# Struktura studium przypadku (zawartość raportu ze studium przypadku)

## Charakterystyka Jednostki Samorządu Terytorialnego

Krótki opis powiatu lub gminy, która realizuje usługi door-to-door:

* Usytuowanie geograficzne,
* Charakter osadnictwa (w przypadku obszarów wiejskich odległość od większych ośrodków miejskich),
* Ludność - liczba ludności, liczba osób z niepełnosprawnością (na podstawie danych z NSP), szacowana liczba osób z ograniczoną mobilnością (jeśli Jednostka Samorządu Terytorialnego przeprowadziła takie szacunki)
* Dostępność komunikacji publicznej (z uwzględnieniem dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością np. taboru pojazdów),
* Inne usługi/ inna pomoc w przemieszczaniu się dostępna dla osób z ograniczoną mobilnością na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego (inna niż badane usługi door-to-door),
* Sytuacja ekonomiczna Jednostki Samorządu Terytorialnego (dochody gmin/powiatów w przeliczeniu na 1 mieszkańca, porównanie do średniej w województwie, w kraju)

### Geneza projektu

* Jakie były powody przystąpienia do projektu (czy można wskazać konkretne osoby/podmioty, które się do tego przyczyniły)
* Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego miała doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości,
* Czy usługa transportu door-to-door jest częścią jakiejś szerszej, zwłaszcza systematycznej aktywności (strategii/polityki społecznej Jednostki Samorządu Terytorialnego),
* Czy Jednostka Samorządu Terytorialnego realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności,
* Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, w jaki sposób się ono odbyło.

### Model świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door

W tej części studium scharakteryzowany zostanie model świadczenia usług, jaki wypracowano w danej gminie/powiecie.

#### Podstawowe założenia: główni adresaci i szersze cele, którym mają służyć usługi transportu door-to-door

* Czy usługi ukierunkowano na jakąś określoną grupę odbiorców/ grupę osób z niepełnosprawnością. W jaki sposób dokonano tego wyboru,
* Czy bliżej określono cele jakim mają służyć przejazdy, nadano im priorytety- np. preferowane są dojazdy do miejsca pracy, dojazdy w celach zdrowotnych itp. W jaki sposób, na jakich podstawach dokonano tego wyboru,
* Czy przeprowadzono diagnozę potrzeb odbiorców, w jaki sposób. Jak wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi (np. założoną częstotliwość przejazdów, wyposażenie samochodu).
* W przypadku projektów z elementem dostosowania budynków wielorodzinnych: w jaki sposób typowano, gdzie taka adaptacja ma się odbyć, w jaki sposób określano jej zakres

#### Organizacja usługi

* Jaki podmiot realizuje usługę, jak został wyłoniony, na jakiej podstawie wykonuje usługi, jakie są jego związki z Jednostką Samorządu Terytorialnego
* Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (w tym grup, które określono jako docelowe)
* Jaka jest obsługa kursu: kierowca, dodatkowy asystent? Jakie wymogi musiały te osoby spełnić, czy przeszły jakieś przeszkolenie?

#### Dostępność/sposób świadczenia usługi

* W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się o usłudze
* W jaki sposób się do niej zgłaszały
* Jakie było zainteresowanie usługami
* W jakich godzinach, dniach tygodnia, usługa jest dostępna
* Czy osoby z ograniczoną mobilnością miały możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem
* Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca),
* Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/ obszar, na którym są świadczone,
* Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla użytkowników

Główne problemy jakie wystąpiły na etapie organizacji/świadczenia usług (o ile takie zidentyfikowano)

### Efekty

Opis efektów, jakie przyniosła realizacja usług transportu indywidualnego door-to-door

* Analiza osiągniętych wskaźników: ile kursów wykonano, ile osób z nich skorzystało, ile przejazdów przypada na jedną osobę korzystającą z usługi
* Koszty: Jakie były koszty projektu, jakie są koszty usługi w przeliczeniu na osobę (korzystająca z projektu)
* Kto był typowym użytkownikiem - wiek, płeć, rodzaj niepełnosprawności (jeśli takie dane były zbierane w projekcie)

#### Szersze korzyści społeczne

* Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/ jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze
* Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/zawodowej (czy to trwała zmiana)
* Jakie znaczenie dla osób o ograniczonej mobilności miał fakt dokonania adaptacji budynku, czy to było duże ułatwienie w przemieszczaniu się
* Czy adaptacje ułatwiły/ były warunkiem umożliwiający korzystanie z usług „door-to-door”

### Dalsze losy usług door-to-door na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego

* Wyzwania/ trudności w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości (organizacyjne, finansowe, inne)
* Sposoby radzenia sobie z tymi trudnościami
* Plany na przyszłość: czy usługi będą kontynowanie po okresie trwałości, w jakim zakresie, jakie czynniki o tym zadecydują

### Podsumowanie

* Największe sukcesy projektu (z uwzględnieniem znaczenia jakie ma dla osób o ograniczonej mobilności, korzyści jakie im przyniósł)
* W tym kluczowe czynniki decydujące o sukcesie
* Ewentualne niepowodzenia i potrzebne zmiany w odpowiedzi na te niepowodzenia
* W tym czynniki, które wpłynęły na niepowodzenie
* Ewentualne zagrożenia dla dalszego funkcjonowania usług na terenie Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz potrzebne wsparcie/możliwe rozwiązana

## Narzędzia badawcze do studiów przypadku

### Wywiad z realizatorami usług/osobą zarządzającą z ramienia Jednostki Samorządu Terytorialnego

Moderator przedstawi się i opowie krótko o celu badania oraz wywiadu (te informacje będą już przedstawione rozmówcy w trakcie umawiania na wywiad). Poprosi o zgodę na nagranie rozmowy.

Moderator przypomni, że rozmowa prowadzona jest w związku z ewaluacją projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”. Projekt realizowany jest z funduszy europejskich w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. W ramach tego projektu i udzielanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) grantów, gminy i powiaty uruchamiały usługi indywidualnego transportu door-to-door dla dorosłych osób z ograniczeniami mobilności.

#### Geneza/ kontekst uruchomienia projektu

1. Proszę opowiedzieć jak to się stało, że gmina/powiat zdecydował się uruchomić projekt usług transportu indywidualnego door-to-door?
   * Czy można wskazać osoby/podmioty, które się do tego szczególnie przyczyniły?
   * Czy decyzja o przystąpieniu do projektu poprzedzona była rozpoznaniem potrzeb osób o ograniczonej mobilności, w jaki sposób się ono odbyło?
   * Skąd dowiedzieli się Państwo o konkursie PFRON?
2. Czy JST miał doświadczenia z realizacją podobnych usług w przeszłości?
3. Czy na terenie gminy/powiatu dostępne są inne usługi/inna pomoc w przemieszczaniu się dla osób o ograniczonej mobilności (inna niż badane usługi door- to-door)?
   * Jakie to usługi?
   * Jaki podmiot je prowadzi, z jakich środków są finansowane?
4. Czy usługi door-to-door miały uzupełnić dotychczas dostępną ofertę wsparcia dla osób o ograniczonej mobilności. W jaki sposób to robią?
5. Czy JST realizuje inne projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych w zakresie polityki społecznej, w tym na rzecz osób z niepełnosprawnością/dostępności?
6. Jak oceniłaby Pan/Pani dostępność komunikacji publicznej dla osób o ograniczonej mobilności w tym osób z niepełnosprawnością na terenie gminy/powiatu?
7. Czy sądzi Pan/Pani, że na terenie gminy/powiatu jest wiele osób o ograniczonej mobilności, których dotyka wykluczenie komunikacyjne?
   * Czy dysponują Państwo jakimiś danymi na ten temat?
   * Jakich grup może ono szczególnie dotyczyć?

#### Model świadczenia usług - ukierunkowanie usług

1. Czy usługi door-to-door kierowane są w sposób szczególny do jakiejś grupy odbiorców?
2. Czy mają służyć jakimś wybranym celom, czy określono w tym w tym względzie priorytety (np. preferowane są dojazdy do pracy/szkoły)?
3. Z czego wynika powyższe ukierunkowanie?
4. Czy przed uruchomieniem usług przeprowadzono rozpoznanie/diagnozę potrzeb osób o ograniczonej mobilności?
   * W jaki sposób takie rozpoznanie/diagnoza było przeprowadzone?
   * Czy wyniki diagnozy przełożyły się na parametry usługi door-to-door (np. w zakresie dostosowania pojazdów, godzin w jakich usługa jest dostępna, częstotliwości przejazdów itp.)?

Tam, gdzie to ma zastosowanie:

1. W jaki sposób wybierano budynki (jakimi kryteriami się kierowano), w których dokonano dostosowań, w jaki sposób określono zakres potrzebnych zmian?

#### Organizacja świadczenia usług

1. Co zadecydowało o tym, że realizację usług powierzyliście Państwo podmiotowi X?
   * Jakimi względami/kryteriami kierowaliście się przy wyborze?
   * Czy rozważaliście Państwo także inny sposób organizacji usług (odpowiednio, w zależności od przypadku: zlecenie firmie/przewoźnikowi prywatnemu, zlecenie organizacji pozarządowej, świadczenie usługi własnymi zasobami Jednostki Samorządu Terytorialnego np. przez jednostkę podległą).
2. Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością (w tym grup, które określono jako docelowe)?
3. Jaka jest obsługa usługi? Czy to tylko kierowca, czy są też dodatkowi asystenci?
   * Czy te osoby musiały spełnić jakieś określone wymogi, przeszły jakieś przeszkolenie?

#### Rekrutacja

1. W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności mogły dowiedzieć się, że istnieje możliwość skorzystania z usługi transportu door-to-door?
   * Jakie działania Informacyjne prowadziła gmina/powiat, inne podmioty?
2. W jaki sposób mogły zgłaszać się do projektu?
3. Jakie było zainteresowanie usługami? Czy były osoby, których nie zakwalifikowano do projektu, z powodu zbyt dużego zainteresowania?
   * Czy były osoby, których nie zakwalifikowano z jakichś innych powodów?

#### Sposób świadczenia usługi

1. W jakich godzinach, dniach tygodnia usługa jest dostępna?
2. Czy użytkownicy mają możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?
3. Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?
4. Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?
5. Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla odbiorców?
   * Czy docierały do Państwa sygnały, jak tą odpłatność odbierali odbiorcy?
   * Czy były takie osoby, dla których była za wysoka, ograniczały liczbę przejazdów z tego powodu?
6. W jaki sposób użytkownicy zgłaszają zapotrzebowanie na przejazd?
   * Czy wszystkie zgłoszenia udaje się obsłużyć?
   * Jeśli nie, z jakich powodów tak się dzieje najczęściej?
7. Kto najczęściej korzysta z usługi? Czy można wskazać jakieś konkretne grupy odbiorców?
   * Z czego to może wynikać?
8. Czy sposób w jaki świadczone są usługi, ulegał zmianie w trakcie projektu?
   * Jakie to zmiany, czym były spowodowane?
   * Czy osoby z ograniczeniami mobilności zgłaszały jakieś potrzeby zmian, czy zostały one uwzględnione?
9. Jakie elementy usługi generowały największe koszty?
   * Czy koszty miały wpływ na kształt/formułę usługi? W jaki sposób?
10. Czy wystąpiły jakieś istotne problemy w zakresie realizacji usług (organizacyjne, techniczne, finansowe itp.)?
11. Czy aspekt pomocy w dotarciu „od drzwi do drzwi” nie nastręczał trudności (np. z powodu barier architektonicznych w miejscu zamieszkania, w miejscu docelowym)?
    * Jak sobie z tymi problemami radzono?
    * Czy były przypadki, w których usługa nie została wykonana z tego powodu?

Tam, gdzie to ma zastosowanie:

1. Jakie znaczenie miał fakt wykonania dostosowań w budynkach mieszkalnych, czy był to czynnik ułatwiający/umożliwiający wykonanie usługi?

#### Efekty

1. Jak ocenia Pan/Pani projekt? Co jest jego największym sukcesem?
2. Czy ma Pan/Pani wiedzę jakie miał on znaczenie dla odbiorców?
   * Jakie korzyści odniosły osoby objęte usługą/ jakie potrzeby mogły zrealizować dzięki usłudze?
   * Czy zmienił się na lepsze sposób ich funkcjonowania w płaszczyźnie społecznej/ zawodowej? W jaki sposób (np. umożliwił podjęcie nauki, kontakt z bliskimi, uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych, podjęcie pracy)?
   * Czy są to zmiany trwałe?
   * Na jakiej podstawie można tak sądzić? Czy rozmawialiście Państwo z użytkownikami usługi, zbieraliście informacje o celach przejazdu itp.?
3. Czy można wskazać takie elementy projektu/usługi door-to-door, które wymagają poprawy?
   * Jakich zmian wymaga projekt/usługa „door-to-door”, z jakiego powodu?
   * Czy te zmiany mają szansę na wprowadzenie np. w o okresie trwałości?
4. Podsumowując tę część rozmowy, czy może Pan/Pani powiedzieć, co w Pana/Pani opinii decyduje o sukcesie lub niepowodzeniu usług door-to-door? Czy może Pan/Pani wymienić takie główne czynniki i na przykładzie opisać ich wpływ na efekty usługi?

#### Dalsze losy usług door-to-door na terenie powiatu/gminy

1. Co jest największym wyzwaniem w zakresie zapewnienia kontynuacji usług w okresie trwałości? (lub co może być takim wyzwaniem, jeśli projekt jeszcze trwa)?
   * W jaki sposób zapewniacie Państwo finansowanie dla usług? Czy nie stwarza to problemów?
   * Czy musicie się mierzyć Państwo z jakimiś innymi trudnościami np. organizacyjnymi, technicznymi.
   * W jaki sposób radzicie sobie z tymi problemami?
2. Czy usługi będą kontynowanie po okresie trwałości?
   * Od jakich czynników jest to uzależnione?
   * Czy może zmienić się formuła/zakres wsparcia? W jaki sposób?
3. Czy potrzebne są jakieś nowe rozwiązania/wsparcie, by usługi mogły być dalej oferowane (moderator dopyta też o potrzebę rozwiązań prawnych)?

### Wywiad z realizatorami usług/osobą reprezentującą przewoźnika

Moderator przedstawi się i opowie krótko o celu badania oraz wywiadu (te informacje będą już przedstawione rozmówcy w trakcie umawiania na wywiad). Poprosi o zgodę na nagranie rozmowy.

Moderator przypomni, że rozmowa prowadzona jest w związku z ewaluacją projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”. Projekt realizowany jest z funduszy europejskich w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. W ramach tego projektu i udzielanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) grantów, gminy i powiaty uruchamiały usługi indywidualnego transportu door-to-door dla dorosłych osób z ograniczeniami mobilności.

#### Organizacja świadczenia usług

Reprezentuje Pan/Pani podmiot X, który realizuje przewozy w ramach usług transportu indywidualnego door-to-door. Proszę powiedzieć:

1. Czy wie Pan/Pani jakie względy zadecydowały, że te usługi wykonuje właśnie Pana/Pani podmiot?
2. Czy mieli Państwo wcześniejsze doświadczenia z prowadzeniem przewozów dla osób o ograniczonej mobilności?

* Czy były to również usługi w formule door-to-door?

1. Czy musieliście się Państwo w jakiś określony sposób przygotować do tego projektu?

* Czy potrzebny był zakup/dostosowanie pojazdów? W jakim zakresie?
* Czy musieliście Państwo zatrudnić nowych pracowników lub przeszkolić już pracujących? W jakim zakresie?

1. Ile i jakie pojazdy są wykorzystywane do świadczenia usług, jakie mają dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności?
2. Jaka jest obsługa usługi? Czy to tylko kierowca, czy są też dodatkowi asystenci?

#### Sposób świadczenia usługi

1. W jakich godzinach, dniach tygodnia usługa jest dostępna?
2. Czy odbiorcy mają możliwość podróżowania z opiekunem, psem asystentem, bagażem?
3. Czy ustanowiono jakieś limity dostępności (np. liczbę przejazdów dostępnych dla jednej osoby w skali miesiąca)?
4. Czy określono maksymalny dystans, na którym usługi są dostępne/obszar, na którym są świadczone?
5. Czy wprowadzono odpłatność za usługi, jakie były jej ceny dla odbiorców?

* Czy docierały do Państwa sygnały, jak tą odpłatność odbierali odbiorcy?
* Czy były takie osoby, dla których była za wysoka, ograniczały liczbę przejazdów z tego powodu?

1. W jaki sposób osoby o ograniczonej mobilności zgłaszają zapotrzebowanie na przejazd?

* Czy wszystkie zgłoszenia udaje się obsłużyć?
* Jeśli nie, z jakich powodów tak się dzieje najczęściej?

1. Kto najczęściej korzysta z usługi? Czy można wskazać jakieś konkretne grupy odbiorców?

* Z czego to może wynikać?

1. Czy sposób, w jaki świadczone są usługi, ulegał zmianie w trakcie projektu?

* Jakie to zmiany, czym były spowodowane?
* Czy odbiorcy zgłaszali jakieś potrzeby zmian, czy zostały one uwzględnione?

1. Czy z Państwa perspektywy wystąpiły jakieś istotne trudności z realizacją usług?

* Jakie to trudności?
* Czy i w jaki sposób je rozwiązano?

1. Czy aspekt pomocy w dotarciu „od drzwi do drzwi” nie nastręczał trudności (np. z powodu barier architektonicznych w miejscu zamieszkania, w miejscu docelowym)?

* Jak sobie z tymi problemami radzono?
* Czy były przypadki, w których usługa nie została wykonana z tego powodu?

Tam, gdzie to ma zastosowanie:

1. Jakie znaczenie miał fakt wykonania dostosowań w budynkach mieszkalnych? Czy był to czynnik ułatwiający/umożliwiający wykonanie usługi?

#### Efekty/ocena projektu

1. Jak z Pana/Pani perspektywy wypada ocena tego projektu?

* Czy spełnił on swoją rolę?
* Czy docierały do Państwa informacje, jak oceniają go odbiorcy? Proszę o tym opowiedzieć?

1. Czy projekt/usługa w Pan/Pani opinii wymaga jakichś zmian/poprawy?
2. Podsumowując, co w Pana/Pani opinii decyduje o sukcesie lub niepowodzeniu usług door-to-door? Czy może Pan/Pani wymienić takie główne czynniki i na przykładzie opisać ich wpływ na efekty usługi?

### Wywiad z odbiorcą usługi

Moderatorka się przedstawi, poinformuje, że z ramienia PFRON prowadzi badanie, które ma na celu ocenę usług transportu indywidualnego door-to-door. Powie, że dla zrozumienia, jak te usługi funkcjonują oraz czy spełniają swoją rolę, kluczowa jest opinia osób, które z nich korzystają. Poprosi o zgodę na krótką rozmowę na ten temat.

Moderator powiadomi rozmówce, że rozmowa prowadzona jest w związku z ewaluacją projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”. Projekt realizowany jest z funduszy europejskich w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. W ramach tego projektu i udzielanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) grantów, gminy i powiaty uruchamiały usługi indywidualnego transportu door-to-door dla dorosłych osób z ograniczeniami mobilności.

Bardzo proszę opowiedzieć o swoich dotychczasowych doświadczeniach z usługami door-to-door:

1. Jak często Pan/Pani korzysta z usługi/przejazdów, ile już Pan/Pani takich przejazdów odbył/odbyła?
2. Czy otrzymuje Pan/Pani pomoc także w wyjściu z mieszkania/dotarciu na miejsce- pokonanie schodów/ korzystanie z windy itp.?
3. W jakim celu (najczęściej) korzysta Pan/Pani z przejazdów (podróż do pracy, lekarza, itp.)?

* Jak sobie Pan/Pani radzi z dotarciem do tych miejsc bez tej usługi?

1. Jak Pan/Pani ocenia tę usługę/te przejazdy? Jakie one mają znaczenie dla Pana/Pani?

* Czy stanowią zauważalne ułatwienie w codziennym życiu?
* Czy pomagają wykonywać pewne aktywności (bez nich byłoby to niemożliwe, dużo trudniejsze)? Proszę o tym opowiedzieć.

Moderator dopyta o te aktywności, w tym czy związane są z możliwością wykonywania pracy.

1. Czy trzeba coś w tej usłudze poprawić, by była lepsza (lepiej dostosowana do Pana/Pani potrzeb)?

* Jakie są jej silne strony?
* Jakie są jej słabsze elementy?

1. Teraz przeczytam Panu/Pani krótką listę różnych aspektów, które składają się na usługę:
   * Proszę wskazać dwa aspekty, z których jest Pan/Pani najbardziej zadowolona (Moderator czyta listę)
   * Proszę wskazać dwa aspekty, z których jest Pan/Pani najmniej zadowolona (Moderator ponownie czyta listę)

Lista:

* Godziny funkcjonowania usługi
* Możliwość skorzystania w weekend
* Łatwość zamówienia usługi (przy wyborze tej opcji moderator dopyta w jaki sposób respondent zamawia usługę: np. przez telefon, aplikację na telefon, sms, stronę internetową, u kierowcy)
* Krótki czas oczekiwania na transport
* Możliwość zamówienia przejazdu z wyprzedzeniem
* Pomoc osób obsługujących przejazd
* Inne, jakie?

### Obserwacja

W ramach studium przypadku badacze przeprowadzą również obserwację. Wezmą udział w procesie świadczenia usługi, obserwując jej kolejne etapy od wyjścia z domu osoby z ograniczoną mobilnością, poprzez zajęcie miejsca w pojeździe, przejazd i dotarcie na miejsce. Obserwacja potrwa około 2 godzin, będziemy uczestniczyć przynajmniej w 1 przejeździe w ramach studium przypadku (liczba osób, którym będziemy towarzyszyć, będzie zależeć od tego, ile osób korzysta z danego przejazdu).

Badacz wykona notatkę z obserwacji wg poniższej struktury:

1. Nazwa projektu, miejscowość, data
2. Metryczka przejazdu
   * Cel przejazdu:
   * Przejazd w tej samej/ do innej miejscowości:
   * Pokonany dystans:
   * Czas przejazdu:
3. Metryczka osoby o ograniczonej mobilności
   * Płeć/ przybliżony wiek:
   * Rodzaj niepełnosprawności (np. osoba poruszająca się na wózku, niewidoma):
   * Podróż z opiekunem/ z psem przewodnikiem:
   * Podróż z bagażem:
4. Etap wychodzenia z domu
   * Bariery architektoniczne:
   * Czy w budynku przeprowadzono usprawnienia/dostosowania architektoniczne w ramach projektu, w jakim zakresie:
   * Inne uwagi:
5. Etap zajęcia miejsca w pojeździe
   * Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy:
   * Czy pojazd jest dostosowany do potrzeb odbiorcy:
   * Ewentualne trudności/ niedogodności dla odbiorcy
   * Inne uwagi:
6. Przejazd
   * Jak przebiegł, czy wystąpiły jakieś trudności/zakłócenia:
   * Inne uwagi:
7. Etap dotarcia na miejsce
   * Czy odbiorca korzysta z czyjejś pomocy:
   * Czy odbiorcy udaje się dotrzeć do miejsca docelowego:
   * Ewentualne trudności:
   * Bariery architektoniczne:
   * Inne uwagi:
8. Obsługa przejazdu
   * Czy osoby obsługujące przejazd są życzliwe i pomocne, jaka jest atmosfera przejazdu
9. Inne uwagi, obserwacje: