6 Если после такой попытки вы все еще не можете понять пассажира, попросите его/ее написать свое высказывание или предложите другой способ общения.

*

Глава 5: Предложение высококачественного обслуживания потребителям с ограниченными возможностями

Многие люди имеют в некотором смысле ограниченные возможности. Некоторые люди испытывают трудности с передвижением и ходьбой, им трудно стоять или использовать верхнюю часть тела для потребления пищи, питья или подъема тяжестей. Родители с маленькими детьми или пассажиры с тяжелым багажом часто испытывают похожие трудности.

1. Рекомендации общего характера

- 1.1 Пассажиры с ограниченными возможностями могут использовать трости, костыли, помогающие ходить приспособления или инвалидные коляски. Некоторые пассажиры не пользуются помогающими приспособлениями.
- 1.2 Если вы хотите помочь пассажиру, прежде всего всегда спрашивайте, чем вы можете помочь. Не дотрагивайтесь до трости или костылей, но поддержите тело или предложите вашу руку.
- 1.3 Действуйте только в соответствии с желаниями пассажира. Незаботливая помощь может причинить сильную боль и принести больше вреда, чем добра.
- 1.4 Обычно, пассажир знает лучше, какая помощь ему нужна. Иногда лучшим способом помощи является невмешательство. Даже в таких ситуациях никогда не помешает спросить, чем вы можете помочь, что является показателем опыта добросовестного обслуживания потребителя.
- 1.5 Инвалидные коляски и другие помогающие передвижению приспособления имеют индивидуальный характер. Не пытайтесь представить себе, как они работают.
- 1.6 Помогайте в незначительных, но важных случаях, таких как открывание двери, рекомендация маршрутов и указание мест для отдыха.
- 1.7 Имейте в виду, что в такси легче войти, если дверь, насколько это возможно, находится близко от края тротуара.
- 1.8 Во время поездки следует избегать любых резких поворотов или остановок.
- 1.9 Для предотвращения падения или скольжения машина должна останавливаться в месте, где пассажир может выйти из нее на ровную поверхность. Например, рискованно пересекать глубокую сточную канавку.
- 1.10 Если вы должны остановиться в скользком месте, или заметили лужу, не забудьте предупредить пассажира перед его/ее выходом из машины.

2. Дополнительные рекомендации для водителей такси по предоставлению качественного обслуживания пассажирам, использующим инвалидные коляски.

- 2.1 Основную заботу следует проявлять к пассажиру, а не к инвалидной коляске.
- 2.2 Инвалидная коляска является личным жизненным пространством потребителя. Не прикасайтесь и не держитесь за инвалидную коляску или помогающее передвижению приспособление без разрешения потребителя.
- 2.3 Инвалидные коляски могут приводиться в движение вручную или с помощью электричества:
 - приводящиеся в движение вручную инвалидные коляски довольно легко переносятся и разбираются. Большинство пассажиров, которые используют такие инвалидные коляски, могут управляться с ними самостоятельно. В машине многие из них могут сами разместиться на привычном месте, а инвалидная коляска может быть помещена в другое место.
 - из-за аккумуляторов электрические инвалидные коляски имеют большие размеры и вес. Некоторые люди нуждаются в дополнительном оборудовании, таком как респираторы. Если вы перемещаете электрическую инвалидную коляску, вы должны знать, как она включается и выключается.
- 2.4 Если вы везете инвалидную коляску, обращайте внимания на обочины тротуара и другие препятствия. Ступеньки можно преодолевать, наклоняя коляску немного

назад, поднимая передние колеса, ставя их на ступеньку, и толкая инвалидную коляску через ступеньку. Либо вы можете повернуть инвалидную коляску и перетянуть ее назад через ступеньку, используя преимущества больших задних колес.

- 2.5 В машине ремни безопасности, должны быть пристегнуты в инвалидной коляске. Тормоза коляски должны быть приведены в действие, а корпус коляски (не опоры для ног и рук) должен быть пристегнут, к предусмотренным специально для этих целей приспособлениям. Во время поездки должны избегать резких поворотов и остановок.

*

Глава 6: Предложение высококачественного обслуживания потребителям с неявной инвалидностью

Многие виды инвалидности нельзя сразу распознать. Вы не можете всегда с первого взгляда распознать, что человек является инвалидом и может нуждаться в помощи. Психологические недостатки, слабоумие, и недостатки развития являются примерами видов инвалидности, которые не могут быть с легкостью определены.

Действительно, вы иногда можете встретить пассажира с неожиданной реакцией, иногда из-за инвалидности этого пассажира, иногда из-за других факторов. Нет необходимости знать причины неожиданного поведения, тем не менее, необходимо следовать тем же принципам уважения и учтивости, которые применяются в отношении любых других пассажиров, и оказывать понимание и спокойное отношение ко всем пассажирам.

1. Рекомендации общего характера

- 1.1 Относитесь к человеку, как личности, с уважением и достоинством.
- 1.2 Большинство пассажиров высоко ценят доброту и понимание. Мирное и убедительное поведение заставляет пассажира чувствовать себя в безопасности.
- 1.3 Не предполагайте, что человек находится в опасности или представляет из себя опасность для окружающих.
- 1.4 Разумными требованиями являются:
 - Письменные или повторяемые инструкции
 - Подробные указания
 - Приоритет при посадке на стоянках такси
 - Поездка с сопровождающим лицом или служебной собакой
- 1.5 Отвечайте на вопросы пассажиров спокойно и профессионально.
- 1.6 Если вы чувствуете, что поведение пассажира является странным, попытайтесь завести разговор, чтобы выяснить, нуждается ли пассажир в помощи. Если ситуация кажется проблематичной, невмешательство может привести к более худшим последствиям.

2. Потребители, страдающие эпилепсией

Эпилепсия – это нарушение центральной нервной системы, которое может контролироваться с помощью лекарств. Существуют различные виды припадков: конвульсивные и неконвульсивные.

2.1 Если человек страдает конвульсивными припадками:

2.1.1 Остановите машину в безопасном месте.

2.1.2 Оставайтесь спокойным и сделайте следующее:

- Уложите человека на пол на его/ее спину и подложите мягкий материал (кофту или свитер) под голову.
- Ослабьте одежду на шее и аккуратно поверните голову на бок.
- Пусть приступ идет своим путем. Не пытайтесь ограничить движения человека.
- Не ожидайте того, что сможете общаться во время приступа.
- Ничего не засовывайте в рот человека.
- Находитесь рядом с человеком до тех пор, пока его ориентация полностью не восстановится.
- Обратитесь за медицинской помощью, если припадок продолжается более пяти минут, если припадки повторяются и/или возникают другие травмы.

2.1.3 Когда человек придет в себя, продолжайте поездку.

2.2 Если человек страдает неконвульсивными припадками:

- Если необходимо, остановите машину в безопасном месте.
- Когда закончится припадок, задайте пассажиру несколько простых вопросов о нем/ей или об окружающей обстановке.
- Когда человек придет в себя, продолжайте поездку.

3. Потребители, страдающие слабоумием

Некоторые люди страдают болезнями, которые воздействуют на их способность осознавать, думать, запоминать, познавать и общаться.

3.1 Всегда обращайтесь с человеком, как со взрослым, с уважением и достоинством.

3.2 Будьте правдивыми. Говорите то, что думаете. Формулируйте ваше обращение четко и логически правильно.

3.3. Будьте конкретны. Используйте слова, которые имеют отношение к тому, что вы видите. Избегайте профессиональных терминов или диалекта.

3.4. Ссылайтесь не ориентиры или другие визуальные знаки, чтобы помочь человеку распознать направление. Избегайте использования терминов, обозначающих направление, типа «право», «лево», «восток», «запад». Пишите или рисуйте, если это поможет пассажиру воспринять информацию.

3.5. Используйте язык тела и жесты в подтверждение вашего желания помочь. Поддерживайте хороший визуальный контакт. Покажите, как сделать что-либо, когда вы говорите, как это делать.

- 3.6. Используйте простые, конкретные слова и короткие предложения. Будьте готовы повторить информацию или разбить ее на более мелкие фрагменты.
- 3.7. Проверяйте, понимает ли вас человек, задавая вопросы о том, что он/она собирается делать; используйте вопросы, начинающиеся со слов кто/что/где.
- 3.8. Будьте терпеливы и позвольте человеку выждать время.
- 3.10. Разумные требования могут включать:
- Письменные и повторяемые инструкции
 - Подробные указания
 - Приоритет при посадке на стоянках такси
 - Поездка с сопровождающим лицом или служебной собакой
- 3.11. Отвечайте на вопросы пассажиров спокойно и профессионально.
- 3.12. В случае болезни Альцгеймера временами люди могут становиться возбужденными, боязливыми или растерянными. Не существует характерных черт, указывающих на то, что человек страдает болезнью Альцгеймера. Многие люди, страдающие этой болезнью в легкой или средней степени, кажутся сообразительными и физически здоровыми, как и любые другие люди их возраста. Средний человек с болезнью Альцгеймера может обладать признаками, по которым можно предположить наличие у него порока памяти:
- Неспособность войти в такси или попытка выйти на ходу.
 - Повторяемые просьбы о руководящей помощи.
 - Ношение несоответствующей одежды.
 - Производит впечатление человека, находящегося в состоянии интоксикации.
- 3.13. Пассажиры с болезнью Альцгеймера могут совершать поездки с сопровождающим лицом или с ухаживающим за ним/ей помощником. Если вы знаете, что потребитель страдает болезнью Альцгеймера, вы до начала поездки должны удостовериться в том, что ответственное лицо встретит его или ее в пункте назначения.

Глоссарий

<u>Избегайте использования следующих слов и выражений:</u>	<u>Вместо них используйте:</u>
Слепой	Человек, который не видит
С неполноценным зрением	Слабовидящий
Запертый в инвалидной коляске, прикованный к инвалидной коляске	Пользователь инвалидной коляски
Убогий	Имеет ограниченность в передвижении, человек с тетра/квадраплегией
Хромой	Человек, который является глухим
Глухонемой, глухой	Слабослышащий

*Единство действий во
имя лучшего будущего*



с 1948 г.

**International Road Transport Union,
Secretariat General**

3, rue de Varembe
B.P. 44
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Tel: +41-22-918 27 00
Fax: +41-22-918 27 41
E-mail: iru@iru.org
Web: www.iru.org

**IRU Permanent Delegation to the
European Union**

32-34, avenue de Tervuren
Bte 37
B-1040 Brussels
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80
Fax: +32-2-743 25 99
E-mail: brussels@iru.org
Web: www.iru.org

**Постоянное представительство
IRU в регионе СНГ**

Россия
123610 Москва
Краснопресненская наб. 12
Подъезд 6, офис 417

Тел: +7-495-258 17 59
факс: +7-495-258 17 60
Эл.почта: moscow@iru.org
Веб-сайт: www.iru-cis.ru

**IRU Permanent Delegation to the
Middle East and Region**

Büyükdere Caddesi
Yapi Kredi Plaza C blok, Kat: 15
Levent 34330 Istanbul
Turkey

Tel: +90-212-284 97 47
Fax: +90-212-284 97 57
E-mail: istanbul@iru.org
Web: www.iru.org

