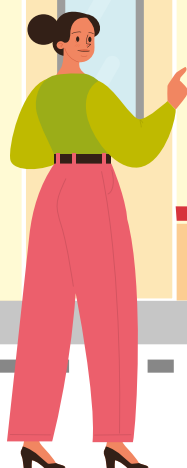
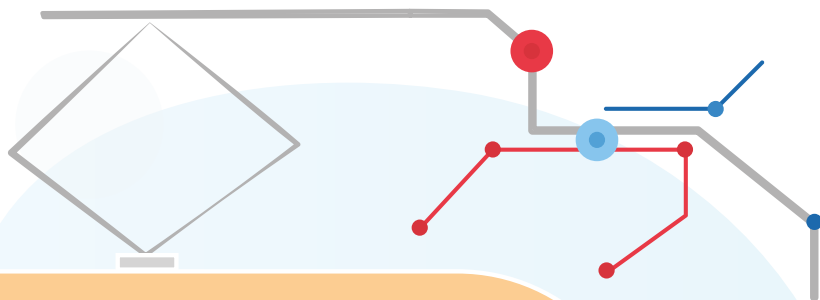




# Różni podróżni – obsługa bez barier



Poradnik dla pracowników  
transportu miejskiego



# Różni podróżni – obsługa bez barier

⋮

## Poradnik dla pracowników transportu miejskiego

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](http://www.pfron.org.pl)

tel. + 48 22 505 57 84

# Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	<b>4</b>
<b>Rozdział 1. Planowanie podróży w komunikacji miejskiej</b> .....	<b>7</b>
1.1. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej .....	7
1.1.1. Informacje o dostępności autobusu, trolejbusu, tramwaju lub metra dla osób ze szczególnymi potrzebami .....	9
1.1.2. Informowanie o dostępności przystanków i pomocy/asyście na stacjach metra i węzłach przesiadkowych .....	11
1.1.3. Autobusy, trolejbusy, tramwaje – informacja o zakresie i sposobie pomocy/asysty w podróży .....	12
1.2. Umożliwienie podróżnym skorzystania z urządzeń/sprzętu wspierających komunikowanie się .....	15
1.2.1. Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM) online .....	15
1.2.2. Pętla indukcyjna .....	16
1.2.3. Karty pomocy w podróży .....	17
<b>Rozdział 2. Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży</b> .....	<b>19</b>
<b>Rozdział 3. Pomoc/asysta w tramwaju, autobusie i trolejbusie</b> .....	<b>23</b>
3.1 Pomoc/asysta w zajęciu miejsca .....	23
3.2 Kontrola/zakup biletów .....	24
<b>Rozdział 4. Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporte zbiorowym i ewakuacja</b> .....	<b>25</b>
4.1. Pomoc w przypadku awarii pojazdu .....	25
4.2. Ewakuacja .....	27
<b>Rozdział 5. standardy badawcze i standard szkoleniowy</b> .....	<b>29</b>
5.1. Standardy badawcze .....	29
5.2. Standard szkoleniowy .....	30
<b>Słowniczek pojęć i zwrotów</b> .....	<b>32</b>

# ● Wstęp

## Droga Czytelniczko, drogi Czytelniku

Poradnik, który właśnie czytasz, został napisany po to, aby pomóc Ci w obsłudze podróżnych z różnymi potrzebami, w tym osób 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<sup>1</sup>.

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

Powstały też standardy 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 pięciu rozdziałów. W rozdziałach 1–3 przedstawiono kolejne etapy podróżowania – od poszukiwania informacji, przez kupno biletu, drogę do przystanku, wsiadanie do pojazdu, przejazd, wysiadanie z pojazdu.

---

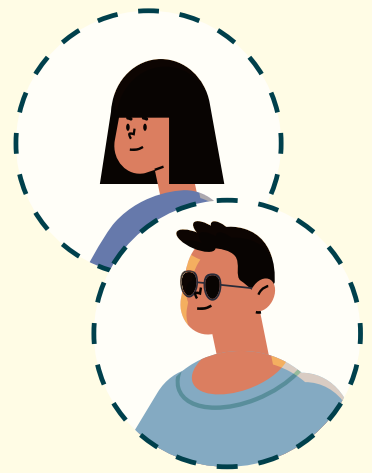
<sup>1</sup> PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, UTK – Urząd Transportu Kolejowego, ITS – Instytut Transportu Samochodowego.

W każdym z tych etapów omówiono działania dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 4. poświęcony jest sytuacjom awaryjnym i ewakuacji, a rozdział 5 – 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  
słabosłyszącą, Adam jest niewidomy  
i korzysta ze wsparcia psa przewodnika.**



## **Hanna i Adam podróżują po mieście**



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



Hanna i Adam przyjechali do Gdańska.

Mieli zarezerwowany hotel daleko  
od dworca, musieli więc skorzystać z transportu miejskiego.

Na stronie internetowej organizatora transportu miejskiego w Gdańsku sprawdzili  
informacje o rozkładzie jazdy, zwracając uwagę na pojazdy dostępne dla osób ze  
szczególnymi potrzebami.

Chcieli się upewnić, czy na pewno przystanki, na których mają wsiadać do autobusu  
i wysiadać z niego są dostępne.

Takie informacje także znaleźli na stronie organizatora transportu miejskiego.

# ● Rozdział 1.

## Planowanie podróży w komunikacji miejskiej

### 1.1. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej

Posługując się pojęciem „podróż bez barier”, nie kojarz go tylko z pomocą w podróży/asystą osobom z niepełnopravnościami. Termin ten odnosi się do wszystkich podróżnych ze szczególnymi potrzebami (w tym opiekunów małych dzieci podróżujących w wózkach).

Aby umożliwić wszystkim podróżnym dotarcie do informacji takich jak na przykład:

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

należy najpierw zapewnić dostępność:

- stron internetowych zawierających te informacje,
- systemów 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 w nich zawarte 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 audiowstępem oraz napisami i tłumaczeniem na PJM.

Zamieszczane informacje powinny być zgodne 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. Pozwoli to zachować zgodność z obowiązującym prawem, a osobom z niepełnosprawnością wzroku, słuchu lub z niepełnosprawnością intelektualną – korzystanie z materiałów zamieszczanych online. Pamiętaj też, że dostępność służy wszystkim podróżnym i zaczyna się na etapie tworzenia tekstów.





### **Przykład dobrej praktyki**

Na stronie internetowej jednego z miast w zakładkach „dla osób z niepełnosprawnościami” oraz „podróż z dzieckiem” dostępna jest interaktywna mapa linii autobusowych, tramwajowych i trolejbusowych prezentująca w czasie rzeczywistym dane na temat dostępności pojazdów dla osób poruszających się na wózkach.

#### **1.1.1. Informacje o dostępności autobusu, trolejbusu, tramwaju lub metra 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, tramwaju czy trolejbusie i sposobie oznaczenia miejsc dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Opisz w jaki sposób można skontaktować się z kierowcą i poprosić o pomoc/asystę w czasie wsiadania, wysiadania lub w czasie podróży.

Trzeba pamiętać o osobach podróżujących z psem asystującym (najczęściej jest to pies przewodnik osób niewidomych) i opisać jak wygląda pomoc/asysta w takim przypadku.

#### **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, tramwaju czy trolejbusu. 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, możliwość przykłąku,
- 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, tramwaju, trolejbusie czy pociągu metra. Oczywiście każde zdjęcie musi być opatrzone opisem alternatywnym. W przypadku filmów należy pamiętać o audiodeskrypcji albo audiowstępie 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.

### **Przykład dobrej praktyki**

Jedna z metropolii wdrożyła największy w Polsce i najnowocześniejszy Portal Dynamicznej Informacji Pasażera wraz z aplikacją dla użytkowników smartfonów. Dzięki temu łatwiej jest zaplanować podróż transportem publicznym, szczególnie osobom z niepełnosprawnościami. Znajdziemy tam informacje na temat rzeczywistego przyjazdu środka transportu dla każdego przystanku i linii. System samodzielnie przelicza wszystkie opóźnienia, uwzględnia korki i inne utrudnienia w ruchu. Tablice zostały stworzone z uwzględnieniem potrzeb osób o różnym stopniu niepełnosprawności. Treść na tablicy jest uzupełniona także informacją głosową. Każdy wyświetlacz jest połączony z systemem TTS (ang. text to speech), który uruchamiany jest podświetlanym klawiszem. Po wciśnięciu uzyskujemy informację z wyświetlacza odczytywaną głośno i wyraźnie. Każdy pasażer może dzięki temu precyzyjnie zaplanować swoją podróż, korzystając z informacji pasażerskiej.




### 1.1.2. Informowanie o dostępności przystanków i pomocy/asyście na stacjach metra i węzłach przesiadkowych

Wszystkie informacje zamieszczane na stronie internetowej dotyczące przystanków/ stacji metra i węzłów przesiadkowych 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.

Istotne jest, by informacje dotyczące danego tematu zamieszczane w różnych miejscach były takie same. Chodzi o to, aby się wzajemnie nie wykluczały i nie wprowadzały w błąd podróżnych.

#### **Przykład dobrej praktyki**



W ostatnich latach w jednym z największych miast Polski udało się wyeliminować większość przystanków z wsiadaniem z poziomu jezdni, dzięki zastosowaniu przystanków wiedeńskich. Na przystanku wiedeńskim jezdnia jest podniesiona do poziomu chodnika, aby nie było różnicy wysokości. To ułatwia wsiadanie do pojazdu.

Oprócz danych adresowych przystanku, stacji metra lub węzła przesiadkowego konieczne jest podawanie skróconych informacji o:

- możliwości skorzystania z pomocy/asystry,
- warunkach dostępności miejsca wraz z jego planem i z informacjami na temat udogodnień, np. wind, ruchomych schodów, oraz ewentualnych barier.

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

Jeśli na stacji metra lub na węźle przesiadkowym znajdują się punkty obsługi pasażerów z udogodnieniami, to napisz jakie to udogodnienia i gdzie dokładnie pasażer ma szukać tych miejsc.

Plany przystanków, stacji metra lub węzłów przesiadkowych, które zamieszczane są 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 przystanku, stacji metra lub węzła przesiadkowego.



### **Przykład dobrej praktyki**

Zarząd Transportu Miejskiego w jednym z dużych miast Polski zarządzający trzema węzłami przesiadkowymi, które pełnią dodatkowo funkcję dworców autobusowych, zapewnia (w obrębie tych obiektów) udzielanie pomocy/asysty pasażerom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Na terenie dworców wyznaczone zostały specjalne miejsca, gdzie podróżny powinien się stawić najpóźniej na 30 minut przed planowanym odjazdem w celu skorzystania z pomocy/asysty, bez wcześniejszego umawiania się.

W przestrzeni miejskiej największych miast Polski znajduje się coraz więcej tablic informacji pasażerskiej, na których prezentowane są rzeczywiste dane dotyczące przyjazdu pojazdów na przystanek. Tablice są wyposażone w przycisk, który aktywuje odczytywanie informacji (numer linii, kierunek, za ile minut nastąpi przyjazd pojazdu).

#### **1.1.3. Autobusy, trolejbusy, tramwaje – informacja o zakresie i sposobie pomocy/asysty w podróży**

Strony internetowe miejskich przewoźników powinny zawierać wszelkie informacje na temat dostępności usług transportu miejskiego oraz na temat możliwości skorzystania z pomocy/asysty. Tworząc opisy, należy pamiętać o stosowaniu

prostego języka dostosowanego także do potrzeb pasażerów z niepełnosprawnością intelektualną. Warto skorzystać ze strony [www.jasnopis.pl](http://www.jasnopis.pl), na której można sprawdzić poziom trudności tekstu i proponowane uproszczenia.

Publikowane na stronach internetowych informacje powinny uwzględniać punkt widzenia podróżnych.

Z informacji o możliwej pomocy/asyście w autobusie, tramwaju czy trolejbusie podróżny powinien zdobyć wiedzę o tym:

- jak ma zgłaszać potrzebę pomocy/asysty,
- z kim ma o tym rozmawiać,
- kiedy ma zgłosić potrzebę,
- w jakim zakresie świadczona jest pomoc/asysta,
- jak wygląda pomoc/asysta w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego, np. kul lub balkoników czy wózków.

Należy również podawać informacje, że jakiś rodzaj pomocy/asysty nie jest możliwy w danym typie pojazdu<sup>2</sup>.

### **Aspekt prawny**



O tym, że przewoźnik powinien podejmować działania, które ułatwią podróż osobom z niepełnosprawnościami, mówi Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U. 2020 poz. 8). Takimi działaniami są m.in. udzielanie i publikowanie na stronach internetowych aktualnej i wyczerpującej informacji o zakresie i sposobie świadczenia pomocy/asysty przez przewoźnika. Jest to podstawowe ułatwienie, pomagające zaplanować podróż.

---

2 Standard informowania i komunikowania się, rozdział 6.1.4.

## **Przykłady dobrej praktyki informowania oraz dostosowywania taborów**

Zarząd Komunikacji i Transportu jednej z polskich metropolii wprowadził tablice z rozkładem jazdy, które wyglądają jak czytniki e-booków. Dzięki nim można bez problemu odczytywać informacje, nawet po zmroku, można dowiedzieć się za ile minut przyjedzie pojazd oraz otrzymać aktualną informację o zmianach w organizacji ruchu. Ta technologia pozwala na zdalną aktualizację danych. Na tego typu rozkładach jazdy, oprócz informacji o godzinach odjazdów, można wyświetlać dodatkowe treści dotyczące m.in. przesiadek, objazdów, zmian tras, taryf biletowych, dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. e-Tablice nie wymagają podłączenia do stałego źródła prądu, są zasilane z paneli fotowoltaicznych i zintegrowane z tablicami dynamicznej informacji pasażerskiej.



ZTM innego dużego miasta wdraża dobre praktyki w zakresie dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Nie tylko cyklicznie wymienia swój tabor na niskopodłogowy, ale również zapewnia dodatkowe oprzyrządowanie w postaci platform ułatwiających wprowadzenie wózka na pokład, przyciski sygnalizacyjne przy drzwiach, zapowiedzi głosowe, miejsca oznakowane piktogramami dla osób na wózkach, dla osób podróżujących z wózkami dziecięcymi i z dziećmi oraz osób starszych, dostosowane do wymogów ustawy o zapewnieniu dostępności.

Autobusy niskopodłogowe wyposażone są również w funkcję przyklęku, dzięki której kierowca jest w stanie obniżyć prawą stronę autobusu o kilka centymetrów, zmniejszając różnicę poziomów między progiem wejścia a krawężnikiem.

## 1.2. Umożliwienie podróżnym skorzystania z urządzeń/sprzętu wspierających komunikowanie się<sup>3</sup>

### 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.

Zapewnienie możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM online musi mieć zawsze odpowiednie oznaczenie 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.

<sup>3</sup> 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 podróżnych instalować urządzenia wspomagające osoby słabosłyszące, 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.



## Przykład dobrej praktyki

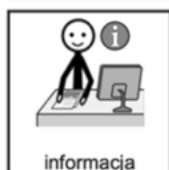
MPK jednego z dużych miast w Polsce rekomenduje pasażerom własną aplikację, poprzez którą można szybko uzyskać informacje na temat komunikacji miejskiej. Do aplikacji został dodany tzw. wirtualny monitor, informujący o rzeczywistym czasie przyjazdu pojazdu konkretnej linii. Wprowadzono również rozwiązanie umożliwiające podróżnym szybki kontakt z serwisem informacji pasażerskiej. Aplikacja i będący jej elementem wirtualny monitor, posiada funkcję czytania informacji przez syntezytor mowy. Wykorzystano rozwiązanie „Voice Assistant” (w przypadku systemu Android) oraz „Voice Over” (w przypadku systemów iOS) ułatwiające nawigację i korzystanie z konkretnych modułów, powszechnie stosowane w smartfonach przez osoby niewidome i słabowidzące. System jest dotykowy. Ponadto aplikacja umożliwia zapamiętywanie najczęściej używanych przystanków oraz wyszukiwanie najbliższych położonych przystanków według GPS.

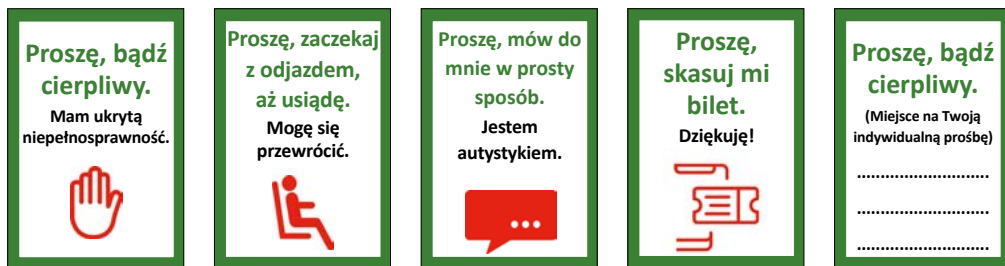


### 1.2.3. Karty pomocy w podróży

Dla ułatwienia komunikowania się z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami warto stosować 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-niepelnosprawnościami/standardy-obsługi-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-niepelnosprawnościami/standardy-obsługi-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-niepelnosprawnościami/standardy-obsługi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/)

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



## ● Rozdział 2.

### Zgłaszanie zapotrzebowania na pomoc/ asystę w podróży<sup>4</sup>

#### ● Hanna i Adam korzystają z asysty

Na przystanku Hanna i Adam mogli upewnić się, czy ich autobus przyjedzie punktualnie dzięki systemowi dynamicznej informacji pasażerskiej.

Na przystanku było dużo osób, zatrzymują się tam autobusy wielu linii. Hanna i Adam obawiali się, że przeoczą właściwy autobus i nie zdążą do niego dotrzeć. Niepotrzebnie – przede wszystkim, jak zawsze, mogli liczyć na pomoc innych podróżnych, ale – co ważniejsze – nadjeżdżające autobusy miały włączoną sygnalizację dźwiękową z informacją o numerze linii i kierunku jazdy. Spokojnie ustawili się w miejscu wyznaczonym dla osób na wózkach.



<sup>4</sup> Standard pomocy w podróży, rozdział 6.

Kierowca zatrzymał autobus precyzyjnie w taki sposób, by drzwi przeznaczone do wsiadania dla osób na wózkach znalazły się na wprost nich. Kierowca obniżył pojazd, co umożliwia łatwiejszy wjazd wózka. Wysiadł z pojazdu, podszedł do Hanny i spytał, czy i jak może jej pomóc. Zapytał też Adama, czy potrzebuje pomocy. Niskopodłogowy pojazd nie wymagał otwierania rampy. W uzgodnieniu z Hanną kierowca pomógł jej wjechać do pojazdu i ustawić wózek w miejscu do tego przeznaczonym. W tym czasie jeden ze współpasażerów pomógł Adamowi, na jego prośbę, zająć miejsce obok Hanny.

Kierowca zapytał, dokąd jadą nasi bohaterowie, by w odpowiednim momencie pomóc im wysiąść.




Kierowcy i motorniczy tramwajów muszą pamiętać o włączaniu informacji głosowej o numerze linii i kierunku jazdy swojego autobusu, trolejbusu lub tramwaju.

W przypadku transportu miejskiego bardzo wiele zależy od zachowania pracownika transportu zbiorowego.

Większość podróżnych korzysta z transportu miejskiego bez jakiegokolwiek potrzeby wsparcia z ich strony. Jednak zdarzają się sytuacje, gdy potrzebna jest asysta kierowcy czy motorniczego. Pamiętaj o zasadach savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, czyli:

- 1) zawsze zapytaj, w jaki sposób pomóc danej osobie przy wsiadaniu i wysiadaniu,
- 2) ustal z zainteresowaną osobą plan, czyli konkrety dotyczące pomocy/asysty podczas jej podróży. Nie zakładaj, że wiesz lepiej, jak pomóc!

Jeśli w Twoim pojeździe nie jest możliwe zapewnienie przewozu danej osoby, poinformuj kiedy przyjedzie pojazd dostępny albo gdzie się znajduje najbliższy przystanek, który umożliwia bezpieczne wsiadanie i wysiadanie z pojazdu. Nigdy nie zostawiaj osoby bez udzielenia informacji!

-  Pamiętaj, że wózek czy laska osoby niewidomej należą do jej przestrzeni prywatnej. Nie dotykaj ich bez wcześniejszego zapytania, czy możesz to zrobić.




Z osobami G/głuchymi lub z problemami z mową porozumiewaj się za pomocą gestów lub słów zapisywanych na telefonie czy kartce.

Asystując osobie z niepełnosprawnością wzorku zawsze idź o pół kroku przed nią i nie stawaj po stronie białej laski czy psa przewodnika.



Informując o kierunku, nie używaj zwrotów „tam” i „tędy”, najlepiej korzystaj z tarczy zegara (np. na godzinie dwunastej). Informuj o przeszkodach. Wskazując pasażerowi miejsce w pojeździe, połóż jego rękę na oparciu fotela. Pamiętaj, że psy asystujące (w tym psy przewodnicy osób niewidomych) mają prawo korzystać z transportu bez kagańca i bez smyczy. Są w pracy i nie powinny być rozpraszone.

-  Bardzo ważny jest moment wysiadania osób ze szczególnymi potrzebami z autobusu, trolejbusu, tramwaju. Jeśli przy wsiadaniu zostało ustalone, że osoba potrzebuje pomocy/asysty, to postępuj zgodnie z uzgodnionym planem asysty. Pamiętaj, na którym przystanku będzie potrzebna pomoc/asysta (zwłaszcza jeśli autobus, trolejbus, tramwaj nie jest wyposażony w przycisk powiadamiający).

Asystując przy wysiadaniu z autobusu, trolejbusu czy tramwaju, bądź w kontakcie z pasażerem. Nie podejmuj działań samodzielnie. Uważaj na myślenie „ja wiem lepiej”, ponieważ można zachować się niebezpiecznie. Unikaj pośpiechu, zachowuj cierpliwość. Niektóre osoby potrzebują więcej czasu, aby wsiąść do pojazdu czy wysiąść z niego.

Jeśli pasażer mówi, że nie potrzebuje pomocy/asysty, nie pomagaj na siłę.

## Aspekty prawne

§  
Bezplatna pomoc/asysta w podróży w terminalach przesiadkowych czy na pokładzie pojazdów nie jest jedynie wyrazem życzliwości i dobrego wychowania pracowników transportu publicznego. Jest ona prawem osoby z niepełnosprawnościami zgodnie z art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 181/2022 z dnia 16 lutego 2012 roku.

Natomiast z załącznika I tego samego rozporządzenia wynika, że podróżny ma prawo przewozić ze sobą w środkach transportu miejskiego wykwalifikowanego psa asystującego (najpopularniejszym typem takiego psa jest pies przewodnik osoby niewidomej). Oznacza to, że pies może być bez biletu, nie musi być w kagańcu, a nawet nie musi być na smyczy, jeśli charakter jego zadań tego wymaga. Pies taki posiada certyfikat uprawniający go do wykonywanej pracy. Jego właściciel powinien mieć przy sobie książeczkę szczepień.

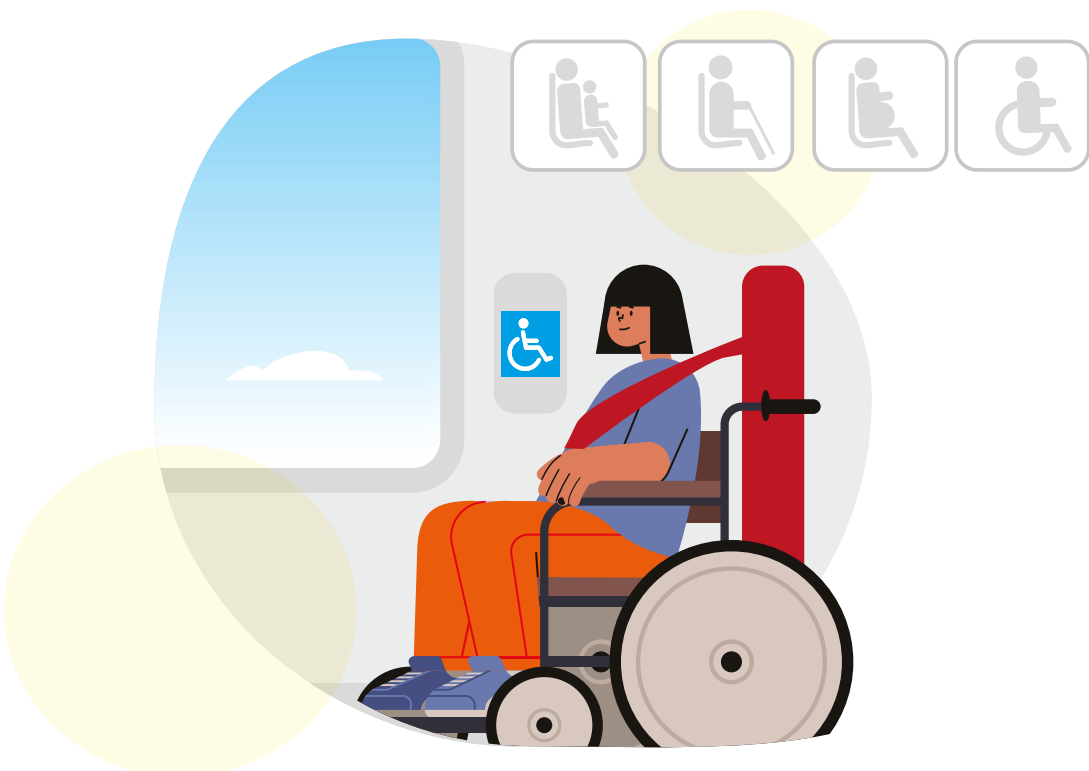
# ● Rozdział 3.

## Pomoc/asysta w autobusie, tramwaju i trolejbusie

### 3.1. Pomoc/asysta w zajęciu miejsca

Zwykle podróżni ze szczególnymi potrzebami radzą sobie dobrze w komunikacji miejskiej i nie proszą o pomoc/asystę kierowców czy motorniczych. Jednak warto zachować czujność i w momencie, gdy zauważysz potrzebę udzielenia pomocy/asysty – podejść i zapytać, czy możesz pomóc. Pamiętaj, że osobami ze szczególnymi potrzebami są też seniorzy czy kobiety w ciąży.

Może okazać się potrzebne wsparcie w przekonaniu innych pasażerów, że powinni ustąpić miejsca oznaczonego jako miejsce dla osób ze szczególnymi potrzebami.



### Przykład dobrej praktyki

W jednym z miast Polski obowiązuje standard przyjazny dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, polegający na tym, że jeśli na jednym przystanku ustawią się dwa autobusy i oba zamkną drzwi dla pasażerów, to kierowca drugiego z pojazdów, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, ponownie otworzy drzwi, dojeżdżając do czoła przystanku.

## 3.2. Kontrola/zakup biletów

W przypadku komunikacji miejskiej podróżni zazwyczaj mają zakupione bilety lub mają uprawnienia do podróżowania bezpłatnie. Może się jednak zdarzyć sytuacja, że podróżny poprosi kierowcę o pomoc/asystę przy zakupie biletu w znajdującym się w pojeździe biletomacie. Może też chcieć kupić bilet bezpośrednio u kierowcy, motorniczego. Pamiętaj, że podczas kontroli lub zakupu biletów osoby ze szczególnymi potrzebami mogą potrzebować więcej czasu na zapłacenie czy okazanie legitymacji uprawniającej do zniżki. Zachowaj cierpliwość i szanuj granice prywatne osoby. Zawsze zwracaj się bezpośrednio do tej osoby i rozmawiaj dyskretnie o jej orzeczeniu o niepełnosprawności (nie wszyscy pasażerowie muszą słyszeć taką rozmowę).

Pamiętaj o uprawnieniach, jakie mają psy asystujące osobom z niepełnosprawnościami (najczęściej są to psy przewodnicy osób niewidomych). Są to psy pracujące i muszą być razem ze swoimi właścicielami. Możesz poprosić o okazanie certyfikatu takiego psa. Jego autentyczność można sprawdzić na stronie internetowej: <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>





# ● Rozdział 4.

## Asysta w sytuacjach awaryjnych w publicznym transporcie zbiorowym i ewakuacja

### 4.1. Pomoc w przypadku awarii pojazdu<sup>5</sup>

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.

<sup>5</sup> Standard pomocy w podróży, rozdział 6.2.4.

Pracownicy transportu zbiorowego muszą czuć się odpowiedzialni za pomoc/asystę osobom ze szczególnymi potrzebami w sytuacji wystąpienia awarii. Zadaniem kierowcy/motorniczego jest udzielenie/zorganizowanie 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 tą osobą i ustal sposób jej wyjścia z pojazdu. W ostateczności zczekaj 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.

Poinformuj pasażerów o tym, jakie są inne możliwości skorzystania z dostępnego transportu na tej trasie (np. dostępny autobus lub tramwaj jeździ tą trasą w określonych godzinach) lub przekieruj osobę na najbliższy przystanek, z którego może odbyć bezpieczną podróż.

### **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.





## 4.2. Ewakuacja

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



**W tym poradniku zachęcamy do życzliwości oraz otwartości wobec wszystkich 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.



- Osoby niewidome podczas ewakuacji cały czas informuj o przebiegu trasy, określając kierunki i ostrzegając o przeszkodach przed nimi, nad nimi, obok nich.



- Ewakuacja podróżnych z psem asystującym 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 nie ma nikogo pod siedzeniami i 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 5.

## Standardy badawcze i standard szkoleniowy

### 5.1. Standardy badawcze

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi pasażerów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, wymaga od pracowników właściwej wiedzy i umiejętności. Aby stwierdzić, jakiej wiedzy i jakich umiejętności im brakuje, wykonuje się 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.

Korzystanie ze standardów badawczych sprawi, że pracownicy będą mieli poczucie, że jako pracodawca wsłuchujesz się w ich potrzeby i potrafisz 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.

## 5.2. 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. 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 stosować 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, 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 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.).

**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 przewyciężenia 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 słucho 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.

**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 infrastrukturę niezbędną dla obsługi podróżnych, w szczególności: miejsca postojowe, przystanki komunikacyjne, punkty sprzedaży biletów, systemy informacyjne miejsca umożliwiające zapoznanie się zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.



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