



Różni podróżni – obsługa bez barier

Poradnik dla pracowników
autobusowego transportu
międzyzwiązkowego



Różni podróżni – obsługa bez barier

Poradnik dla pracowników autobusowego transportu międzymiastowego

Warszawa, lipiec 2023



Poradnik „Różni podróżni – obsługa bez barier” powstał w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” realizowanego w Programie Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020 w Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Departament ds. Polityki Regionalnej

Al. Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

www.pfron.org.pl

tel. + 48 22 505 57 84

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział 1. Planowanie podróży	7
1.1. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej	7
1.1.1. Informacje o dostępności autobusu dla osób ze szczególnymi potrzebami	9
1.1.2. Informowanie o dostępności dworców i przystanków	10
1.2. Umożliwienie podróżnym skorzystania z urządzeń/sprzętu wspierających komunikowanie się	11
1.2.1. Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM) online	11
1.2.2. Pętla indukcyjna	12
1.2.3. Karty pomocy w podróży	12
Rozdział 2. Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży.	15
2.1. Umożliwienie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc w podróży/asystę ...	15
2.2. Dostępny formularz zgłoszeniowy	16
2.3. Potwierdzenie otrzymania formularza zgłoszeniowego	17
2.4. Weryfikacja kompletności formularza zgłoszeniowego i możliwości udzielania pomocy w podróży	18
2.5. Informacja zwrotna o możliwości lub braku możliwości udzielenia pomocy/asysty	18
Rozdział 3. Pomoc na dworcu i na stanowiskach autobusowych	20
3.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży na dworcu, przy wejściu na stanowiska odjazdu autobusów. ...	21
3.2. Pomoc/asysta udzielana zgodnie z potrzebami podróżnego ze szczególnymi potrzebami	21
Rozdział 4. Pomoc w wejściu do autobusu i wyjściu z autobusu	23
4.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty przy wejściu do autobusu	24
4.2. Pomoc w zajęciu miejsca	25

4.3. Pomoc w wyjściu z autobusu, pożegnanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży	26
Rozdział 5. Pomoc podczas podróży	27
5.1. Informacje, które należy przekazać podróżnemu ze szczególnymi potrzebami	27
5.2. Kontrola/sprzedaż biletu	28
Rozdział 6. Pomoc w przypadku opóźnień autobusów	30
6.1. Pomoc na dworcu	30
6.2. Pomoc w autobusie	31
Rozdział 7. Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporcie zbiorowym i ewakuacja	32
7.1. Pomoc w przypadku awarii autobusu	32
7.2. Ewakuacja	33
Rozdział 8. Standardy badawcze i standard szkoleniowy	36
8.1. Standardy badawcze	36
8.2. Standard szkoleniowy	37
Słowniczek pojęć i zwrotów	39

Wstęp

Droga Czytelniczko, drogi Czytelniku

Poradnik, który właśnie czytasz, został napisany po to, aby pomóc Ci w pracy z podróżnymi mającymi różne potrzeby, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.

Poradnik opiera się na standardach opracowanych w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” realizowanym przez PFRON, UTK i ITS .

Standardy te dotyczą informowania i komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz pomocy w podróży/asysty. W poradniku znajdziesz wskazówki, jak stosować zalecenia zawarte w standardach. Wskazówki są ilustrowane przykładami dobrych rozwiązań z sektora transportu zbiorowego.

Powstał też standard badawczy i szkoleniowy, o których wspomnimy na końcu poradnika.

Poradnik skierowany jest do wszystkich pracowników transportu zbiorowego, ale szczególnie kierujemy go do:

- kadry menedżerskiej,
- pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi.

Jak czytać poradnik?

Poradnik składa się z ośmiu rozdziałów. W rozdziałach 1–6 przedstawiono kolejne etapy podróżowania – od poszukiwania informacji, przez kupno biletu, drogę do dworca/stacji/przystanku, drogę na dworcu/stacji, wsiadanie do pojazdu, przejazd, wysiadanie z pojazdu.

Waszymi przewodnikami będzie dwójka podróżnych: Hanna i Adam. Oboje są osobami z niepełnosprawnościami. Hanna porusza się na wózku i jest osobą słabosłyszącą, Adam jest niewidomy i korzysta ze wsparcia psa przewodnika.



Hanna i Adam planują międzymiastową podróż autobusem



Hanna i Adam są przyjaciółmi, lubią spędzać razem czas, często razem podróżują. Zawsze jest z nimi pies asystujący Adama.

Hanna i Adam mieszkają w Warszawie. Postanowili wybrać się do Sandomierza. Spotkali się kilka dni przed wyjazdem, by zaplanować podróż.



Zaczęli od poszukiwania informacji w internecie. Chcieli się dowiedzieć, jakie są dogodne połączenia, a także możliwości poruszania się osoby na wózku i osoby niewidomej na dworcach autobusowych i jakie są możliwości przejazdu autobusem międzymiastowym. Hanna chciałaby wiedzieć, czy dworzeci autobus będą wyposażone w pętlę indukcyjną. Jako osoba posiadająca aparat słuchowy dzięki pętli słyszy mniej szumów i wyraźniej odbiera komunikaty.

Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom stosowanym na stronie internetowej przewoźnika, ułatwiającym korzystanie z niej także osobie niewidomej, bardzo szybko znaleźli wszystkie potrzebne informacje. Wybrali termin podróży i kupili bilety. Po potwierdzeniu planu podróży system obsługi pasażerów zaoferował im możliwość zamówienia pomocy/asysty w podróży. Zdecydowali się skorzystać z tej opcji i wypełnili formularz zgłoszeniowy.

● Rozdział 1.

Planowanie podróży

1.1. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej¹

Strony internetowe międzymiastowych przewoźników autobusowych powinny zawierać wszelkie informacje na temat dostępności usług autobusowego transportu międzymiastowego oraz na temat możliwości skorzystania z pomocy/asysty.

Tworząc opisy, należy pamiętać o stosowaniu prostego języka dostosowanego także do potrzeb pasażerów z niepełnosprawnością intelektualną. W tym celu można skorzystać ze strony www.jasnopis.pl, na której można sprawdzić poziom trudności tekstu i proponowane uproszczenia.

Publikowane na stronach internetowych informacje powinny uwzględniać punkt widzenia podróżnych.

Kiedy informujesz o możliwości skorzystania z pomocy/asysty w podróży autobusem międzymiastowym, opisz:

1. jak dokładnie zgłasza się potrzebę pomocy/asysty,
2. z kim o tym rozmawiać,
3. kiedy ją zgłaszać,
4. w jakim zakresie możliwa jest pomoc/asysta,
5. jak wygląda pomoc/asysta w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego, np. kul lub balkoników czy wózków,
6. rodzaj asysty niemożliwy w danym typie pojazdu.

Nie kojarz pojęcia „podróż bez barier” tylko z pomocą w podróży/asystą osobom z niepełnosprawnościami. Termin ten odnosi się do wszystkich podróżnych ze szczególnymi potrzebami (w tym opiekunów małych dzieci podróżujących w wózkach).

1 Standard informowania i komunikowania się, rozdział 6.1.1.

Dlatego, aby umożliwić dotarcie różnym podróżnym do informacji, takich jak na przykład:

- rozkłady jazdy,
- cenniki,
- informacje o autobusach wyposażonych np. w pętle indukcyjne, telekomy czy platformy,

należy najpierw zapewnić dostępność:

- stron internetowych zawierających takie informacje,
- systemów rezerwacji i zakupu biletów,
- aplikacji mobilnych oraz serwisów społecznościowych.

Zapewnienie dostępności oznacza, że informacje zamieszczane są w postaci dostępnych dokumentów PDF.

Nigdy nie zamieszczaj skanów dokumentów! A jeśli już jest to konieczne, zadбай o to, aby treści zawarte w takich dokumentach były zamieszczone również w formacie tekstowym.

Zadbaj też, aby informacje były tłumaczone na PJM (Polski Język Migowy), który jest podstawowym językiem G/głuchych. Pamiętaj, oni nie zawsze znają dobrze język polski!

Jeśli publikujesz zdjęcia, to dołącz do nich opisy alternatywne, dzięki którym osoby niewidzące dowiedzą się, co jest na zdjęciu.

Filmy opatrz audiodeskrypcją albo audiowstępnem oraz napisami i tłumaczeniem na PJM.

Zamieszczane informacje powinny być zgodnie ze standardem tworzenia dostępnych serwisów internetowych WCAG (ang. Web Content Accessibility Guidelines) oznaczającym wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych.

Aspekt prawny

Zasady zamieszczania informacji na stronach internetowych są zapisane w Ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych (Dz.U. 2019 poz. 848). W standardach rekomendujemy stosowanie zaleceń WCAG. Budując strony internetowe lub tworząc aplikacje, należy odwoływać się do tych zasad. Pamiętaj też, że dostępność służy wszystkim podróżnym i zaczyna się na etapie tworzenia tekstów.

1.1.1. Informacje o dostępności autobusu dla osób ze szczególnymi potrzebami

Przygotowując informacje na stronę internetową, zamieszczaj w nich plany pojazdów oraz opisy ich dostępności. Chodzi o poinformowanie pasażerów o liczbie miejsc przeznaczonych dla osób na wózkach w danym autobusie i sposobie oznaczenia miejsc dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Plan pojazdu

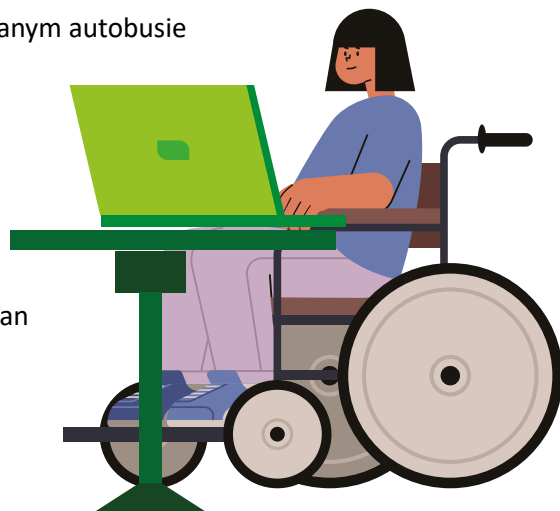
Kiedy osoby ze szczególnymi potrzebami planują podróż, mogą chcieć sprawdzić plan pojazdu, którym będą jechać.

Plan pojazdu jest dokładnym opisem konkretnego modelu autobusu.

Dlatego dobrze jest na stronie internetowej zamieścić grafikę, która pokazuje rozkład miejsc i wyjść.

Opisując plan pojazdu, wskaż:

- czy pojazd jest niskopodłogowy,
- czy ma oznaczone miejsca przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- czy są wskazywane drzwi do wsiadania i drzwi do wysiadania,
- czy pojazd posiada urządzenia wspomagające, tzn. platformę,



- jak wygląda system informowania pasażerów w pojeździe,
- czy jest możliwa komunikacja z prowadzącym pojazd,
- informacje o gniazdkach USB czy rozmieszczeniu kasowników.

Warto wykorzystywać też zdjęcia oraz wirtualne spacerunki po autobusie. Oczywiście każde zdjęcie musi być opatrzone opisem alternatywnym. W przypadku filmów należy pamiętać o audiodeskrypcji albo audiowstępie oraz napisach i tłumaczeniach na PJM.

Standard informowania i komunikowania się proponuje również zamieszczanie na stronie internetowej krótkich filmów instruktażowych dla różnych podróżnych, aby wiedzieli, jak korzystać z istniejących udogodnień.

1.1.2. Informowanie o dostępności dworców i przystanków

Wszystkie informacje zamieszczane na stronie internetowej dotyczące dworców i przystanków należy przekazywać przy użyciu infografik lub prostych oznaczeń (piktogramów), np. oznaczenia kas z pętlą indukcyjną, dostępnych toalet czy miejsc siedzących przeznaczonych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.

Opis powinien zawierać wszelkie informacje, które mogą posłużyć w podróży i będą pomocne w zakresie komfortowego przemieszczania się oraz komunikacji.

Jeśli na dworcu lub przystanku znajdują się punkty obsługi pasażerów z udogodnieniami, to napisz, jakie to są udogodnienia i gdzie dokładnie pasażer ma szukać tych miejsc.

Plany dworców i przystanków zamieszczane na stronach internetowych powinny mieć interaktywny charakter, a wszelkie chwilowe zmiany, remonty, przebudowy powinny być natychmiast na nich zamieszczane.

Dobrze jest zaopatrzyć stronę internetową w wyszukiwarkę, która ułatwi odnajdowanie informacji na temat każdego dworca i przystanku.

1.2. Umożliwienie podróżnym skorzystania z urządzeń/sprzętu wspierających komunikowanie się²

1.2.1. Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM) online

Różni podróżni, podobnie jak nasi bohaterowie, mogą potrzebować różnych rozwiązań pomocnych podczas komunikowania się. Osoby G/głuche mogą chcieć skorzystać z tłumacza PJM online. Usługa ta polega na łączeniu się z tłumaczem online przy użyciu np. tabletu, komputera czy telefonu. Niektórzy przewoźnicy umożliwiają też połączenie się z tłumaczem PJM na swoich stronach internetowych.

Możliwość skorzystania z usługi tłumacza PJM online musi być zawsze odpowiednio oznaczona w postaci piktogramu na niebieskim tle, takiego jak na poniższym obrazku. Dotyczy to stron internetowych, kas biletowych czy Punktów Obsługi Klienta.



Pamiętaj, że język polski jest dla osób G/głuchych drugim językiem. Dlatego możliwość skorzystania z tłumacza PJM online może być rozwiązaniem ułatwiającym komunikację dużo bardziej skutecznym niż porozumiewanie się za pomocą informacji zapisywanych na kartkach lub w telefonie.

Aspekt prawny

§ Prawo reguluje sposób komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami. W Ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2011 nr 209 poz. 1243) znajdziesz informację, jak organizować porozumiewanie się z osobami G/głuchymi, słabosłyszącymi lub mającymi problemy w porozumiewaniu się, np. zapewniając dostęp do tłumacza języka migowego online czy do pętli indukcyjnych.

² Standard informowania i komunikowania się, rozdział 6.2.

1.2.2. Pętla indukcyjna

Pętla indukcyjna jest udogodnieniem, które ułatwia zrozumienie mowy osobom słabosłyszącym noszącym aparaty słuchowe lub mającym implanty. W przypadku stosowania pętli na stanowisku obsługi pasażerów (np. w kasie) mów wprost do mikrofonu, naturalnym tonem. Twarz miej cały czas zwróconą do rozmówcy, co może pomóc osobom czytającym z ruchu warg. Pętla musi być zawsze gotowa do pracy. W tym celu musi być regularnie sprawdzana.

Stanowisko wyposażone w pętlę należy oznaczać pokazanym poniżej piktogramem:



Aspekt prawny

§ Zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696) niezbędne jest stosowanie środków wspierających słyszenie. W standardach rekomendujemy, by w punktach obsługi podróży instalować urządzenia do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętle indukcyjne czy systemy FM, czyli systemy służące do przekazywania mowy na odległość, tak aby komunikaty było słyhać. Zalecamy, by przynajmniej jedno stanowisko w takim punkcie było zaopatrzone w pętlę indukcyjną.

1.2.3. Karty pomocy w podróży

Komunikowanie się z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami ułatwiają tzw. karty pomocy w podróży.



Jest to zbiór kart z piktogramami informacyjnymi, a niekiedy także z miejscem na wpisanie informacji np. o tym, że ktoś prosi o mówienie wolniej, albo o asystę przy wysiadaniu.

Karty są prostym sposobem porozumiewania się. Mogą być udostępnione do pobrania na stronach internetowych przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej. Warto zadbać, aby były też dostępne w punktach obsługi pasażerskiej oraz u pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi.

Karty mogą służyć pasażerom ze szczególnymi potrzebami, na przykład z niepełnosprawnością intelektualną lub z jakimikolwiek problemami związanymi z porozumiewaniem się.



Przykład dobrej praktyki

PFRON, UTK, ITS opracowały wspólnie w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

Karty pomocy w podróży. Są one częścią czterech rekomendowanych w projekcie standardów i można je pobrać tutaj: [https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-](https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciaми/standarty-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/)

[operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciaми/standarty-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/](https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciaми/standarty-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/)

Z kart mogą korzystać zarówno podróżni, jak i pracownicy transportu zbiorowego.



Rozdział 2.

Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/ asystę w podróży³

Hanna i Adam korzystają z asysty

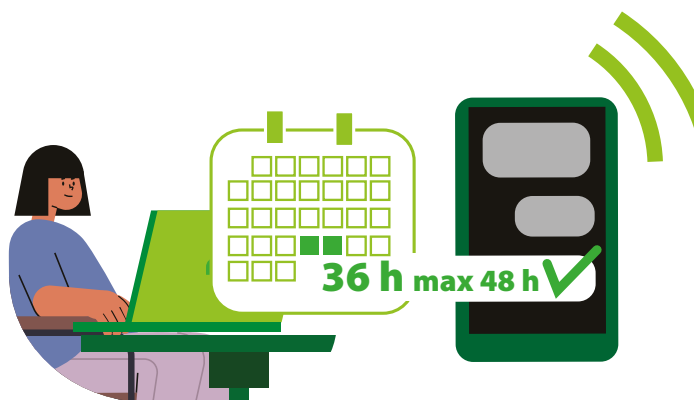
Hanna i Adam zgłosili potrzebę pomocy/asysty, korzystając ze strony internetowej i dostępnego formularza. Wybrali również dogodny dla nich sposób komunikowania się, czyli przez telefon i za pomocą SMS-ów.

Kontakt ze strony przewoźnika nastąpił po 30 minutach od momentu przyjęcia zgłoszenia. Jako że nasi bohaterowie preferowali kontakt telefoniczny i SMS-owy, to właśnie w taki sposób przewoźnik poinformował ich o przyjęciu zgłoszenia oraz o tym, w jakim punkcie na dworcu będzie czekała na nich asysta.

Z Hanną i Adamem będzie podróżował pies przewodnik Adama. Warto wiedzieć, że taki pies ma wszelkie prawa podróżowania wraz z właścicielem, nie musi mieć kagańca ani smyczy.

2.1. Umożliwienie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc w podróży/asystę

Osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić zapotrzebowanie na pomoc w podróży/asystę na minimum 36 i maksymalnie 48 godzin przed podróżą. Może to zrobić za pomocą formularza udostępnianego przy rezerwacji



³ Standard pomocy w podróży, rozdział 6.

biletów przez internet albo stosując oddzielny formularz udostępniany na stronie internetowej. Możliwe jest też zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę przez telefon.

Aspekt prawny



Osoby z niepełnosprawnościami muszą mieć możliwość otrzymywania i pozyskiwania informacji w taki sposób, który zapewni im swobodny dostęp do nich. Obowiązek ten wynika między innymi z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 roku.

Przykład dobrej praktyki



Jedna z polskich spółek umożliwia zgłaszanie potrzeby asysty na trzy sposoby: za pomocą czatu, infolinii telefonicznej oraz e-maila w postaci formularza elektronicznego. Firma zastrzega, że zgłoszenie potrzeby asysty powinno nastąpić 36 godzin przed podróżą. Jeśli zaś ktoś chce przewieźć wózek lub inny sprzęt ortopedyczny w kabinie, a nie w luku bagażowym, powinien to zgłosić z przynajmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. Spółka ta zapewnia także bezpłatną podróż osobie towarzyszącej lub psu asystującemu, jeśli podróżny przedstawi dokument mówiący o potrzebie stałej asysty. Zasady udzielania pomocy/asysty w podróży firma ta dokładnie wyjaśnia na swojej stronie internetowej.

2.2. Dostępny formularz zgłoszeniowy

Formularz zgłoszeniowy zamieszczany na stronie do samodzielnego wypełnienia powinien być dostępny. W standardach rekomendujemy, by spełniał wymogi WCAG.

Nie ma jednego wzoru formularza. Ale standard informowania i komunikowania się wskazuje na kilka konkretnych informacji, które formularz powinien zawierać. Oto one:

1. Imię i nazwisko podróżnego (pole nieobowiązkowe)
2. Data podróży
3. Informacje o etapach podróży (przystanek wyjazdu, przystanek przyjazdu, przystanek przesiadania się)
4. Rezerwacja miejsc
5. Nazwa przewoźnika
6. Planowane godziny odjazdu i przyjazdu
7. Określenie zakresu oczekiwanej pomocy/asysty: pomoc na terenie dworca autobusowego (ze wskazaniem przystanku początkowego i końcowego), pomoc przy wsiadaniu do/wysiadaniu z autobusu, pomoc przy zajęciu miejsca w autobusie, przeniesienie bagażu (o wadze określonej przez przewoźnika), wniesienie/wyniesienie bagażu, pomoc w podróży z przesiadką z możliwością dodania parametrów podróży (tj. przystanek początkowy z datą i godziną wyjazdu, przystanek końcowy z datą i godziną przyjazdu)
8. Rodzaj niepełnosprawności z określeniem rodzaju sprzętu (np. wózek, kule, balkonik) liczba osób potrzebujących pomocy/asysty
9. Informacja, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący (pies asystujący to szersze pojęcie niż pies przewodnik – pies przewodnik to pomocnik osób niewidomych, a pies asystujący może wspierać osoby z innymi niepełnosprawnościami)
10. Preferowana przez podróżnego forma kontaktu (np. e-mail, telefon, SMS)
11. Miejsce spotkania i godzina spotkania – uzupełniane automatycznie na podstawie danych z systemu rezerwacji miejsc/zakupu biletów oraz bazy zawierającej dane na temat dworca autobusowego⁴

2.3. Potwierdzenie otrzymania formularza zgłoszeniowego

Kiedy formularz wypełniany jest elektronicznie, potwierdzenie jego otrzymania generuje się automatycznie lub odpowiedzi udziela e-mailem pracownik, który otrzymał zgłoszenie. Potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez podróżnego zamawiającego asystę, czyli przy użyciu SMS-a, e-maila, telefonu lub przesłania informacji na indywidualne konto pasażera, o ile oczywiście takie ma.

⁴ Standard pomocy w podróży, rozdział 5.2.

2.4. Weryfikacja kompletności formularza zgłoszeniowego i możliwości udzielania pomocy w podróży

Zgłoszenie złożone zdalnie, tj. przy wykorzystaniu strony internetowej, musi zostać sprawdzone, czy wszystkie wymagane w zgłoszeniu informacje zostały podane. Jeśli czegoś brakuje, pracownik kontaktuje się z pasażerem i uzupełnia dane. Kontakt z podróżnym powinien nastąpić jak najszybciej po otrzymaniu niekompletnego zgłoszenia.

2.5. Informacja zwrotna o możliwości lub braku możliwości udzielenia pomocy/asysty

Po otrzymaniu zgłoszenia i zweryfikowaniu jego kompletności należy sprawdzić, czy na danym dworcu możliwa jest realizacja pomocy/asysty. Potwierdzenie możliwości lub braku możliwości pomocy/asysty powinno być wysłane w ciągu maksymalnie 5 godzin od otrzymania zgłoszenia.

Należy pamiętać, że przepływ informacji i sprawna pomoc/asysta to wspólne zadanie zarówno dla przewoźników dalekobieżnego transportu autobusowego, jak i dla zarządców dworców autobusowych. Dlatego niezbędna jest sprawna i skuteczna komunikacja między nimi. Ważne jest, aby dysponować numerami telefonów osób zajmujących się organizacją pomocy/asysty.

Jeśli udzielenie pomocy/asysty jest możliwe, to należy poinformować o tym pasażera. Potwierdzenie możliwości realizacji pomocy/asysty powinno zawierać następujące informacje:

1. Miejsce spotkania
2. Data i godzina spotkania
3. Zakres świadczonej pomocy/asysty (np. pomocy na terenie dworca, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z autobusu, pomocy przy zajęciu miejsca w autobusie, pomocy w podróży z przesiadką)
4. Trasa podróży (przystanki wyjazdu, przyjazdu, przesiadkowe)

5. Nazwa przewoźnika, numer autobusu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się autobusem z rezerwacją miejsc
6. Informacje ułatwiające podróżnemu identyfikację osób realizujących pomoc/asystę na dworcu (np. będzie realizowana przez dwóch pracowników ochrony ubranych w żółte odblaskowe kamizelki) wraz z danymi kontaktowymi do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy dworca autobusowego
7. Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail lub kontakt SMS) do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy po stronie przewoźnika

Gdyby okazało się, że udzielenie pomocy/asysty jest niemożliwe, wówczas pracownik odpowiedzialny za jej organizację musi w informacji zwrotnej do podróżnego podać przyczyny i wskazać możliwe sposoby odbycia podróży, na przykład innego dnia lub z innego dworca autobusowego.

Aspekt prawny

§ Na niektórych dworcach autobusowych istnieje obowiązek ustawowy zapewniania asysty osobom z niepełnosprawnościami. Chodzi o dworce zlokalizowane w miastach powyżej 50 000 mieszkańców, z których rocznie odjeżdża powyżej 500 000 pasażerów, których właścicielami lub współwłaścicielami w części większej niż połowa są samorzady. Obowiązek ten wynika z załącznika I. lit a. do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 181/2011. Jest on również zapisany w Artykule 47b Ustawy z dnia 6 września 2001 roku o transporcie drogowym (Dz.U. 2019 poz. 2140 z późn. zm.).

Wykaz dworców autobusowych wyznaczonych do udzielania pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnościami prowadzi i aktualizuje Minister Infrastruktury. Aktualny spis takich dworców znajduje się w Obwieszczeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 lutego 2021 roku. Znajduje się w nim 8 dworców autobusowych.

● Rozdział 3.

Pomoc na dworcu i na stanowiskach autobusowych

● Nadszedł dzień wyjazdu. Hanna i Adam spotkali się na dworcu autobusowym.

Zgodnie z otrzymanym potwierdzeniem realizacji pomocy/asysty udali się na wyznaczone miejsce spotkania. O ustalonej godzinie – na 20 minut przed odjazdem autobusu – podeszły do nich dwie osoby. Przywitały się i przedstawiły oraz zapytały, jak mogą pomóc.



Oboje rozmówcy stanęli w odpowiedniej odległości od Hanny, aby mogła widzieć ich twarze bez podnoszenia nienaturalnie głowy do góry oraz dobrze słyszała, co mówią. Wysłuchali, jakiej pomocy/asysty potrzebuje Hanna, a gdy mieli wątpliwości – dopytywali, nie narzucali swoich pomysłów na to, jak mogą jej pomóc. Równie uważnie wysłuchali Adama, stojąc twarzami zwróconymi ku jego twarzy.

Adam poprosił, by pracownik podał mu swój tokieć. Idąc pół kroku przed Adamem w naturalnym tempie, pracownik prowadził go do autobusu. Szedł po drugiej stronie niż pies przewodnik. Precyzyjnie informował Adama o przeszkodach i kierunkach. Stosował zasadę wskazówek zegara typu „na dwunastej” oraz kierunków: w prawo, w lewo, do przodu. Nie używał zwrotów takich jak np.: „tam” „dalej” „dość blisko”. Zwracał też uwagę na to, aby Adam nie uderzył o coś głową, a gdy dochodzili do schodów – informował o tym, czy prowadzą one w dół, czy do góry.

Po dotarciu do autobusu pracownicy asysty poczekali z Hanną i Adamem na pojawienie się kierowcy autobusu. Kiedy ten nadszedł, przedstawili mu naszych bohaterów, pożegnali się i odeszli.

3.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży na dworcu, przy wejściu na stanowiska odjazdu autobusów

Pracownik realizujący pomoc/asystę czeka na podróżnych o wyznaczonej porze w umówionym miejscu. W momencie spotkania przedstawia się i upewnia, czy ma do czynienia z właściwymi podróżnymi. We wskazanym miejscu na pomoc/asystę może czekać więcej osób. Dlatego niezbędne jest upewnienie się przez pracownika realizującego pomoc/asystę, że udziela jej właściwym osobom.

3.2. Pomoc/asysta udzielana zgodnie z potrzebami podróżnego ze szczególnymi potrzebami

Mimo że podróżni wskazują swoje potrzeby w formularzu zgłoszeniowym, warto podczas spotkania na żywo odbyć z nimi rozmowę i wspólnie omówić plan asysty. Spytaj więc, jakiego rodzaju wsparcia i jak udzielonego potrzebują podróżni.

Pamiętaj przy tym o zasadach pierwszego kontaktu:

1. przedstaw się i powiedz, że jesteś osobą, która udzieli pomocy/asysty,
2. mów do osoby zainteresowanej, nie do jej opiekuna/asystenta,
3. zapytaj, jak pomóc,
4. słuchaj, co podróżny odpowiada i zastosuj się do jego próśb, o ile nie wykraczają one poza Twoje możliwości i uprawnienia; jeśli wykraczają – poinformuj o tym podróżnego i ustalcie inny sposób udzielenia pomocy/asysty,
5. przekaż konkretnie, jakie będą kolejne działania,
6. w kontakcie z osobami słabosłyszącymi lub G/głuchymi użyj kartki lub telefonu, korzystaj z tłumacza PJM online, mów wyraźnie, patrz na osobę korzystającą z pomocy/asysty, posługuj się gestami, np. wskazując kierunki,
7. zapowiadaj to, co będziesz robił/robiła i nie oddalaj się bez poinformowania o tym osób, które nie widzą,
8. poinformuj o dalszych etapach wsparcia w podróży, jeśli to jest istotne,
9. szanuj granice fizyczne podróżnych, tzn. nie dotykaj ich bez uprzedzenia, nie dotykaj wózka, nie kładź niczego na kolanach osób poruszających się na wózku.

Plan asysty

Zanim rozpocznie się udzielanie pomocy/asysty ważne jest ustalenie z podróżnym jej planu. To nie musi być długa rozmowa. Najważniejsze, by wspólnie z podróżnym omówić i uzgodnić, jak będzie wyglądało wsparcie. Pamiętaj, że podróżni wiedzą czego potrzebują. Nie obawiaj się zapytać, jak im pomóc.

Jako pracownik zarządcy dworca pomagasz/asystujesz pasażerowi do momentu aż pracownik przewoźnika – kierowca – przejmie pomoc/asystę. Dopiero wtedy możesz pożegnać się z pasażerem.

Po zrealizowanej pomocy/asystyście wypełnij raport o udzielonej pomocy (więcej o raporcie poniżej w punkcie 4.3).

Aspekt prawny

§ Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 2020 poz. 8) wskazuje dość ogólnie, że przewoźnik powinien ułatwiać podróż osobom z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. Mimo że zapis jest ogólny, przepis ten może być punktem wyjścia do stosowania naszych standardów w międzymiastowym transporcie autobusowym.

● Rozdział 4.

Pomoc w wejściu do autobusu i wyjściu z autobusu

● Hanna i Adam w autobusie



Za wejście do autobusu, wyjście z autobusu i pomoc/asystę na pokładzie autobusu odpowiada kierowca. To on kontynuował pomoc/asystę w przypadku Hanny i Adama. Ustalił z nimi, jakiej pomocy potrzebuje każde z nich.

Kierowca pomógł dostać się obojgu do wyznaczonych miejsc. Adamowi wskazał miejsce, gdy ten poprosił o położenie swojej ręki na oparciu właściwego fotela. Pies zajął miejsce przy nodze swojego pana. Hanna poprosiła o pomoc w stabilnym przypięciu wózka. Kierowca pomógł też w umieszczeniu bagaży w luku bagażowym.

Kiedy Hanna i Adam zajęli swoje miejsca, kierowca ustalił z nimi sposób i zakres dalszej pomocy. Ustalili, że odpowiednio wcześniej kierowca poinformuje ich o przystanku docelowym, tak żeby mogli się przygotować. Zaplanowali również pomoc przy wypakowywaniu bagaży z autobusu.

4.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty przy wejściu do autobusu

Kierowca przejmuje asystę od pracowników dworca przy autobusie, który prowadzi. Odpowiada za realizację pomocy/asysty przy wejściu do autobusu i wyjściu z autobusu.



- Kiedy jako kierowca spotykasz się z pasażerami potrzebującymi pomocy/asysty, zawsze rozpocznij od przedstawienia się oraz zapytania, jak możesz pomóc. Następnie wspólnie z podróżnymi ustal plan asysty. Nie zakładaj, że wiesz lepiej od podróżnego, jak można mu pomóc. Zawsze uważnie słuchaj jego wskazówek.



- Kiedy realizujesz pomoc/asystę wobec osób z niepełnosprawnością wzroku, pamiętaj o tym, aby zawsze iść pół kroku przed nimi, informować o przeszkodach i mówić bardzo konkretnie o kierunkach, nie używać zwrotów „tam”, „tędy”.



- Jeśli osoba ma psa przewodnika, to nie możesz poruszać się po tej samej stronie co pies. Nie wolno zaczepiać psa, ponieważ zwierzę pracuje i nie należy go rozpraszać. Ustal, jak pies będzie podróżował – czy w przejściu, czy pod nogami, czy może obok pasażera.



- W przypadku osób z niepełnosprawnością słuchu można posługiwać się gestami, telefonem komórkowym w celu połączenia się z tłumaczem PJM online lub notatkami na kartce.



- Kiedy pomagasz osobom z niepełnosprawnością ruchu, zawsze ustal, jaka forma pomocy/asysty będzie dla nich najdogodniejsza. Trzeba pamiętać, że przestrzeń wózka lub sprzęt wspomagający należą do przestrzeni prywatnej danej osoby, dlatego nie wolno wieszając nic na nich i przekładać bez ustalenia.

Przykład dobrej praktyki

Jeden z polskich przewoźników zapewnia obsługę kierowcy autobusu, po wcześniejszym ustaleniu takiej możliwości (dotyczy osób podróżujących na wózkach). Umożliwia też wybranie miejsca w autobusie.

Aby móc podróżować z wózkiem na pokładzie autobusem tego przewoźnika, wózek dopuszczony jako fotel pasażera musi być zgodny z normą DIN EN 12183 lub DIN EN 1218, a wózek z systemem utrzymującym musi być zgodny z normą DIN 75078-2. Wymiary maksymalne wózka, który może zostać wprowadzony do autobusu, wynoszą: szerokość maks. 70 cm, długość maks. 120 cm, a masa całkowita 300 kg. Przewoźnik ten nie zezwala na odstępstwa od tych zasad. Jeśli pasażer zgłosi się do kierowcy z wózkiem nieodpowiadającym powyższej charakterystyce, kierowca autobusu musi odmówić wpuszczenia go do pojazdu ze względów bezpieczeństwa.



4.2. Pomoc w zajęciu miejsca

Pomóż w zajęciu miejsca i w ulokowaniu bagażu, jeżeli wcześniej zostało to uzgodnione w planie asysty. Tego rodzaju pomoc może wyglądać różnie w zależności od rodzaju niepełnosprawności. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą poprosić o wskazanie swojego miejsca przez położenie ich ręki na oparciu. Osoby z niepełnosprawnością ruchu mogą potrzebować wsparcia przy zajęciu miejsca lub przy bezpiecznym przypięciu wózka.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą również potrzebować pomocy/asysty przy bezpiecznym lokowaniu bagażu. Wnoszenie bagażu i układanie go na półkach w autobusie może być wyzwaniem dla bardzo wielu podróżnych. Takiej pomocy mogą potrzebować np. osoby z niepełnosprawnością kończyn górnych, ale też kobiety w ciąży lub podróżni z małymi dziećmi czy z dziećmi w wózkach.

4.3. Pomoc w wyjściu z autobusu, pożegnanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży



Zgodnie z ustalonym na początku podróży planem asysty daj znać podróżnym, gdy autobus zbliża się do miejsca docelowego. Pomóż/asystuj przy wysiadaniu zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami. Pamiętaj, by przestrzegać wspomnianych wcześniej zasad, nie udawaj, że wiesz lepiej od osoby, której pomagasz/asystujesz, jak ta pomoc ma wyglądać.

Na peronie/przystanku przedstawiasz sobie podróżnego i pracowników dworca autobusowego i przekazujesz im asystę.

Następnie sporządzasz krótki raport z przeprowadzenia pomocy/asysty, który powinien zawierać przynajmniej takie informacje jak:

- liczba osób, którym była udzielona pomoc/asysta,
- rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności osoby korzystającej z pomocy/asysty (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
- czas realizacji pomocy/asysty,
- zakres pomocy/asysty,
- opis ewentualnych problemów podczas realizacji pomocy/asysty (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt z pasażerem, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się, opóźnienie autobusu itp.),
- wskazanie, czy pomoc/asysta została zrealizowana w całości/częściowo/nie została zrealizowana. W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy/asysty należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy/asysty.

● Rozdział 5.

Pomoc podczas podróży

5.1. Informacje, które należy przekazać podróżnemu ze szczególnymi potrzebami

Kierowca musi pamiętać o ustaleniu z podróżnym planu asysty podczas trwania przejazdu. Ustala konkretnie, jak ma przebiegać komunikacja z nim np. przez zawołanie, gest oraz czy i jakiego wsparcia podczas przejazdu osoba potrzebuje.

To, czy osoba potrzebuje pomocy/asysty przy poruszaniu się w autobusie nie jest sprawą oczywistą. Trzeba to ustalić i zaproponować sposób komunikowania się w ramach planu asysty.

Przykład dobrej praktyki

Jeden z przewoźników w międzymiastowym transporcie autobusowym oferuje osobom z niepełnosprawnościami możliwość podróżowania z osobą towarzyszącą, której zapewnia bezpłatny przejazd.



Potrzebę podróżowania z osobą towarzyszącą można zgłaszać za pośrednictwem strony internetowej tego przewoźnika lub telefonicznie.

Przy wsiadaniu do autobusu podróżny musi pokazać kierowcy odpowiedni dokument, poświadczający, że niezbędne jest dla niego wsparcie osoby towarzyszącej. Dokument ten powinien wskazywać, że osoba z niepełnosprawnością musi stale korzystać z pomocy osoby towarzyszącej. W Polsce takim dokumentem jest karta inwalidzka.

5.2. Kontrola/sprzedaż biletu⁵

Hanna i Adam spotykają kierowcę

Kiedy Hanna i Adam spotkali kierowcę, przywitał się i poprosił o okazanie biletów oraz legitymacji uprawniającej do zniżki. Wiedział, jak się zachować, dlatego o kwestii uprawnień do zniżki z tytułu bycia osobą z niepełnosprawnością starał się mówić nieco przyciszonym głosem. Głośne omawianie tej kwestii jest krępujące dla podróżnego i inni pasażerowie nie muszą być świadkami takich rozmów.



Kierowca spokojnie poczekał na okazanie biletów przez podróżnych. Wiedział, że pies przewodnik (czyli pies asystujący osobie niewidomej) ma pełne prawo podróżować bez kagańca i przebywać wszędzie tam, gdzie jego pan. Poprosił natomiast o okazanie karty szczepień psa i o certyfikat psa przewodnika.

Kierowca sprawdził, czy pies Adama jest faktycznie psem przewodnikiem i czy ma odpowiedni certyfikat, korzystając z informacji zawartych na stronie internetowej Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób z Niepełnosprawnościami <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>

Podczas kontroli/sprzedaży biletów osobom z niepełnosprawnościami pamiętaj, że:

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą potrzebować więcej czasu na dokonanie zakupu lub okazanie legitymacji uprawniającej do zniżki. Ważne, żeby nie okazywać im zniecierpliwienia.

⁵ Standard pomocy w podróży, rozdział 6.4, Działanie 8.

2. Pies asystujący ma prawo przebywać ze swoim właścicielem. Jest psem, który pracuje – nie wolno go rozpraszać ani wydawać mu poleceń.
3. Podróżni w zależności od rodzaju potrzeb mają prawo oczekiwać znajomości podstawowych zasad savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami. Pamiętaj więc, by zwracać się bezpośrednio do osoby, szanować jej granice osobiste, zachowuj dyskrecję w rozmowie o jej orzeczeniu, zwracaj się twarzą do osób słabosłyszących, proponuj alternatywne sposoby komunikacji, takie jak napisanie na kartce czy na telefonie, używanie gestów, tłumacza PJM online czy kart pomocy w podróży, używaj prostego języka (zdania proste, jednoznaczne informacje, unikanie metafor, konkretne wskazówki).

Aspekt prawny

§ Pies asystujący ma szerokie prawa. Traktowany jest jak pracujący pomocnik swojego właściciela i z tego względu może przebywać z nim właściwie wszędzie, nie musi nosić kagańca ani przebywać na smyczy. Prawa psa asystującego w transporcie kolejowym reguluje Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776).

● Rozdział 6.

Pomoc w przypadku opóźnień autobusów

6.1. Pomoc na dworcu

Kierowca, wiedząc, że autobus ma się spóźnić, informuje o tym swoją centralę. Ta z kolei komunikuje się z osobą odpowiedzialną za organizację pomocy/asysty w podróży po stronie zarządcy dworca. Osoba ta informację o opóźnieniu autobusu przekazuje pracownikom realizującym pomoc/asystę przynajmniej na 30 minut przed przyjazdem spóźnionego autobusu. Pamiętaj jednak, że pomoc/asysta na dworcu powinna być zorganizowana niezależnie od tego, czy autobus przyjedzie punktualnie, czy z opóźnieniem.

Obowiązkiem przewoźników i zarządców dworców jest porozumiewanie się w zakresie udzielania asysty, tak aby podróżni nie odczuwali niedogodności w momencie opóźnień autobusów.

Jeśli podróżni przesiadają się, to centrala przewoźnika pracuje nad umożliwieniem tej przesiadki.

Jeżeli nie jest możliwe, aby autobus przesiadkowy poczekał na podróżnego, obowiązkiem przewoźnika jest zapewnienie mu alternatywnych możliwości podróżowania, czyli zapewnienie przewozu innym autobusem lub odjazdu z innego dworca autobusowego. Plan alternatywnej podróży należy dokładnie omówić z podróżnymi, aby nie wzrastał w nich niepokój i aby mogli podjąć decyzję, czy godzą się na proponowane alternatywy. Najlepiej, aby taką rozmowę odbył telefonicznie pracownik odpowiadający za organizację alternatywnej podróży. Jeśli jest to niemożliwe, rozmowę przeprowadza kierowca.

6.2. Pomoc w autobusie

Kiedy autobus ma opóźnienie, podczas postoju lub w trakcie jazdy poinformuj o tym pasażerów, zwracając uwagę zwłaszcza na osoby ze szczególnymi potrzebami. W trakcie jazdy możesz to zrobić za pomocą komunikatu głosowego.

Uzgodnij z podróżnymi nowy plan asysty.

Poinformuj też centralę o opóźnieniu.



● Rozdział 7.

Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporcie zbiorowym i ewakuacja

7.1. Pomoc w przypadku awarii autobusu⁶

W przypadku awarii przekaz pasażerom maksymalnie konkretną informację o tym, co się stało i jak w związku z tym powinni się zachować. Informację należy przekazywać zawsze z zastosowaniem wszelkich możliwych kanałów komunikacji, czyli ekranów, wyświetlaczy, głośników oraz kontaktu osobistego z pasażerami, jeśli to jest możliwe.

Upewnij się, czy informacja dotarła do wszystkich.



Pamiętaj, że osoby G/głuche lub słabosłyszące mogą nie usłyszeć albo nie zrozumieć informacji, która jest przekazywana tylko przez mikrofon, dlatego ważne jest stosowanie informacji napisanych, wyświetlonych czy wyrażonych za pomocą gestów.

Aspekt prawny

§ W celu możliwie najlepszego i skutecznego przekazywania informacji o opóźnieniach należy korzystać z formy wizualnej i głosowej. Chodzi o to, aby informacja taka dotarła do wszystkich osób z niepełnosprawnościami.

O tym obowiązku mówi Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 23 października 2007 r.

⁶ Standard pomocy/asysty w podróży, rozdział 6.4.

Pracownicy transportu zbiorowego muszą czuć się odpowiedzialni za pomoc/ asystę osobom ze szczególnymi potrzebami w sytuacji wystąpienia awarii. Zadaniem kierowcy autobusu jest zapewnienie w tej sytuacji pomocy wszystkim pasażerom. Trzeba mieć świadomość, że część osób może nie poradzić sobie z wysiadaniem podczas awarii. Zwłaszcza, jeśli będą musiały wysiadać w miejscach nieprzystosowanych do opuszczania pojazdów.

Jeśli w danym momencie jest osoba, kto nie może opuścić pojazdu bezpiecznie, czyli w sposób niezagrażający zdrowiu czy życiu, porozmawiaj z nią i ustal sposób wyjścia z pojazdu. W ostateczności zaczekaj na służby (straż pożarną, pogotowie), które pomogą jej bezpiecznie wysiąść.

Nigdy nie zostawiaj osób potrzebujących pomocy/asysty samym sobie w sytuacji awaryjnej. Nie myśl, że powinny one polegać na pomocy innych pasażerów.

Aspekt prawny



Przewoźnicy muszą zwracać szczególną uwagę i zapewnić pomoc oraz odpowiednią informację osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom im towarzyszącym, o czym mówi Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 181/2022 z dnia 16 lutego 2011 r.

7.2. Ewakuacja

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami jest tematem trudnym, a podczas szkoleń bywa traktowana w sposób dość powierzchowny.

W tym poradniku zachęcamy do życzliwości oraz otwartości



wobec różnych podróźnych. W przypadku osób z niepełnosprawnościami ogólna wiedza dotycząca ewakuacji to może być niewystarczająca. Dlatego poniżej zwracamy uwagę na szczegóły, które mogą znacząco pomóc w ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Warto o nich pamiętać w momencie ewakuacji.



- Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróźnym i utrudnić ewakuację.



- Pamiętaj, że osoby starsze, dzieci, osoby niewidome, osoby z chorobami psychicznymi i niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności w ocenie zagrożenia, dlatego też narażone są na większe ryzyko obrażeń.



- Rozpoczynając ewakuację, musisz dokładnie poinformować podróźnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych.
- Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną), upewniając się, że wszyscy cię rozumieją.



- W przypadku osób G/głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza online jest użycie kartki albo po prostu gestów. Pamiętaj, że często G/głusi nie znają języka polskiego. Można przygotować wcześniej karty ewakuacyjne i mieć je przy sobie. Nie należy na nich pisać instrukcji. Wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia.



- W przypadku ewakuacji osób niewidomych cały czas informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki i ostrzegając o przeszkodach przed nimi, nad nimi, obok nich.



- W przypadku podróźnych z psem asystującym pamiętaj, że ewakuacja to również sytuacja stresowa dla samego zwierzęcia. Nie oddzielaj psa od właściciela. Nie wydawaj psu komend.



- Jeśli sytuacja nie stwarza bezpośredniego zagrożenia życia, nie próbuj przenosić osób na wózku, poruszających się o kulach czy przy pomocy balkonika.



- Zawsze upewnij się, że wszyscy podróżni opuścili pojazd. Pamiętaj, że dzieci często chowają się w sytuacji zagrożenia. Również osoby w spektrum autyzmu mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego sprawdź, czy nikogo nie ma pod siedzeniami, w toaletach oraz w innych miejscach, w których można się ukryć.



- Po ewakuacji przekaz informację Straży Pożarnej, czy wszystkie osoby opuściły pojazd.

Aspekt prawny



Punkt 11 art. 17 ust. 5 ustawy o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej mówi o kolejności ewakuacji ludności, zwierząt i mienia.

Według tego zapisu podczas ewakuacji priorytety mają kolejno: dzieci, kobiety w ciąży, osoby z niepełnosprawnościami, a dopiero potem wszyscy inni podlegający ewakuacji.

● Rozdział 8.

Standardy badawcze i standard szkoleniowy

8.1. Standardy badawcze

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi pasażerów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, wymaga zapewniania pracownikom właściwej wiedzy i umiejętności. Aby stwierdzić, jakiej wiedzy i jakich umiejętności im brakuje, potrzebne są badania potrzeb rozwojowych pracowników. Przydatna jest też wiedza o tym, jak postrzegany jest transport zbiorowy przez pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Dlatego powstały standardy badawcze.

Składają się na nie dwie części:

- **część pierwsza** mówi o tym, jak badać potrzeby rozwojowe pracowników w kontekście obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami,
- **część druga** poświęcona jest sposobom badania satysfakcji i potrzeb podróżnych ze szczególnymi potrzebami korzystających z usług transportu zbiorowego.

Standardy badawcze zostały skonstruowane jako gotowy przepis na przeprowadzenie badania, ale mogą oczywiście być modyfikowane na potrzeby konkretnych przewoźników. Zwierają następujące podpowiedzi i narzędzia:

- wymagania w zakresie badania potrzeb pracowników oraz oceny świadczonych usług,
- wymagania w zakresie badania potrzeb i oczekiwań podróżnych,
- metody badania,
- wzory narzędzi badawczych,
- liczebność prób badawczych,
- częstotliwość przeprowadzania badań,
- zalecenia w zakresie struktury raportów z badań,
- gotowe narzędzia i rozwiązania.

Wykorzystanie Standardów badawczych sprawi, że pracownicy będą mieli poczucie, że wsłuchujecie się w ich potrzeby i potraficie na nie odpowiedzieć. Pokaże, w jakie obszary należy inwestować, czym warto się pochwalić, a co powinno być szczególnie rozwiązane i wzmacniane u Twojej załogi. Tym samym spowoduje, że wydatki ponoszone na szkolenia pracowników okażą się dużo bardziej efektywne.

Badania prowadzone wśród pasażerów dodatkowo pomogą w budowaniu komunikacji i relacji z nimi. Działania marketingowe poprzedzone badaniami satysfakcji klientów z pewnością będą bardziej skuteczne, co przełoży się na wynik finansowy spółki.

8.2. Standard szkoleniowy

Standard szkoleniowy podzielony jest na dwie części:

- 1. Część pierwsza** dotyczy szkoleń oraz działań edukacyjnych rekomendowanych dla pracowników transportu zbiorowego w kontekście obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Została pomyślana jako podpowiedź/ściągałka dla tych, którzy odpowiadają za organizowanie szkoleń i dbanie o rozwój pracowników spółki. Są tam wskazówki na temat tego, z jakich zakresów szkolić pracowników, jakimi metodami, w jakich warunkach oraz jakie kwalifikacje powinny mieć osoby prowadzące szkolenia.

Standard zawiera dokładnie opisane programy szkoleń wewnętrznych na następujące tematy:

- Różni podróżni – obsługa bez barier
- Dostępność architektoniczna
- Dostępność cyfrowa
- Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami
- Pierwsza pomoc – zalecenia ogólne
- Zamówienia publiczne

Ponadto opisane są tam instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, a także pomoc psychologiczna dla pracowników.

2. Część druga dotyczy kwestii edukowania pasażerów i jest odpowiedzialnością, jak przygotowywać i prowadzić akcje edukacyjne i kampanie informacyjne skierowane do wszystkich pasażerów korzystających z naszych usług. Dotyczą one dwóch wymiarów edukowania pasażerów.

Pierwszy wymiar – ogólne uwrażliwienie i uświadomienie wszystkim podróżnym tego, że jesteśmy różni i możemy mieć różne potrzeby w czasie podróży .

Drugi wymiar – edukowanie osób z niepełnosprawnościami oraz o szczególnych potrzebach i uświadamianie im tego, jakie rozwiązania i możliwości oferuje im przewoźnik oraz gdzie należy ich szukać.

Stosowanie standardu szkoleniowego przełoży się bezpośrednio na jakość obsługi klientów oraz na jakość budowanych z nimi relacji. Przyjęcie standardu szkoleniowego przyniesie następujące korzyści:

- wzrost efektywności prowadzonych szkoleń i ich lepsze dostosowanie do potrzeb pracowników,
- wysokie kwalifikacje personelu, dzięki lepszemu zarządzaniu rozwojem pracowników,
- wyższą jakość świadczonych usług i ich dostosowanie do potrzeb wszystkich podróżnych,
- oszczędność czasu i obniżenie kosztów, dzięki przyjęciu gotowych rozwiązań,
- ułatwienie planowania rozwoju i edukacji pracowników,
- ułatwienie we wdrażaniu nowych pracowników dzięki wspólnemu procesowi uczenia się,
- budowanie, promowanie i wzmacnianie pozytywnych wzorców zachowań w transporcie zbiorowym,
- upowszechnienie wiedzy na temat dostępności.

● Słowniczek pojęć i zwrotów

Dostępność – dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania ustawowe, będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia (w szczególności wynikające z przepisów Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696 z późn. zm.).

Miejsce odprawy pasażerskiej – dworce i perony kolejowe oraz autobusowe, węzły i terminale przesiadkowe i przystanki autobusowe.

Osoby ze szczególnymi potrzebami – osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Tym pojęciem obejmujemy: osoby z niepełnosprawnością fizyczną, osoby z niepełnosprawnością poznawczą, sensoryczną, psychiczną, ale również osoby starsze, osoby prowadzące wózki dziecięce, osoby mające bagaże lub ciężkie, niewymiarowe pakunki.

Pętla indukcyjna – to potoczna nazwa systemu wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną (induktofoniczną). Umożliwia ona osobie niedosłyszącej odbiór nieskazitelnie czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną (T), w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy. Z tego rozwiązania korzystają również osoby z implantem.

Pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub słabowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (Art. 2 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. 2020 poz. 426, 568, 875). Psy asystujące mogą pracować z osobami

z niepełnosprawnością wzroku, narządu ruchu, słuchu lub też sygnalizować atak choroby (np. epilepsji, chorób serca, spadek poziomu cukru). Pies asystujący osobie z niepełnosprawnością przewożony jest zazwyczaj bezpłatnie.

Podmiot trzeci (zewnątrzny) – podmiot realizujący pomoc w podróży na zlecenie przewoźnika lub zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty w podróży – pracownik koordynujący organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika lub po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

Przewoźnik – podmiot operujący w ramach publicznego transportu zbiorowego/publicznego.

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w transporcie zbiorowym

– cztery standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, w kolejowym i drogowym transporcie zbiorowym, opracowane w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020, w partnerstwie PFRON z Urzędem Transportu Kolejowego i Instytutem Transportu Samochodowego: Standard informowania i komunikowania się (I), Standard pomocy w podróży (II), Standard badawczy (III), Standard szkoleniowy (IV). Standardy służą wprowadzaniu w transporcie publicznym przyjaznych i dopasowanych do potrzeb zasad obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Terminal samoobsługowy – interaktywne urządzenie umożliwiające zakup biletu (biletomat) lub udzielające informacji.

Ustawa o dostępności – ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696).

WCAG (ang. Web Content Accessibility Guidelines) – standard tworzenia dostępnych serwisów internetowych.

Węzeł przesiadkowy (centrum przesiadkowe) – miejsce umożliwiające dogodną zmianę środka transportu wyposażone w niezbędną dla obsługi podróżnych infrastrukturę, w szczególności: miejsca postojowe, przystanki komunikacyjne, punkty sprzedaży biletów, systemy informacyjne, miejsca umożliwiające zapoznanie się zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca dworca kolejowego (np. PKP Polskie Koleje Państwowe S.A.) lub autobusowego lub węzła przesiadkowego.



Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

aleja Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

22 50 55 500