# Příloha č. 13 Zadávací dokumentace/Smlouvy

**Zásady přístupu obsluhy veřejných WC k slabozrakým a nevidomým spoluobčanům**

**Postup přístupu obsluhy veřejných toalet k slabozrakému či nevidomému občanu pohybujícímu se s bílou holí:**

**Obsluha WC komunikuje jako první** a nevidomého člověka:

* osloví - **„*Dobrý den pane/paní*.“**
* dotáže se, zda mu může pomoci - **„*Jsem obsluha WC, jak vám mohu pomoci?“***

**Nevidomý sdělí obsluze**, že:

* **WC zná** a **pomoc** obsluhy tedy **nepotřebuje** nebo
* **pomoc potřebuje**

**Pokud** nevidomý **o pomoc žádá, následuje další** postup obsluhy:

* **sdělí způsob a cenu úhrady za použití WC**

**-** např.: **„*Cena za použití WC je 10 Kč, s průkazem ZTP je poplatek jen 5,- Kč.***

***při použití vlastního euroklíče je použití bezbariérové kabiny zdarma.“***

* **pokud chce dotyčný použít bezbariérovou kabinu, obsluha ho v případě jeho zájmu ke kabině doprovodí, případně ho dle přání navede k platebnímu terminálu – pomůže s platbou přes automat - s vložením mincí do automatu/vybere poplatek a slovně uvede výši poplatku,** dále **jakou minci/bankovku přebírá a jaký obnos vrací**

**-** např.: **„*Cena za použití WC je 5 Kč, přebírám od Vás 10 Kč, vracím Vám 5 Kč*.“**

* **nasměrování nevidomé osoby provádí obsluha vždy slovně nebo** současně i **nabídne nevidomému ruku/rámě, aby jej mohl odvést k turniketům/do kabiny** správného WCse slovním**popisem cesty/překážek**

**-** např.: ***„Před Vámi asi dva metry vpravo od Vás jsou turnikety, pokud chcete, odvedu Vás k nim, nabízím Vám ruku – chytnete se mne sám?“***

* **při pohybu** nevidomého **s vodícím psem/s velkým zavazadlem**, pokud nevidomý neprojde se psem/zavazadlem přes turnikety až ke kabině (pro velikost psa/zavazadla nebo pro rychlost otevírání), pak **obsluha dohodne s nevidomým další postup:**
  + **nasměruje/odvede** nevidomého **na bezbariérové WC** (nachází-li se před turnikety)
  + **nasměruje/odvede** nevidomého **k brance** vedle turniketů **a sdělí, že ji právě otevírá**

**Hlavní zásady pro postup obsluhy:**

* bez předchozího oslovení se nevidomého nikdy **nedotýkat**
* **komunikovat jako první** – oslovení a dotaz na potřebu pomoci
* po té následuje **slovní dohoda** – např. ohledně trasy (stručně a výstižně ji popsat), popř. nabídnout doprovod
* nikdy se **nevidomého nedotýkat bez jeho svolení, nijak do něj nestrkat ani jej nijak nechytat bez dohody s ním**, ale nabídnout mu ruku (sdělit mu to) a umožnit mu, aby se jí sám chytil
* jakékoliv **informace sdělit přesně**, pro nevidomého pochopitelně a výstižně
* **vyvarovat se použití** pro nevidomého neurčitým výrazům (nevidí gesta obsluhy), např.:
* jděte tudy
* dejte peníze sem
* tam jsou kabinky (tady muži/ženy)
* tady je papír
* položte si ten kufr sem, atd.

Nevidomý nevidí, proto neví, co se myslí tím, když se řekne: **tudy, tady, tam, sem.**

* **vždy** by mělo být **slovně** vyjádřeno konkrétní **určení směru** **pohybu**, **polohy vybavení**. Tedy **cestu nebo místo je třeba přesně popsat.**