

Informačná karta pre vodičov autobusov

Osoby so zrakovým postihnutím (osoby so ZP)



Komunikácia a poskytovanie informácií

- Hlavnou zásadou komunikácie je slovný opis situácií, predmetov, priestoru a všetkého práve potrebného, gestá sú prakticky zbytočné.
- Je potrebné sa vopred spýtať, či potrebuje osoba so ZP pomoc a ak áno, akú.
- Je dôležité komunikovať priamo s osobou so ZP a nie prostredníctvom sprevádzajúcej osoby.
- Pri komunikácii je potrebné mať nasmerovanú tvár k osobe so ZP.
- Svoj odchod a príchod treba vždy ohlásiť, osoba so ZP nemusí počuť, že odchádzate.
- Nepoužívať slová TU a TAM - vyjadrovať sa presne (napr. „Po vašej pravej strane sa nachádzajú dvere do autobusu.“).
- Treba poskytnúť osobe so ZP dostatok informácií o tom, čo sa deje a kde sa nachádza.
- Ak osobe so ZP niečo odložíte, informujte ju presne o mieste, kde to nájde, napr. „Kufor vám dávam priamo nad vaše sedadlo“.
- V prípade zmeny trasy, alebo neočakávanej udalosti je potrebné osobe so ZP zrozumiteľne oznámiť nielen dôvod, ale aj možnosti náhradných riešení (zostať čakať v autobuse alebo prestup na iný autobus, alebo napríklad zabezpečiť doprovod)

Platba, vydávanie cestovných dokladov

- Môže sa stať, že sa osoba so ZP opýta na hodnotu mince, bankovky, ktorú drží v ruke.
- Lístok, alebo výdavok je potrebné dať osobe so ZP priamo do ruky spolu so slovným upozornením „Lístok vám podávam do ruky.“

Nastupovanie/vystupovanie

- Keď stojí pri označníku zastávky osoba s bielou palicou, alebo vodiacim psom, treba zastaviť vozidlo pri označníku tak, aby boli prvé dvere priamo pred stojacou osobou. Toto platí aj keď stojíte v zastávke ako druhé, príp. ďalšie vozidlo – treba zastaviť vozidlo opätovne pri označníku a oznámiť číslo/smer Vášho vozidla osobe so ZP.
- Je potrebné otvoriť dvere do vozidla aj v prípade, že sa otvárajú samoobslužným tlačidlom.
- Po otvorení dverí treba oznámiť osobe so ZP číslo a smer spoja.
- V prípade sprevádzania, je dôležité netlačiť osobu so ZP pred sebou, ani zozadu nenadvihovať. Po ústnom dohovore jej buď treba položiť ruku na držadlo, alebo jej ponúknuť lakeť, ktorého sa jemne chytí a bude vás nasledovať.
- Je potrebné umožniť vystupovanie dverami, ktoré si osoba so ZP sama zvolí.

Usádzanie na miesto

- Ak je nutné osobu so ZP zaviesť na konkrétne miesto, je dôležité netlačiť ju pred sebou, ale ponúknuť jej lakeť, ktorého sa jemne chytí a bude vás nasledovať. Na ukázanie konkrétneho miesta stačí položiť jej ruku na opierku sedadla s vetou „Toto je vaše miesto“, alebo povedať napr. „Vaše miesto je vpravo pri okne“. V prípade, že má osoba so ZP zakúpenú miestenku v blízkosti vodiča je možné navigovať ju slovne, napr. „Vaše miesto je v 2. rade vpravo pri okne.“

Osoby so sluchovým postihnutím (osoby so SP)



Komunikácia a poskytovanie informácií

- Je dôležité udržať očný kontakt.
- Je potrebné stáť smerom k zdroju svetla, aby vás osoba so SP dobre videla. Neotáčať sa, nezakrývať si tvár, ani nežuť žuvačku, aby mohla osoba so SP dobre odzerať z pier.
- Treba rozprávať plynule a pomaly.
- Je potrebné zreteľne artikulovať, ale nepreháňať to.
- Je dôležité nekričať, treba používať normálny tón hlasu.
- Ak chcete niečo povedať osobe so SP, môžete sa jej jemne dotknúť ramena, aby sa k vám otočila.
- Ak Vám ani po viacerých opakovaníach osoba s poruchou sluchu nerozumie, treba jej napísať na papier cenu, meno zástavky, inštrukciu a pod.
- Ak oznámite cestujúcim informáciu o neočakávanej udalosti (napr. porucha vozidla, zmena smeru dopravy a pod.), osobe so SP je potrebné to oznámiť osobne.
- Ak máte v dopravnom prostriedku opticko – informačný panel, je potrebné ho použiť. Uľahčuje to orientáciu osobe so SP počas dopravy.

Asistenčné psy



Asistenčný pes je všeobecný výraz pre psa, ktorý je špeciálne vycvičený na určitý druh pomoci osobe s telesným či zmyslovým postihnutím. **Pes so špeciálnym výcvikom je v legislatíve definovaný ako kompenzačná pomôcka.** Jeho majiteľ musí mať preukaz psa so špeciálnym výcvikom a na obojku musí mať známku s uvedením druhu výcviku. U týchto psov platí všeobecne zaužívané pravidlo, že sú **oslobodení od nosenia náhubku**, pretože s náhubkom by im bola znemožnená práca, ktorá ich kvalifikuje ako kompenzačnú pomôcku.

Legislatíva SR rozlišuje tieto typy psov so špeciálnym výcvikom:

Vodiaci pes

- Vycvičený na pomoc osobe so zrakovým postihnutím.
- Je potrebné umožniť nástup človeka s vodiacim psom uvoľnením cesty (priestoru pri vodičovi).
- Vo vozidle má vodiaci pes vyhradené prvé miesto za vodičom. Ak je toto miesto pri nástupe človeka s vodiacim psom obsadené, treba upozorniť cestujúceho, aby toto miesto uvoľnil.
- Nikdy nemanipulujte so psom. Ak je nutná pomoc je potrebné opýtať sa majiteľa na formu aj spôsob pomoci. Ak je komunikácia s majiteľom znemožnená (napr. vážny zdravotný stav) je potrebné sa psovi pokojne prihovoriť a prípadnú manipuláciu zabezpečiť pomocou vodidla upevneného na obojku.

Asistenčný pes

- Vycvičený na pomoc osobe s telesným postihnutím.
- Na formu prípadnej pomoci pri nastupovaní/vystupovaní osoby s asistenčným psom je potrebné sa opýtať priamo jej.
- Vo vozidle by mal asistenčný pes sedieť v blízkosti osoby s TP.

Signálny pes

- Vycvičený na pomoc osobe so sluchovým postihnutím.
- Vo vozidle by mal signálny pes sedieť v blízkosti osoby so SP.

Osoby s mentálnym postihnutím (osoby s MP)



Komunikácia a poskytovanie informácií

- je dôležité používať jednoduché slová a krátke vety.
- Nedávať naraz priveľa informácií.
- Je potrebné pýtať sa postupne.
- Treba používať pozitívny slovník - vyvarovať sa slovám s predponou ne-, ak sa takým neviete vyhnúť, je vhodnejšie povedať „skákať nie“ namiesto „neskáčte“.
- Treba hovoriť pomaly a zrozumiteľne.
- V prípade potreby je treba zopakovať vetu alebo slovo.
- Pochopenie je potrebné overiť si položením otvorenej otázky, napríklad otázkou: „Skúste mi teraz moju požiadavku povedať vašimi slovami.“ namiesto „Rozumeli ste mi?“
- Je potrebné byť konkrétny, používajte praktické príklady na vysvetlenie.
- Treba sa vyhnúť termínom vpravo, vľavo, vzadu, vpredu, použite radšej slová spojené s vecami, ktoré je možné vidieť. (napr. „Pri tých žltých sedačkách.“)
- Je dôležité nedokončovať za niekoho vety.
- Treba byť trpezlivý a tolerantný.
- Netvárite sa, že rozumiete, ak to tak nie je.

Platba, vydávanie cestovných dokladov

- Ak vidíte, že osoba s MP nemá pripravené peniaze na platenie, treba sa opýtať, či potrebuje pomôcť, napr.: „Môžem vám pomôcť s platením?“. Ak súhlasí, dohodnete sa na forme, napr. „Môžete mi ukázať, aké mince máte v peňaženke?“.
- Ak je vo vozidle možnosť zakúpiť si predplatenú kartu, treba o nej informovať osobu s MP, resp. ponúknuť informácie o nej v tlačenej podobe, ku ktorým sa bude môcť vrátiť aj neskôr.

Nastupovanie/vystupovanie

- Treba byť trpezlivý, nastupovanie/vystupovanie trvá zväčša osobe s MP dlhšie. Je potrebné nepoužívať pokriky ani zvukové signály, aby ste jeho činnosť urýchlili, môže to naopak jeho činnosť spomaliť, lebo stratí koncentráciu.
- Ak má osoba s MP pridružené telesné postihnutie, je potrebné jej pomôcť použitím techník týkajúcich sa osôb s telesným postihnutím.

Usádzanie na miesto

- Ak hľadá osoba s MP svoje sedadlo podľa čísla, je potrebné ju navigovať podľa konkrétnych orientačných bodov, napr. „Vidíte tú pani v modrom svetri? Vaše miesto je vedľa nej.“. Ak takéto body nie sú, je potrebné odprevadiť ju na jej miesto osobne.
- V prípade, že sú niektoré miesta v autobuse označené ako rezervované, treba upozorniť osobu s MP na tieto značky a vysvetliť, čo znamenajú, a povedať jej, že si môže sadnúť kdekoľvek, kde tieto značky nie sú.

Neočakávaná udalosť

- Informácie o zmenách týkajúcich sa cestovného poriadku a o neočakávanej udalosti je potrebné povedať osobe s MP jednoduchou rečou.

Pomoc počas cesty

- Ak osoba s MP cestuje sama, je potrebné sa jej opýtať, či bude potrebovať vašu pomoc a ak áno, treba dohodnúť, v čom a kedy mu túto pomoc poskytnete.

Osoby s telesným postihnutím (osoby s TP)



Komunikácia a poskytovanie informácií.

- Je potrebné komunikovať priamo s osobou s TP a nie prostredníctvom sprevádzajúcej osoby.
- Treba sa vopred opýtať, či potrebuje osoba s TP pomoc a ak áno, akú.
- S človekom na vozíku treba komunikovať tak, aby sa nemusel otáčať.

Platba, vydávanie cestovných dokladov

- Osoby s poruchou jemnej motoriky môžu požiadať o pomoc pri vybratí peňazí z peňaženky, alebo naopak pri vložení výdavku a cestovných lístkov.

Nastupovanie/vystupovanie

- Je dôležité pristaviť vozidlo čo možno najbližšie k obrubníku nástupišťa.
- Treba zohľadniť dlhšie trvanie nastupovania/vystupovania osoby s TP. Ak vás o to osoba s TP požiada, treba jej pomôcť s batožinou podľa jej pokynov.
- Na zdvižnej plošine je potrebné vždy zaistiť vozík proti nechcenému pohybu (brzdou vozíka).
- Pri používaní nájzdovej rampy treba dbať, aby bol sklon rampy čo najmenší.
- Je potrebné otvoriť dvere do vozidla aj v prípade, že sa otvárajú samoobslužným tlačidlom.

Usádzanie na miesto

- Ak je dopravný prostriedok prispôsobený na prevoz ľudí na vozíku, je potrebné dbať na bezpečné ukotvenie vozíka proti pohybu počas jazdy a v prípade možnosti aj na zapnutie bezpečnostného pásu. Kde takéto možnosti nie sú, je potrebné postaviť vozík v smere jazdy a v blízkosti miesta, kde sa môže osoba na vozíku niečoho držať a zároveň, kde je za vozíkom akákoľvek konštrukcia zabraňujúca prevráteniu vozíka smerom dozadu.
- Príručnú batožinu osoby s TP je vhodné umiestniť v jej zornom poli.

Pomoc počas cesty

- Keď osoba s TP cestuje bez sprievodcu, je vhodné sa dohodnúť na spôsobe oznámenia núdzového stavu.