



Różni podróżni – obsługa bez barier



Poradnik dla pracowników
transportu kolejowego



Różni podróżni – obsługa bez barier

⋮

Poradnik dla pracowników transportu kolejowego

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	8
1.1. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej	8
1.1.1. Informacje o dostępności pociągów dla osób ze szczególnymi potrzebami	10
1.1.2. Informowanie o dostępności dworców i peronów	11
1.2. Umożliwienie podróżnym skorzystania z urządzeń/sprzętu wspierających komunikowanie się	12
1.2.1. Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM) online	12
1.2.2. Pętla indukcyjna	13
1.2.3. Karty pomocy w podróży	14
Rozdział 2. Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży	17
2.1. Umożliwienie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc w podróży/asystę	18
2.2. Dostępny formularz zgłoszeniowy	19
2.3. Potwierdzenie otrzymania formularza zgłoszeniowego przez przewoźnika, zarządcę dworca, zarządcę infrastruktury kolejowej . . .	21
2.4. Weryfikacja kompletności formularza zgłoszeniowego i możliwości udzielania pomocy/asysty w podróży	22
2.5. Informacja zwrotna o możliwości lub braku możliwości udzielenia pomocy/asysty w podróży	22
Rozdział 3. Pomoc/asysta na dworcu i peronie (dotyczy PKP S.A. i PKP PLK, PKP SKM w Trójmieście, WKD)	25
3.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży na dworcu, przy wejściu na peron lub na peronie	26
3.2. Pomoc/asysta udzielana zgodnie z potrzebami podróżnego ze szczególnymi potrzebami	28

Rozdział 4. Pomoc/asysta w wejściu do i wyjściu z pociągu	30
4.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty przy wejściu do pociągu	33
4.2. Pomoc w zajęciu miejsca	33
4.3. Pomoc w wyjściu z autobusu, pożegnanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży	33
4.4. Pomoc w wyjściu z pociągu	34
4.5. Pożegnanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży	35
Rozdział 5. Pomoc/asysta podczas podróży pociągiem	36
5.1. Informacje, które należy przekazać podróżnemu ze szczególnymi potrzebami	36
5.2. Kontrola/zakup biletu w pociągu	37
Rozdział 6. Pomoc w przypadku opóźnień pociągów	39
6.1. Pomoc na dworcu i peronie (wskazówki dla pracowników PKP S.A. i PKP PLK, PKP SKM w Trójmieście, WKD)	39
6.2. Pomoc w pociągu	40
Rozdział 7. Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporcie zbiorowym i ewakuacja	42
7.1. Pomoc w przypadku awarii pociągu	42
7.2. Ewakuacja	43
Rozdział 8. Standardy badawcze i standard szkoleniowy	46
8.1. Standardy badawcze	46
8.2. Standard szkoleniowy	47
Słowniczek pojęć i zwrotów	49

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 przewoźników kolejowych, zarządców dworców i zarządców peronów,
- 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

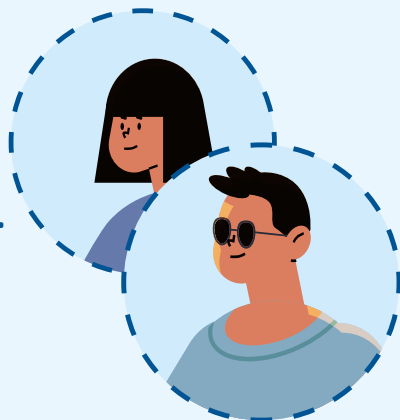
dworca/stacji/przystanku, drogę na dworcu/stacji, wsiadanie do pojazdu, przejazd, wysiadanie z pojazdu.

W każdym z tych etapów skupiamy się na działaniach dotyczących osób ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 7. poświęcony jest sytuacjom awaryjnym i ewakuacji, a rozdział 8. – wspomnianym wyżej standardom: badawczemu i szkoleniowemu.

Na końcu poradnika znajduje się słownik pojęć używanych w tekście.

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

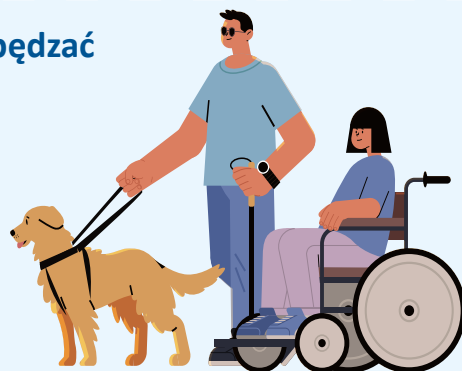


● Hanna i Adam planują podróż pociągiem



Hanna i Adam są przyjaciółmi, lubią spędzać razem czas, często razem podróżują.

Zawsze jest z nimi pies asystujący Adamu.



Hanna i Adam mieszkają w Warszawie.

Postanowili wybrać się pociągiem

do Gdańska. 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 i w pociągu. Hanna chciałaby wiedzieć, czy przedział będzie wyposażony 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 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

Wszelkie informacje na temat dostępności usług transportu kolejowego oraz na temat możliwości skorzystania z pomocy/asysty powinny być zamieszczone na stronach internetowych przewoźników.

Tworząc opisy należy pamiętać o stosowaniu prostego języka dostosowanego także do potrzeb pasażerów z niepełnosprawnością intelektualną. Aby sprawdzić, czy opis jest wystarczająco zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy, warto skorzystać ze strony www.jasnopis.pl. Można tam sprawdzić poziom trudności tekstu oraz otrzymać propozycje uproszczeń.

Publikowane na stronach internetowych informacje powinny uwzględniać punkt widzenia podróżnych. Kiedy informujesz o możliwości skorzystania z pomocy/asysty, 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.

Poinformuj, jeśli jakiś rodzaj pomocy/asysty nie jest możliwy w danym typie pociągu.

Nie kojarz pojęcia „podróż bez barier” tylko z pomocą w podróży/asystą osobom z niepełnosprawnościami. Bez barier chcą i powinni podróżować wszyscy podróżni ze szczególnymi potrzebami (w tym np. opiekunowie małych dzieci podróżujących w wózkach).

¹ Standard informowania i komunikowania się, rozdział 6.1.1.

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

- rozkłady jazdy,
- cenniki,
- wyposażenie pociągów 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 formie tekstowym.



Zadбай 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 opatr audiodeskrypcją albo audiowstępem 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.

Przykład dobrej praktyki



Jeden z przewoźników zamieszcza na swojej stronie internetowej porady, jak planować przejazd będąc osobą z niepełnosprawnością. Zamieszcza też wyczerpujące informacje na temat ulg przysługujących osobom z niepełnosprawnością. Pomocną funkcją jest wyszukiwarka z filtrem dostępności wagonu z platformą lub windą dla osób poruszających się na wózkach. Cenne jest też zapewnianie możliwości dowiedzenia się o dostosowaniu składu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w kasie biletowej lub w Centrach Obsługi Klienta, znajdujących się na dużych dworcach.

1.1.1. Informacje o dostępności pociągów 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 pociągu 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 wagonu. 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 pociągu. 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 podróży, aby wiedzieli, jak korzystać z istniejących udogodnień.

1.1.2. Informowanie o dostępności dworców i peronów

Wszystkie informacje zamieszczane na stronie internetowej dotyczące dworców i peronów 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 znajdują się punkty obsługi pasażerów z udogodnieniami, to napisz jakie to są udogodnienia i gdzie dokładnie pasażer ma szukać tych miejsc.

Plany dworców i peronów 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.

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

1.2.1. Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM) online

Różni podróżni 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




2 Standard informowania i komunikowania się, rozdział 6.2.

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.

Przykład dobrej praktyki

 Jeden z przewoźników zapewnia wsparcie tłumacza migowego online, wideo-tłumacza w kasach biletowych, a także na pokładach pociągów, w Centrum Obsługi Pasażera i za pośrednictwem swojej strony internetowej. Dodatkowo kasy biletowe tego przewoźnika są wyposażone w pętle indukcyjne, aby ułatwić zakup biletów osobom słabosłyszącym.

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 zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 169) na dworcach niezbędne jest stosowanie środków wspierających słyszenie. W standardach rekomendujemy, by przynajmniej jedno stanowisko sprzedaży biletów na dworcu było wyposażone w pętlę indukcyjną.

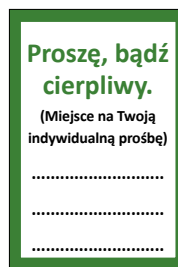
Przykład dobrej praktyki



Na pokładach pociągów jednej z polskich kolei regionalnych pracownicy drużyny konduktorskiej mają możliwość połączenia się z tłumaczem PJM online za pośrednictwem tabletów. Fundacja Kultury Bez Barrier stworzyła stronę o nazwie „Tu możesz”. Na stronie tej można znaleźć wszystkie punkty w Polsce związane z transportem publicznym wyposażone w pętlę indukcyjną <https://www.tumozesz.pl/pl/lista-miejsc/transport-publiczny>

1.2.3. Karty pomocy w podróży

Komunikowanie się z podróżnymi o szczególnych potrzebach ułatwiają tzw. karty pomocy w podróży.

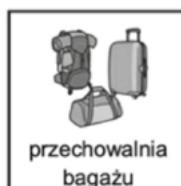
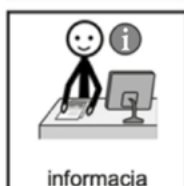


Jest to zbiór kart z piktogramami informacyjnymi, a niekiedy także z miejscem na wpisanie informacji np. o tym, że ktoś prosi o mówienie wolniej, albo o asystę przy wysiadaniu.

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.



Przykłady 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-niepelnosprawnosciam-i/standardy-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-niepelnosprawnosciam-i/standardy-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-niepelnosprawnosciam-i/standardy-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/)

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

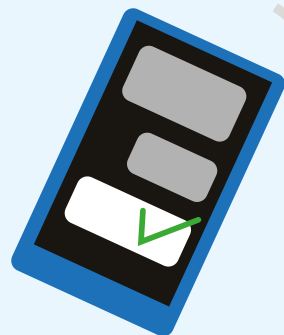


Rozdział 2.

Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży³

Hanna i Adam zgłosili potrzebę skorzystania z pomocy/asysty w podróży.

Zrobili to za pomocą formularza zgłoszeniowego na stronie internetowej przewoźnika. Na formularzu zaznaczyli, w jaki sposób chcieliby, by przewoźnik się z nimi kontaktował. Mogli wybrać telefon, e-mail, SMS. Wybrali SMS.



Po 30 minutach od wysłania zgłoszenia otrzymali SMS, że ich zgłoszenie zostało przyjęte. Poinformowano ich jednocześnie, że potwierdzenie możliwości zapewnienia asysty otrzymają najpóźniej w ciągu pięciu godzin.

I rzeczywiście – przed upływem pięciu godzin otrzymali SMS z potwierdzeniem możliwości skorzystania z pomocy/asysty w podróży zarówno na terenie dworca, jak i w pociągu. W informacji wskazano miejsce i godzinę spotkania na dworcu z pracownikami realizującymi pomoc/asystę. Dostali także numer telefonu do osoby odpowiedzialnej za organizację pomocy.

Aspekt prawny



Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. przewoźnicy i zarządzający terminalami zobowiązani są do udzielania nieodpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnościami. Oznacza to, że asysta osobom z niepełnosprawnościami jest ich prawem, a nie dobrą wolą czy dobrą praktyką przewoźników

³ Standard pomocy w podróży, rozdział 6.

2.1. Umożliwienie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc w podróży/asystę

Obowiązkiem przewoźników jest zapewnienie pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. W tym celu przewoźnik powinien udostępnić w internetowym systemie rezerwacji biletów specjalny formularz zgłoszeniowy.

Może też stosować odrębny formularz dostępny na stronie internetowej przewoźnika.

Musi być także zapewniona możliwość zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty przez telefon lub w punkcie obsługi pasażera, gdzie formularz wypełnią pracownicy infolinii albo punktu.

Zgodnie z obowiązującymi zaleceniami dla przewoźników kolejowych podróżny powinien mieć możliwość zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży najpóźniej na 24 godziny przed podróżą.

Należy jednak dążyć do tego, aby umożliwiać podróż osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością także wtedy, gdy zapotrzebowania na pomoc nie zgłoszą z wyprzedzeniem.



Pamiętaj też, że nie możesz samodzielnie decydować o tym, jaki rodzaj pomocy/asysty będzie potrzebny danej osobie. Dlatego zawsze kieruj się informacjami z formularza zgłoszeniowego podanymi przez osobę potrzebującą pomocy/asysty.

Przykład dobrej praktyki

Jeden z przewoźników kolejowych umożliwia pasażerom z niepełnosprawnością skorzystanie z przewozu w dowolnym momencie, bez konieczności wcześniejszego powiadamiania o chęci odbycia podróży. Wcześniejsze zgłoszenie z 24-godzinnym wyprzedzeniem jest dobrowolne.





Przykład dobrej praktyki

W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy/asysty zgodnie z oczekiwaniami podróżnego, udzielana jest odpowiedź telefoniczna lub pisemna z podaniem przyczyny i informacją o innych możliwościach odbycia podróży.

2.2. Dostępny formularz zgłoszeniowy

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

Nie ma jednego wzoru formularza, ale standard pomocy w podróży/asysty wskazuje na kilka konkretnych informacji, które formularz powinien zawierać. Oto one:

1. Imię i nazwisko podróżnego (pole nieobowiązkowe)
2. Data podróży
3. Relacja/trasa (stacja/przystanek wyjazdu, stacja/przystanek przyjazdu, stacja/przystanek przesiadania się)
4. Numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc
5. Nazwa przewoźnika
6. Planowane godziny odjazdu i przyjazdu
7. Określenie zakresu oczekiwanej pomocy/asysty, to znaczy, czy podróżny potrzebuje pomocy/asysty:
 - a) na terenie dworca (ze wskazaniem stacji/przystanku początkowej i końcowej),
 - b) przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu,
 - c) przy zajmowaniu miejsca w pociągu,
 - d) przy przeniesieniu bagażu,
 - e) przy wniesieniu/wyniesieniu bagażu,
 - f) podczas podróży z przesiadką z możliwością dodania: stacji początkowej z datą i godziną wyjazdu, stacji końcowej z datą i godziną przyjazdu, nazwy przewoźnika, numeru pociągu, numeru wagonu i numeru miejsca

8. Określenie rodzaju ograniczenia podróznego ze wskazaniem rodzaju zaopatrzenia ortopedycznego, tzn. na przykład: wózek, laska, balkonik (rekomendujemy zamieszczenie zamkniętego katalogu do wyboru)
9. Liczba osób potrzebujących pomocy/asysty
10. Informacje, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący (warto pamiętać, że jednym z czterech rodzajów psa asystującego jest pies przewodnik osoby niewidomej – patrz słowniczek)
11. Preferowana przez podróżnego forma kontaktu, np. e-mail, telefon, SMS
12. Miejsce spotkania i godzina spotkania – uzupełniane automatycznie na podstawie danych z systemu rezerwacji miejsc/zakupu biletów oraz bazy zawierającej dane na temat dworca

Przykład dobrej praktyki

Większość przewoźników kolejowych udostępnia na swoich stronach internetowych formularze zgłoszenia pomocy w podróży/asysty, wypełniane online. Klient może pobrać formularz zapisany w dokumencie łatwym do edycji lub wypełnić go na stronie internetowej przewoźnika.

Dobłą praktyką jest utworzenie pola o nazwie „Miejsce spotkania”. Pozwala ono wybrać pasażerowi, gdzie chce się spotkać z pracownikami udzielającymi pomocy/asysty, a nie na odwrót. Dużo łatwiej jest dojść we wskazane miejsce pracownikom udzielającym pomocy/asysty niż pasażerowi szukać miejsca, które jest wskazane przez przewoźnika.

Niektórzy przewoźnicy umożliwiają zgłoszenie zapotrzebowania na udzielenie asysty przy użyciu telefonu, poczty elektronicznej. Pasażer może zadzwonić na wskazany numer infolinii przeznaczonej dla osób ze szczególnymi potrzebami, jak również na numer infolinii dla wszystkich pasażerów.





Przykład dobrej praktyki

Jeden z przewoźników wprowadził ułatwienie polegające na tym, że wyszukiwarki internetowe wynajdują z hasło „asysta PKP”. W ten sposób podróżni bardzo szybko mogą znaleźć formularz zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc/asystę. Oprócz tego w przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku możliwe jest też zgłoszenie telefoniczne. Przewoźnik ten zapewnia również dostęp do konsultantów, którzy na życzenie podróżnych pomagają wypełnić formularz zgłoszeniowy.

2.3. Potwierdzenie otrzymania formularza zgłoszeniowego przez przewoźnika, zarządcę dworca, zarządcę infrastruktury kolejowej

Gdy formularz zgłoszeniowy wypełniany jest elektronicznie, potwierdzenie jego otrzymania przez przewoźnika generuje się automatycznie. **Należy jednak pamiętać, że takie potwierdzenie nie jest przyjęciem zgłoszenia!** Jest ono jedynie potwierdzeniem, że zgłoszenie wpłynęło. Potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez pasażera zamawiającego pomoc/asystę, a więc może zostać przesłane: SMS-em, e-mailem lub na indywidualne konto pasażera, o ile takie sobie założył. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia może być też przekazane telefonicznie.



Przykład dobrej praktyki

Jeden z zarządców dworców w przypadku zgłoszenia przez podróżnego zapotrzebowania na pomoc/asystę wyłącznie podczas poruszania się po terenie dworca, po przyjęciu zgłoszenia zobowiązuje się do tego, że w ciągu maksymalnie 30 minut od przyjęcia zgłoszenia pracownicy ochrony na danym dworcu będą gotowi do udzielenia asysty.

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

Po złożeniu zgłoszenia online pracownicy przewoźnika, zarządcy dworca i zarządcy infrastruktury kolejowej odpowiadający za organizację pomocy/asysty sprawdzają, czy zostały w nim podane wszystkie potrzebne informacje.

Jeśli czegoś brakuje, pracownik kontaktuje się z pasażerem i sam uzupełnia dane.

Kontakt pracownika w celu weryfikacji złożonego zgłoszenia powinien nastąpić w ciągu 30 minut od otrzymania zgłoszenia.

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

Po sprawdzeniu, czy wszystkie wymagane w formularzu zgłoszeniowym informacje zostały podane przez podróżnego poprawnie, pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty sprawdza, czy możliwa jest jej realizacja.

Ma na to maksymalnie 5 godzin od czasu wpłynięcia poprawnego i kompletnego zgłoszenia. Tych 5 godzin to czas, w którym pracownik przewoźnika odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty musi skontaktować się z pracownikami odpowiedzialnymi za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, które zostało wskazane przez podróżnego w zgłoszeniu.

Na podjęcie takiego kontaktu pracownik ma 1 godzinę (60 minut). Natomiast zgodnie ze standardem pomocy/asysty w podróży zarówno przewoźnik, zarządca miejsca odprawy pasażerskiej, jak i zarządca infrastruktury kolejowej mają po



60 minut na przekazanie sobie nawzajem informacji, czy udzielenie pomocy/asysty będzie możliwe. Łącznie zatem uzgodnienie pomiędzy nimi nie powinno trwać dłużej niż 3 godziny (180 minut).

Jeżeli udzielenie pomocy/asysty jest możliwe, podróżny chcący z niej skorzystać powinien otrzymać informację potwierdzającą możliwość jej udzielenia:

- na dworcu,
- na peronie,
- podczas wsiadania do i wysiadania z pociągu oraz
- podczas podróży w pociągu.

Informację taką pracownik odpowiedzialny za organizowanie pomocy/asysty w podróży przekazuje podróżnemu w sposób przez niego wskazany w formularzu zgłoszeniowym, tj. przez telefon, e-mail lub SMS.

Standard pomocy/asysty w podróży wskazuje informacje, jakie powinno zawierać potwierdzenie możliwości udzielenia pomocy/asysty. Są to:

- 1) miejsce spotkania,
- 2) data i godzina spotkania,
- 3) zakres świadczonej pomocy/asysty tzn. czy będzie to pomoc/asysta:
 - a) na terenie dworca/stacji/peronu,
 - b) przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu,
 - c) przy zajęciu miejsca w pociągu,
 - d) w podróży z przesiadką,
- 4) trasa podróży, czyli dworzec/stacja wyjazdu, dworzec/stacja przyjazdu, dworzec/stacja przesiadki,
- 5) nazwa przewoźnika, numer wagonu i miejsca, jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc,
- 6) informacje ułatwiające podróżnemu identyfikację osób realizujących pomoc/asystę, czyli np. wskazanie, że pomoc/asysta będzie realizowana przez dwóch pracowników ochrony ubranych w żółte odblaskowe kamizelki,
- 7) dane kontaktowe takie, jak: numer telefonu, adres e-mail lub kontakt SMS do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie

przewoźnika, zarządcy dworca i peronów, pod którymi podróżny może się z nimi skontaktować, albo numer infolinii w razie konieczności skontaktowania się podróżnego w sprawie zgłoszonego zapotrzebowania na pomoc/asystę wraz z danymi kontaktowymi infolinii.

Jeśli pomoc/asysta jest niemożliwa, to pracownik odpowiedzialny za jej organizację odpowiednio u przewoźnika, zarządcy dworca, zarządcy infrastruktury kolejowej musi podać przyczyny i wskazać możliwe sposoby odbycia podróży na przykład innego dnia, o innej godzinie odjazdu, z innego dworca/stacji lub z innego peronu.



Pamiętaj, że przewoźnicy oraz zarządcy dworców i peronów powinni porozumiewać się ze sobą tak skutecznie, aby pomoc/asysta została udzielona i nie stanowiła kłopotu dla osoby podróżującej. Zapewnienie przepływu informacji między przewoźnikami, zarządcami dworców i peronów oraz sprawna pomoc/asysta powinny być ich wspólnym celem⁴.



Przykład dobrej praktyki informowania o asyście dostępnej na dworcu

Na stronie internetowej PKP S.A. dostępna jest lista dworców, na których świadczona jest usługa asysty <https://www.pkp.pl/pl/dworce/informacje-dla-pasazerow-niepełnosprawnych-lub-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej>

⁴ Standard pomocy/asysty w podróży, rozdział 6.1., Działanie 5.

Rozdział 3.

Pomoc/asysta na dworcu i peronie

(dotyczy PKP S.A. i PKP PLK, PKP SKM w Trójmieście, WKD)⁵

Nadszedł dzień wyjazdu.

Hanna i Adam oraz jego pies spotkali się przy dworcu i przeszli do wskazanego w SMS-ie miejsca spotkania z asystą. O ustalonej godzinie podeszły do nich dwie osoby ubrane w kamizelki z napisem POMOC W PODRÓŻY/ASYSTA. Przywitały się, przedstawiły i zapytały, jak mogą pomóc.



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

Adam poprosił, by pracownik podał mu swój łokieć. Idąc pół kroku przed Adamem w naturalnym tempie, pracownik prowadził go do pociągu. Szedł po drugiej stronie niż pies przewodnik. Precyzyjnie informował Adama o przeszkodach. Kiedy mówił o kierunkach, odwoływał się do ruchu wskazówek zegara, np. „na dwunastej”, używał też określeń: 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.

⁵ Standard pomocy/asysty w podróży, rozdział 6.2.

Po dotarciu do pociągu pracownicy asysty z dworca poczekali z Hanną i Adamem na pojawienie się pracowników drużyny konduktorskiej wyznaczonych przez jej kierownika do udzielania pomocy/asysty. Kiedy nadeszli, asysta z dworca przedstawiła im naszych bohaterów. Pracownicy dworca pożegnali się i odeszli.

3.1. Spotkanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży na dworcu, przy wejściu na peron lub na peronie

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty czeka na pasażera o wyznaczonej porze w miejscu wskazanym w potwierdzeniu możliwości realizacji pomocy/asysty.

W momencie spotkania pracownik przedstawia się i upewnia, czy ma do czynienia z właściwym podróżnym, np. podając numer zgłoszenia lub imię podróżnego albo trasę pociągu, którym będzie podróżował. 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.

Aspekt prawny



O tym, że przewoźnik ma obowiązek pomóc osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami we wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego oraz podczas przesiadek mówi artykuł 22 Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku.

Przykład dobrej praktyki

Przemieszczanie się w obszarze dworca kolejowego i każdego innego miejsca przeznaczonego do obsługi transportowej powinno być maksymalnie intuicyjne. Jako dobre rozwiązanie można wskazać kładkę ponad torami. Nie zmusza ona pasażera do przejścia przez części handlowe dworca podczas przemieszczania się z peronów do miasta i do przystanków komunikacji miejskiej.



Rozwiązaniem przyjaznym dla osób ze szczególnymi potrzebami jest też wyjście z peronów przy wykorzystaniu schodów ruchomych łącznie z tradycyjnymi. Dla osób z większym bagażem albo poruszających się na wózkach lub z dzieckiem w wózku, użyteczne są windy zlokalizowane zaraz obok schodów. Także kontrastowe kolory podłoża, odpowiednie oświetlenie i elementy architektoniczne to dobre rozwiązania dla pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

Aspekt prawny

O obowiązku zapewnienia dostosowania architektonicznego miejsc publicznych, w tym dworców i terminali, w taki sposób, aby były one dostępne dla wszystkich, mówi Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696). W przypadku braku optymalnych rozwiązań architektonicznych ustawa nakazuje stosowanie rozwiązań alternatywnych umożliwiających przemieszczanie, czyli takich, które umożliwiają osobom ze szczególnymi potrzebami na poruszanie się po tych miejscach, np. platformy przyschodowe.



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

Mimo że podróżni piszą o swoich potrzebach w formularzu zgłoszeniowym, podczas spotkania na żywo warto 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, czyli:

- 1) przedstaw się i powiedz, jaka jest Twoja rola zawodowa,
- 2) mów do osoby zainteresowanej, nie do jej opiekuna/asystenta,
- 3) zapytaj, jak możesz pomóc,
- 4) wysłuchaj, co osoba potrzebująca pomocy/asysty odpowiada i zastosuj się do jej oczekiwań, o ile nie wykraczają one poza Twoje możliwości i uprawnienia; jeśli wykraczają – poinformuj o tym podróżnego i ustalcie nowy plan asysty,
- 5) przekaż konkretnie, jakie będą kolejne działania, np. „doprowadzę Panią/Pana na peron trzeci i przekażę pracownikom pociągu relacji Gdynia–Warszawa”,
- 6) w przypadku osób słabosłyszących lub G/głuchych skorzystaj z kartki, tabletu lub telefonu, mów wyraźnie, patrząc na osobę, 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, o ile to jest istotne w danej sytuacji,
- 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 jej planu w uzgodnieniu z podróżnym. To nie musi być bardzo długa rozmowa. Najważniejsze, aby wspólnie z podróżnym omówić i uzgodnić to, jak będzie wyglądała pomoc/asysta.

Pamiętaj, że podróżni wiedzą, czego potrzebują. Dlatego nie trzeba obawiać się pytań o to, jak im pomóc!

Podążanie za wskazówkami osoby ze szczególnymi potrzebami to klucz do udanej pomocy/asysty.

Jako pracownik zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, który pomógł dotrzeć podróżnemu do pociągu, musisz poczekać z nim na przybycie asysty przewoźnika, która pomoże mu w wejściu do pociągu. **Nigdy nie zostawiaj podróżnego samego!**

Pożegnaj się z pasażerem dopiero po tym, jak pracownicy przewoźnika przejmą od Ciebie asystę. Po udzieleniu asysty sporządź raport o udzielonej pomocy/asysty konkretnym osobom (więcej o takim raporcie poniżej w punkcie 4.5).

Aspekt prawny

Pracownicy dworca powinni asystować pasażerowi zgłaszającemu taką potrzebę aż do momentu, w którym pasażer znajdzie się przy wejściu do pociągu. Wtedy asystę przejmują pracownicy drużyny konduktorskiej.

Pracownicy dworca i pracownicy drużyny konduktorskiej powinni przy tym współpracować i wymieniać się informacjami. Pomoc przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego zapewniają pracownicy przewoźnika. Mówi o tym rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 9 października 2012 roku (Dz.U. 2018 poz. 874).



● Rozdział 4.

Pomoc/asysta w wejściu do i wyjściu z pociągu



● **Do Hanny i Adama oraz asystujących im pracowników dworca podeszli wyznaczeni przez kierownika pociągu pracownicy drużyny konduktorskiej.**

Przywitali się i przedstawili. Następnie spytali, jakiego wsparcia podróży potrzebują przy wsiadaniu do pociągu. Hanna potrzebowała skorzystać z rozkładanej pochylni. Skorzystał więc z niej również Adam wraz z psem. Dzięki temu pies nie musiał wskakiwać do pociągu po ażurowych schodkach.

Hanna i Adam poprosili o pomoc w dotarciu do wyznaczonych miejsc. Pracownik wskazał miejsce Adamowi przez położenie jego ręki na oparciu właściwego fotela. Pies zajął miejsce przy nodze swojego pana. Hanna poprosiła natomiast o pomoc w stabilnym przypięciu wózka. Pracownik pomógł również w umieszczeniu bagaży na półkach. Kiedy Hanna i Adam zajęli swoje miejsca, pracownik drużyny ustalił z nimi plan dalszej asysty w podróży.

Pomoc/asysta przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, może wyglądać bardzo różnie. Będzie zależała od tego, co jest ustalone z zainteresowanymi osobami.

Jest jednak kilka wskazówek, które mogą pomóc podczas pomocy/asysty. Bardzo pomocna będzie zawsze empatia i wyobraźnia.

Podczas udzielania pomocy/asysty różnym podróżnym pamiętaj o tym, że:



- Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe, dlatego nie każ im czekać zbyt długo w pozycji stojącej. Jeśli pomagasz w dotarciu do miejsca, zadbaj o to, żeby osoby najpierw usiadły, a potem pomagaj lokować bagaż i kule.



- Nie okazuj zniecierpliwienia i bądź wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić. Osoba podróżująca z małymi dziećmi również. Pomagaj wtedy, kiedy pomoc jest potrzebna. Nie wyręczaj podróżnych bez pozwolenia!



- Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie dotykaj ich bez pozwolenia właściciela. W żadnym wypadku nie przekładaj nigdzie laski osób niewidomych.



- Nie rozprasza psa asystującego – pies pracuje. Nie wydawaj mu poleceń – pies wykonuje wyłącznie polecenia właściciela.
- Pies może bać się wejść do pociągu po ażurowych schodach lub przejść nad przestrzenią pomiędzy peronem a wejściem do pociągu. W takiej sytuacji zapytaj podróżnego, czy i jak możesz pomóc. **Pamiętaj, że decyzję o ewentualnej pomocy psu podejmuje jego właściciel!** W czasie asysty poruszaj się po przeciwnej stronie niż pies.



- Pies asystujący musi mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp jego właściciel.
- Podczas pomocy/asysty udzielanej osobom niewidomym informuj o przebiegu pokonywanej trasy, dając jasne, zrozumiałe i proste wytyczne dotyczące np. zmiany kierunku (np. w górę, w dół, w prawo, w lewo), wejścia po schodach itp. Podając kierunki lub posługując się w nawigowaniu godziną na tarczy zegara, wskazuj pozycje właściwe dla podróżnego.





- W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc/asystę w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

Aspekt prawny



Opracowanie odpowiedniego planu asysty w porozumieniu z osobą z niepełnosprawnością jest elementem udzielania pomocy. Zobowiązuje do takiego działania Artykuł 22 Rozporządzenia nr 1371/3007 Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 23 października 2007 r.

Przykłady dobrych praktyk



Wśród udogodnień wspomagających wsiadanie do pociągu, wysiadanie z niego i poruszanie się na pokładzie pociągów pewnego przewoźnika znajdują się m.in. windy ułatwiające wjazd osobie poruszającej się na wózku, specjalnie wydzielona dla nich przestrzeń oraz przestronne toalety. Po 2023 roku wszystkie pociągi tego przewoźnika będą miały wydzieloną przestrzeń dla osób poruszających się na wózkach. Dostępnych będzie m.in. 60 wagonów COMBO. To wielofunkcyjne wagony o podwyższonym standardzie z wydzielonymi przedziałami rodzinnymi. Zaplanowano w nich przestrzeń dla osób z niepełnosprawnościami, w tym poruszających się na wózku, a także miejsca dla osób im asystujących. Wagony posiadać będą automatyczne drzwi przedziałowe i bezprogowe podłogi. Podróżni z wadami wzroku będą mogli skorzystać z oznaczeń alfabetem Braille'a, które pojawią się także w toaletach. Inny z przewoźników posiada wagony dostosowane w pełni do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami, numeracją miejsc (oznaczenia wizualne, dotykowe i kody QR). Cały tabor jest niskopodłogowy, wyposażony w wysuwane pochylnie lub – w niektórych typach pociągów – w podnośniki. Przestrzeń wagonów znajduje się w całości na jednym poziomie. Wyjątek stanowią tylko końcowe części składu, w pobliżu wejść do kabiny maszynisty.

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

Pracownik wyznaczony przez kierownika pociągu do realizacji pomocy/asysty przejmuje asystę od pracowników zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

4.2. Pomoc w zajęciu miejsca

Za wejście do pociągu odpowiada wyznaczony przez kierownika pociągu personel pokładowy. Ważne, żeby się przywitać, przedstawić podróżnym i ustalić szczegóły pomocy/asysty w podróży. W czasie ustalania planu asysty przy wsiadaniu do pociągu:

- 1) zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc,
- 2) zwracaj się bezpośrednio do osoby, która korzysta z pomocy/asysty,
- 3) ustal z nią dokładnie, na czym ma polegać pomoc/asysta; nie możesz zakładać, że wiesz lepiej, czego dany podróżny potrzebuje,
- 4) jeżeli podróżny jest z psem asystującym, ustal również jak on będzie wsiadał do pociągu.



Pamiętaj, aby zawsze przed rozpoczęciem podróży sprawdzić, czy urządzenia ułatwiające wsiadanie do pociągu są sprawne.

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

Pomóż w zajęciu miejsca i 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 fotela.

Osoby z niepełnosprawnością ruchu mogą potrzebować wsparcia przy zajęciu miejsca lub przy bezpiecznym przypięciu wózka.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami mogą również potrzebować pomocy/asysty przy bezpiecznym lokowaniu bagażu. Wnoszenie bagażu i układanie go na półkach w pociągu 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.

4.4. Pomoc w wyjściu z pociągu

Zgodnie z ustalonym na początku podróży planem asysty podróżny może oczekiwać, że kilka minut przed przyjazdem pociągu na stację docelową pracownik drużyny konduktorskiej wyznaczony do realizacji pomocy/asysty zjawi się w jego przedziale po to, aby pomóc przygotować się do wyjścia z pociągu. Możliwe, że przed wysiadaniem raz jeszcze będzie trzeba ustalić plan asysty.

W takim wypadku słuchaj uważnie wskazówek podróżnego. Pamiętaj, że pomagając/asystując osobie niewidzącej należy zawsze iść pół kroku przed nią i informować o przeszkodach na trasie i o schodkach. Pies asystujący osobie niewidomej może mieć problem z wejściem na ażurowe schodki i z pokonaniem przerwy między nimi a peronem.



Pamiętaj, aby zawsze przed rozpoczęciem podróży sprawdzić, czy urządzenia ułatwiające wysiadanie z pociągu są sprawne.

4.5. Pożegnanie z podróżnym korzystającym z pomocy/asysty w podróży

Na peronie przedstaw sobie podróżnego i pracowników miejsca odprawy pasażerskiej, którym przekazywana jest realizacja pomocy/asysty.

Jako pracownik drużyny konduktorskiej, który realizował pomoc/asystę w podróży, jesteś zobowiązany sporządzić krótki raport z przeprowadzonej asysty. Raport 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, podróżni 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 pociągu),
- wskazanie, czy pomoc/asysta została zrealizowana w całości/częściowo/ pomoc nie 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/asysta podczas podróży pociągiem

5.1. Informacje, które należy przekazać podróżnemu ze szczególnymi potrzebami

Kiedy podróżny jest już w pociągu, omów z nim plan pomocy/asysty podczas trwania podróży. Oczywiście najpierw zapytaj, czy osoba potrzebuje takiej pomocy. Jeśli tak, to ustal:

- 1) sposób komunikowania się z pracownikami wyznaczonymi do udzielania pomocy/asysty w pociągu, np. za pomocą interkomu, telefonu, wizyty pracownika o ustalonej godzinie,
- 2) jakiego wsparcia osoba potrzebuje, np. dojścia do toalety, pomocy w przygotowaniu się do wyjścia z pociągu.

Koniecznym poinformuj podróżnego o tym, gdzie znajduje się przedział drużyny konduktorskiej, wagon restauracyjny czy toaleta.

Pamiętaj, że potrzeba pomocy/asysty przy poruszaniu się osoby po pociągu nie jest sprawą oczywistą. Trzeba to zawsze ustalić i zaproponować sposób komunikowania się.

W momencie wymiany drużyny konduktorskiej nie zapomnij przekazać przejmującemu asystę pracownikowi wszelkich informacji i ustaleń dotyczących podróżnego.

Poinformuj też podróżnego o zmianie osoby udzielającej pomocy/asysty.

Aspekt prawny



Do zapewnienia osobie z niepełnosprawnościami pomocy w dostępie do takich samych usług jakie mają inni pasażerowie pociągu zobowiązuje artykuł 23 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 23 października 2007 roku. Dlatego zawsze należy ustalać plan asysty w czasie podróży pociągiem.



Przykład dobrej praktyki

Jeden z przewoźników kolejowych zapewnia możliwość skorzystania z pomocy tłumacza polskiego języka migowego online na pokładzie pociągu. Usługa dostępna jest na tabletach drużyny konduktorskiej. Jest to wielkie ułatwienie w komunikacji z G/głuchymi pasażerami.

5.2. Kontrola/zakup biletu w pociągu

W pewnym momencie w wagonie pojawił się konduktor.

Przywitał się i poprosił o okazanie biletów, a widząc bilety ulgowe, poprosił o okazanie legitymacji uprawniającej do zniżki. O uprawnieniach do zniżki rozmawiał cicho, wiedząc, że głośne omawianie tej kwestii może być krępujące i inni pasażerowie nie muszą być świadkami takich rozmów.

Żeby nie stać nad głową Hanny, konduktor usiadł w przedziale i spokojnie poczekał na okazanie mu biletów. Wiedział, że pies przewodnik ma pełne prawo podróżować bez kagańca i przebywać wszędzie tam, gdzie jego pan. Poprosił natomiast o okazanie karty szczepień i certyfikatu psa.


Konduktor może sprawdzić czy pies Adama jest faktycznie psem asystującym 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>



Kontrolując bilety osób z niepełnosprawnościami, pamiętaj, że:

1. Osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności nie muszą zgłaszać się wcześniej do pracowników drużyny konduktorskiej, aby kupić bilet. Mogą to zrobić podczas kontroli biletów⁶. Nie należy im naliczać opłaty pokładowej.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą wymagać więcej czasu na dokonanie zakupu biletu lub okazanie legitymacji uprawniającej do zniżki. Ważne, żeby nie okazywać im zniecierpliwienia.
3. Pies asystujący ma prawo przebywać ze swoim właścicielem. Jest psem, który pracuje – nie wolno go rozpraszać ani wydawać mu poleceń.
4. Podróżni w zależności od rodzaju potrzeb mają prawo oczekiwać od pracowników drużyny konduktorskiej znajomości podstawowych zasad *savoir vivre* wobec osób z niepełnosprawnościami, tzn. pamiętania o tym, aby:
 - a) zwracać się bezpośrednio do osoby,
 - b) szanować jej granice osobiste,
 - c) zachowywać dyskrecję w rozmowie o posiadanym przez nią orzeczeniu o niepełnosprawności,
 - d) zwracać się twarzą do osób słabosłyszących,
 - e) proponować alternatywne sposoby komunikacji, takie jak stosowanie tłumacza PJM online, kart pomocy w podróży czy zapisywanie słów na kartce lub w telefonie,
 - f) używać prostych komunikatów.

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 być 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)

⁶ Wyjątkiem są pociągi objęte całkowitą rezerwacją miejsc.

Rozdział 6.

Pomoc w przypadku opóźnień pociągów

6.1. Pomoc na dworcu i peronie (wskazówki dla pracowników PKP S.A. i PKP PLK, PKP SKM w Trójmieście, WKD)

Kiedy pociąg się spóźnia, przekaz informację o tym wszystkim pasażerom, zwracając uwagę zwłaszcza na pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Jeśli są objęci asystą/pomocą w podróży, prawdopodobnie trzeba będzie ustalić z nimi nowy plan asysty.

Ważne jest, aby w przypadku opóźnień pociągów przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej porozumiewali się ze sobą także w odniesieniu do udzielanej przez każdego z nich pomocy/asysty. Chodzi o to, aby podróżni nie odczuwali niedogodności w momencie opóźnień pociągów.

Jeśli osoby korzystające z pomocy/asysty mają zaplanowaną przesiadkę, należy zadbać o jej realizację mimo opóźnienia. Jeżeli nie jest możliwe, aby pociąg przesiadkowy poczekał na pociąg spóźniony, obowiązkiem przewoźnika jest zapewnienie podróżnemu alternatywnych możliwości podróżowania. Oznacza to przedstawienie informacji o innych pociągach, którymi może kontynuować podróż. Plan alternatywnej podróży należy dokładnie omówić z podróżnymi, aby nie wzrastał w nich niepokój i aby mogli podjąć decyzję czy godzą się na przekazane propozycje.



6.2. Pomoc w pociągu

W przypadku, gdy pociąg się spóźnia, pracownik drużyny konduktorskiej musi zadbać o poinformowanie o tym wszystkich podróżnych, w tym podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Należy pamiętać, że standardowy komunikat nadany przez głośniki może nie dotrzeć do wszystkich osób – osoby G/głuche czy słabosłyszące nie będą go słyszały. Z kolei komunikat wyświetlany na monitorach nie dotrze do osób niewidomych. Trzeba więc zadbać o różne sposoby przekazywania takiej informacji.

Jeśli pociągiem podróżują osoby, które wcześniej zamawiały pomoc/asystę, koniecznie z nimi porozmawiaj i ustal na nowo plan asysty.

Być może będzie trzeba zadbać o zapewnienie im pomocy/asysty na dworcu docelowym. Przekaż więc odpowiednie informacje do osób odpowiedzialnych za organizację pomocy/asysty u przewoźnika. One prześlą ją do pracowników odpowiedzialnych za organizację pomocy/asysty zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej.

Jeżeli pasażerowie mają podróż z przesiadką – poinformuj ich, czy będzie na nich czekał pociąg przesiadkowy. Powiedz, że na dworcu/peronie będą mieli zapewnioną pomoc/asystę.

Jeśli okazuje się, że pociąg przesiadkowy nie może poczekać, trzeba zaproponować pasażerom inne rozwiązania. Może to być przesiadka do innego pociągu, który odjeżdża później. Może jednak być konieczne zorganizowanie transportu zastępczego. Wszystko to musi zostać omówione i uzgodnione z podróżnymi.

Należy pamiętać, że takie sytuacje są stresujące dla wszystkich. Podróżni, którym udzielana jest pomoc/asysta w podróży, powinni mieć poczucie, że w tej trudnej sytuacji nie pozostaną sami.



Aspekt prawny

Obowiązek stosowania różnych sposobów informacji wizualnej i głosowej w celu jak najlepszego i skutecznego przekazania informacji o opóźnieniach pociągów osobom z niepełnosprawnościami słuchu lub wzroku wynika z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskie i Rady UE z dnia 23 października 2007 r.

● Rozdział 7.

Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporcie zbiorowym i ewakuacja

7.1. Pomoc w przypadku awarii pociągu⁷

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.

⁷ 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 kierownika pociągu 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, która 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 zyczliwości oraz otwartości wobec różnych podróżnych. W przypadku osób z niepełnosprawnościami ogólna wiedza dotycząca ewakuacji 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 podróżnym 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 podróżnych 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 podróżnych 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, poruszającej 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/ściąagawka dla tych, którzy odpowiadają za organizowanie szkoleń i dbanie o rozwój pracowników. 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 podpowiedzią, 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

CWK (Centrum Wsparcia Klienta) – działające 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę centrum wsparcia PKP, które ma zapewniać pomoc na każdym etapie podróży.

W przypadku utrudnień spowodowanych m.in. niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi CWK organizuje dojazd podróżnych do stacji docelowej, poczęstunek czy nocleg.

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 wynikająca z przepisów Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696 z późn. zm.).

Dworzec kolejowy – obiekt budowlany lub zespół obiektów budowlanych, w którym znajdują się pomieszczenia przeznaczone do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego, położony przy linii kolejowej.

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 pakuiki.

Pętla indukcyjna – 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 niedowidzącej 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 po stronie przewoźnika lub po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

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

Stacja pasażerska – obiekt infrastruktury usługowej obejmujący dworzec kolejowy lub perony wraz z infrastrukturą umożliwiającą pasażerom dotarcie do peronów, pieszo lub pojazdem, z drogi publicznej lub dworca kolejowego.

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 infrastruktury kolejowej – podmiot odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą kolejową (np. PKP PLK S.A.), jej eksploatację, utrzymanie, odnowienie lub udział w rozwoju tej infrastruktury, a w przypadku budowy nowej infrastruktury – podmiot, który przystąpił do jej budowy w charakterze inwestora.

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca dworca kolejowego (np. PKP Polskie Koleje Państwowe S.A.), 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