# Příloha č. X

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

**Postup přístupu obsluhy veřejných toalet k nevidomému občanu:**

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

1. automat - turnikety

- např.: „*Cena za použití WC je 10 Kč. “* Prokáže-li se nevidomý průkazem ZTP, umožní mu obsluha vstup zdarma použitím VIP karty. Použití VIP karty bude automaticky zaevidováno v nadřízeném systému.

1. Eurozámek
   * *např. “Je zde WC s Eurozámkem, pro Vás je použití zdarma, máte klíč nebo Vám mám umožnit vstup?“*

* pomůže s vložením mincí do automatu a slovně uvede výši poplatku, dále jakou minci přebírá a jaký obnos vrací

- např.: „*Cena za použití WC je 10 Kč, přebírám od Vás 20 Kč, vracím Vám 10 Kč*.“

* nasměruje slovně nebo současně i nabídne nevidomému ruku/rámě, aby jej mohl odvést k turniketům/do kabiny správného WC se 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 páni/dámy)
* 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.