



Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Raport z badań jakościowych

Warszawa, listopad 2019

Spis treści

Spis treści -----	1
Wykaz skrótów -----	3
1. Cele i metodologia badania-----	4
2. Firmy kolejowe -----	6
2.1. Kim są osoby o szczególnych potrzebach -----	6
2.2. Bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu kolejowego przez osoby z niepełnosprawnością, w tym osoby o szczególnych potrzebach -----	8
2.3. Reakcja na istniejące bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu kolejowego -----	13
2.4. Bariery i trudności napotymane przez pracowników firm kolejowych w ramach wykonywania zadań związanych z obsługą osób o szczególnych potrzebach. -----	31
2.5. Szkolenia pracowników mających kontakt z klientami-----	34
2.6. Standardy obsługi osób o szczególnych potrzebach -----	42
3. Ogólnopolska komunikacja autobusowa -----	44
4. Komunikacja miejska -----	46
4.1. Kim są osoby o szczególnych potrzebach -----	46
4.2. Bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu miejskiego przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym osoby o szczególnych potrzebach-----	47
4.3. Reakcja na istniejące bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu miejskiego-----	48

4.4. Bariery i trudności napotymane przez pracowników transportu miejskiego w ramach wykonywania zadań związanych z obsługą osób o szczególnych potrzebach	55
4.5. Szkolenia pracowników mających kontakt z klientami-----	56
4.6. Ulgi-----	59
4.7. Standardy obsługi osób o szczególnych potrzebach-----	60
5. Środowisko osób z niepełnosprawnościami-----	61
5.1. Ogólna ocena komunikacji-----	61
5.2. Kim są osoby o szczególnych potrzebach-----	63
5.3. Ocena transportu kolejowego z perspektywy osób z niepełnosprawnościami----	64
5.4. Ocena międzymiastowej komunikacji autobusowej z perspektywy osób z niepełnosprawnościami-----	75
5.5. Ocena komunikacji miejskiej z perspektywy osób z niepełnosprawnościami-----	76
5.6. Oczekiwana standaryzacja działań-----	82
5.7. Jakiej wiedzy i umiejętności potrzebują pracownicy publicznego transportu zbiorowego w opiniach osób z niepełnosprawnościami i jakie formy szkolenia są najbardziej skuteczne w ocenie przedstawicieli środowiskach osób z niepełnosprawnościami?-----	85
5.8. Doświadczenia organizacji ze współpracy z firmami przewoźników-----	89
6. Kilka słów na zakończenie-----	90

Wykaz skrótów

CWK	Centrum Wsparcia Klienta
IDI	Indywidualny wywiad pogłębiony (z ang. Individual In-depth Interview)
IDI_MD	Oznaczenie wywiadu przeprowadzone z przedstawicielem dużego miasta
IDI_MŚ	Oznaczenie wywiadu przeprowadzone z przedstawicielem średniego miasta
IDI_NGO	Oznaczenie wywiadu przeprowadzone z przedstawicielem organizacji pozarządowej
IDIoka	Oznaczenie wywiadu przeprowadzone z przedstawicielem ogólnopolskiej komunikacji autobusowej
PKP IC S.A.	PKP Intercity S.A.
PKP S.A.	Polskie Koleje Państwowe S.A.
PKP PLK S.A. (też PKP PLK, PLK)	PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.
TSI	Techniczne specyfikacje interoperacyjności

1. Cele i metodologia badania

W ramach projektu Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami przewidziano fazę diagnostyczno-badawczą, której cele zdefiniowano następująco:

- zidentyfikowanie potrzeb klientów z różnymi ograniczeniami mobilności w organizacji świadczenia usług transportu zbiorowego;
- wskazanie barier, na jakie napotykają osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, podczas korzystania z obsługi kierowców, pracowników kas czy pracowników obiektów transportowych, a także druzyn konduktorskich, personelu pomocniczego w komunikacji międzymiastowej, pracowników infolinii;
- wskazanie trudności np. w zakresie komunikowania się czy wynikających z organizacji pracy na danym stanowisku, na które napotykają pracownicy obsługi klientów.

Dla osiągnięcia powyższych celów przeprowadzono badania jakościowe (metodą wywiadów indywidualnych) w środowisku osób niepełnosprawnych oraz w firmach transportowych, badania ilościowe wśród pracowników firm transportowych oraz analizy danych zastanych w zakresie dobrych, inspirujących praktyk krajowych i zagranicznych. Każde z badań kończy się osobnym raportem, a całość wyników przedstawiona zostanie w zbiorczym raporcie końcowym. Niniejszy raport odnosi się do badań jakościowych.

W części dotyczącej środowiska osób niepełnosprawnych przeprowadzono wywiady indywidualne z 25 przedstawicielami 18 organizacji pozarządowych, zajmujących się wspieraniem osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. W części dotyczącej firm transportowych przeprowadzono wywiady:

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

- z 25 przedstawicielami (członkami zarządów oraz osobami zajmującymi stanowiska kierownicze niższego i wyższego szczebla kierownicze) 9 firm kolejowych, w tym PKP S.A., PKP PLK S.A., 1 przewoźnika dalekobieżnego, 4 przewoźników regionalnych i 1 przewoźnika aglomeracyjnego;
- z 19 przedstawicielami transportu zbiorowego (w tym zarówno z osobami na stanowiskach kierowniczych firm przewoźników, jak i wydziałów urzędów miast odpowiedzialnych za organizację transportu) z 6 dużych miast oraz 6 osobami z 3 średnich miast;
- z 2 przedstawicielami dwóch firm ogólnopolskich realizujących autobusowe przewozy międzymiastowe.

Badanie zrealizowano w okresie wrzesień-listopad 2019 r.

Raport podzielony jest na cztery części: w pierwszej przedstawiono wyniki badania w firmach kolejowych, w drugiej – wśród ogólnopolskich przewoźników autobusowych, w trzeciej – w instytucjach odpowiedzialnych za transport miejski, zaś w czwartej – w środowisku osób z niepełnosprawności. Opracowanie nie zawiera wniosków i rekomendacji – będą one zawarte w raporcie diagnostycznym, opartym o wyniki wszystkich badań cząstkowych.

W prezentowaniu wyników badania zadbano o zachowanie anonimowości rozmówców, ale także anonimowości instytucji. Nie jest bowiem intencją raportu wskazanie lepszych czy gorszych firm, miast, organizacji. Badaczom zależało na wychwyceniu głównych nurtów w myśleniu o wspólnym problemie, jakim jest potrzeba zwiększania dostępności zbiorowego transportu publicznego dla osób o szczególnych potrzebach, na zidentyfikowaniu podejmowanych i oczekiwanych działań i taka intencja przyświecała autorce raportu.

2. Firmy kolejowe

Na wstępie konieczne jest przypomnienie, że Rozporządzeniem 1371/2007¹ zostały uregulowane prawa i obowiązki pasażerów w ruchu kolejowym. Rozdział V tego Rozporządzenia dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.1. Kim są osoby o szczególnych potrzebach

Zgodnie z art. 3 przytoczonego Rozporządzenia:

„osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby²

Przytaczamy tę definicję, ma ona bowiem wyraźnie znaczący wpływ na spontaniczne wypowiedzi rozmówców wywiadów na pytanie o to, kim wg nich są osoby niepełnosprawne, w tym osoby o szczególnych potrzebach. Pojawiały się obszerne wypowiedzi takie jak:

Są to wszystkie osoby z niepełnosprawnością lub ograniczoną mobilnością i niezależnie od tego, czy jest to niepełnosprawność trwała czy niepełnosprawność przejściowa, niepełnosprawność rozumiana jako niepełnosprawność narządu ruchu, wzroku, słuchu oraz, jeżeli chodzi o osoby o ograniczonej mobilności to są wszystkie osoby wymagające pomocy właśnie ze względu na

¹ Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Dziennik Urzędowy UE L 315/14, 3.12.2007

² Ibidem

ograniczenie mobilności, osoby starsze, kobiety w ciąży. Także jak definiujemy mniej więcej na stronie w tej chwili Podróż bez barier to mówimy, używamy maksymalnie możliwej jak największej ilości przestrzeni właśnie osoby o ograniczonej mobilności. Nie używamy zwrotu osoby z niepełnosprawnością, tylko o ograniczonej mobilności, bo osoby z niepełnosprawnością również mają tę mobilność ograniczoną w taki czy inny sposób. [IDI kolejne 8]

Wiem, jakie są definicje PRM zgodnie z TSI z tą dyrektywą unijną, ale ja trochę to szerzej widzę, ale też dlatego, że sama też czasem bywam tą osobą mając małe dziecko na przykład, podróżując z dzieckiem, które jest w wózku, bądź po prostu z małym dzieckiem i trzema bagażami. Osoby starsze też są niestety pomijane często, pomimo sprawności jako takiej, ale z racji wieku mają pewne utrudnienia, są wolniejsze. Dostyc szeroko mam też w gronie bliskich znajomych osoby niedowidzące, to też jest gdzieś niestety pomijane często, głównie nam się kojarzy jednak ta osoba niepełnosprawna jako ta, która już siedzi na wózku i faktycznie nie ma sprawności nóg i musi się poruszać przy pomocy jakichś urządzeń mobilnych. [IDI kolejne 7b]

Wszystkie osoby z niepełnosprawnością, czyli poruszający się na wózkach, ale też poruszających się o kulach. Matki z dziećmi, z wózkami, rowerzyści u nas też są traktowani jako osoby z ograniczoną możliwością. osoby w podeszłym wieku, z dużym bagażem. W zasadzie wszystkie osoby, które mają jakoś ograniczoną mobilność na danym etapie. Nawet osoby, które mają złamaną nogę i są chwilowo niedysponowane. [IDI kolejne 6]

Warte przytoczenia są jeszcze słowa osoby odpowiedzialnej za dworce:

Jak myślę o kliencie, to myślę i o tym, który przychodzi na dworzec, żeby pojechać, ale też o tym, który przychodzi na dworzec, żeby na przykład pójść w niedzielę do Biedronki, bo taką też ma opcję, czy po prostu gdzieś przechodzi w podziemiach Centralnego, bo pracuje w Warszawie i się po prostu przemieszcza. Bo tak naprawdę ta podróż pociągiem nie zawsze jest tym must have w kontekście pojawienia się na dworcu. Tak naprawdę wszystkie osoby, które w sposób samodzielny chcą się poruszać w przestrzeni publicznej, a z różnych względów niekoniecznie typowe niepełnosprawności mają to utrudnione bądź w ogóle uniemożliwione. [IDI kolejne 7a]

Często jednak pojawiała się syntetyczna odpowiedź, koncentrująca się na jednym z wielu ograniczeń:

My mówimy „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się”. [m.in. IDI kolejne 1,2]

Niezależnie jednak od szczegółowości podawanych objaśnień można zauważyć ogólną zgodność rozumienia pojęcia. Jest także zgoda co do tego, że umożliwienie korzystania z transportu kolejowego niektórym osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami wymaga spełnienia wielu dodatkowych warunków – np. osobom poruszającym się na wózkach czy o kulach, osobom niewidomym, osobom starszym.

2.2. Bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu kolejowego przez osoby z niepełnosprawnością, w tym osoby o szczególnych potrzebach

Przedstawiciele przewoźników kolejowych zwracają uwagę przede wszystkim na bariery związane z infrastrukturą. Najczęściej wskazywane są dwa rodzaje barier:

- dotyczące problemów z dotarciem z przestrzeni dworca na perony i przejściem z peronów do holu dworca,
- związane z przejściem między peronem i taborem (i odwrotnie), przy czym wg opinii rozmówców problemy te wynikają najczęściej z niedostosowania peronów.

Poniżej przytaczamy najbardziej charakterystyczne wypowiedzi:

Największy problem nadal przeważnie występuje na styku pomiędzy peronami a taborem kolejowym, trochę mniejsze problemy już na terenie całej stacji. Widzę problem z różnego rodzaju zamiennikami, najczęściej montowane przy podejściach, podjazdach jako podnośniki przyschodowe na perony, ewentualnie podnośniki śrubowe, które prawdopodobnie miały być tańszym rozwiązaniem niż windy. Natomiast one nie są do obsłużenia często przez osobę

z niepełnosprawnościami, choćby dlatego, że trzeba jakiś guzik trzymać, poruszają się z minimalną prędkością. Więc, jeżeli w ogóle działają, to ich użycie jest dość skomplikowane. A często zdarza się, że zwłaszcza te przyschodowe albo nie działają albo trzeba obsługę wezwać, zamówić dużo wcześniej, co nie jest rozwiązaniem optymalnym. [IDI kolejje 7d]

Niedziałająca winda bądź zamknięte przejście na kłódkę i szukanie, kto te klucze ma trzymać, albo odpowiedź, że klucze są na nastawni, to sobie po nie podejdźcie i otwórzcie. [IDI kolejje 3a]

Brak platform na dworcach, to jest najbardziej charakterystyczny po całej Europie, gdzie pan pojechałby, wszędzie pan spotka platformy, wszędzie. [IDI kolejje 5b]

Bywa, że dworzec jest przystosowany, a na peron już ktoś nie wejdzie, na przykład jak na Zachodnim, no nasz dworzec jest przystosowany, ale dotrzeć na perony, osoba na wózku nie dotrze, nawet o kulach nie dotrze. [IDI kolejje 7b]

Niekiedy problemy wiążą się także ze stanem taboru, zakupionego przed laty, którego pełna wymiana czy modernizacja nie jest możliwa w krótkim czasie, aczkolwiek ta bariera wskazywana jest najrzadziej. Przewoźnicy generalnie twierdzą, że ich tabor jest dostosowany do przewozu osób wymagających szczególnych warunków.

Nie każdy wagon jest dostosowany do osoby niepełnosprawnej, dlatego chcemy takie osoby dobrze obsłużyć i jeżeli ktoś zgłosi do nas, że chce przejechać to ja już wiem, że muszę zabezpieczyć to miejsce, że muszę zabezpieczyć przejazd, że muszę znaleźć odpowiednią osobę, bo na przykład przy wózkach elektrycznych muszę sprawdzić wcześniej, czy wszystko jest okej, bo zawsze to jest tylko sprzęt. Nie używamy go często, czasami się psuje, musimy to sprawdzić przed wyjazdem, musimy wszystko zabezpieczyć. Czasami jest tak, że już ktoś wcześniej kupił te miejsca i nie ma miejsc dla niepełnosprawnych, trzeba ich gdzie indziej posadzić i już wtedy jest kłopot. [IDI kolejje 5d]

Jeden z rozmówców wspomniał o niedoskonałości dostosowania taboru do potrzeb osób niedowidzących:

Spotkałem się kilka razy z osobami niedowidzącymi, brakuje im alfabetu Braille`a nieraz. Biletomaty są, tylko nie są dostosowane i coś wspominali o kolorach. [IDI kolejie 9b]

Inny z rozmówców zwrócił uwagę na słabości oznakowania dworców i to nie tylko z punktu widzenia potrzeb osób z niepełnosprawnościami itp.

Czasami to są rzeczy związane z oznakowaniem. Natomiast ja jako osoba, która porusza się bez żadnych utrudnień, czasami na niektórych dworcach mam problem z tym, żeby się zorientować, jak nie znam miejsca. [IDI kolejie 7a]

Wspomniano także o problemach dotyczących zrozumienia potrzeb przez personel i współpodróżujących.

Występują jeszcze problemy w komunikacji z samymi pracownikami, ale to po prostu ze względu na dużą liczbę zamknięć torowych, zdenerwowanie, opóźnienia pociągów szczególnie w godzinach szczytu, gdzie mamy dużo tych podróżnych. Nie tylko ze strony naszych pracowników, ale również ze strony współpodróżnych występują różne nieprzyjemne sytuacje. Dużo sytuacji bardziej wynika z braku zrozumienia i komunikacji między sobą. [IDI kolejie 2]

Rozmówcy zwracają także uwagę na to, że barierą bywa otoczenie dworców, które jednak kompetencyjnie nie należy do firm kolejowych:

Natomiast pewnym problemem też może być ta infrastruktura, która jest wokół dworca, która na przykład należy do miasta. [IDI kolejie 9a]

Te bariery architektoniczne wynikające z możliwości w ogóle wejścia do samego budynku dworca. Progi, albo jakiś bardzo nierówny chodnik wokół, albo wręcz w ogóle jakaś powierzchnia, która uniemożliwia poruszanie się na przykład na wózku [IDI kolejie 7a]

Cieszę mnie fakt, że co chwilę ta ilość dworców przystosowanych się powiększa, ale smuci fakt, że dworzec jest przystosowany, ale już wychodzimy poza dworzec, wchodzimy na teren miasta, no i niestety jest problem z dotarciem do tramwaju. [IDI kolejie 7b]

Znamienny jest przypadek Sopotu, gdzie miejscowa konserwator zabytków nakazała przywrócenie kostki bazaltowej, bardzo nierównej. Osoba niewidząca poruszająca się z laską nie jest w stanie zachować kierunku prostego na takiej nawierzchni [IDI koleje 7d]

Dwóch rozmówców wskazało także na brak możliwości oferowania kompleksowych usług przewozowych z powodu niskiej dostępności transportu miejskiego i regionalnego:

Mamy duży nacisk na oferty multimodalne dla pasażerów, tylko niestety się okazuje, że tylko i wyłącznie pełnosprawni pasażerowie mogą albo w większości pełnosprawni pasażerowie mogą z tych ofert korzystać, bo dostępność taboru autobusowego zarówno miejskiego, jak i regionalnego jest praktycznie żadna, miejskiego jeszcze troszkę jest lepsza sytuacja, natomiast też nie wszędzie. To nie jest nasze pole działania, nie mniej jednak takie bariery mogą się pojawić. [IDI koleje 4]

Rozmówcy mówią także o barierach o złożonym charakterze, stanowiących konsekwencję zbiegu różnych wcześniej wspomnianych problemów i barier. Mianowicie osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej kolejki zapewniają wsparcie w podróży, o ile otrzymają odpowiednie zgłoszenie (optymalnie na 48 godzin przed planowaną podróżą – taki termin określa przywołane Rozporządzenie 1371). Kwestia zapewnienia asysty i problemy z nią związane będą jeszcze omawiane w raporcie. W tym miejscu zwracamy na nią uwagę jako na jedną z barier, na jakie natrafiają podróżni, choć oczywiście mamy świadomość, że gwarancja zapewnienia asysty to przede wszystkim odpowiedź na istniejące bariery infrastrukturalne. Z punktu widzenia przedstawicieli firm kolejowych problemem jest po pierwsze duże zróżnicowanie dworców i peronów oraz taboru, jeśli chodzi o przystosowanie do świadczenia usług osobom o różnych ograniczeniach mobilności, włączając w to sytuacje w których asysta w ogóle nie jest zapewniana. Po drugie – nie zgłaszanie przez część podróżnych planów podróży.

Zasadniczo w obu przypadkach głównym problemem jest brak możliwości zapewnienia asysty w ogóle lub na satysfakcjonującym obie strony – podróżnego, ale i pracowników – poziomie.

Mogą pojawić się problemy, kiedy osoba niepełnosprawna nie zgłosi wcześniej chęci przejazdu, a takie osoby, które regularnie podróżują, czy też takie, które chcą być samodzielne i wiedząc, że

mamy pociągi przystosowane nie zgłaszają, i trafią na pociąg na przykład o bardzo dużym zapelnieniu i wtedy, kiedy chcą samodzielnie wjechać wózkiem, to mogą zdarzyć się problemy. [IDI koleje 3a]

Co istotne, zapewnienie asysty nie jest możliwe na wszystkich dworcach. Wynika to z całkowitego niedostosowania dworca lub peronów, a także braku obsady dworca (dworce bezobsługowe). To samo w sobie stanowi istotną barierę w podróżowaniu osób o ograniczonej mobilności, czego drastyczny przykład podał jeden z respondentów:

Mamy tutaj bardzo dużo uzdrowisk, w których nie świadczy się usług asysty, a mamy dużo chętnych podróżnych, którzy zgłaszają nam chęć przejazdu, natomiast nie możemy jej zrealizować. Mamy Goczałkowice Zdrój, mamy Ustroń, tam jest szereg sanatoriów, do których borykają się ci podróżni z problemami dojazdu ze względu na brak asysty. [IDI koleje 2]

To jednak nie koniec problemów. Co prawda Grupa PKP zapewnia informację o dworcach, na których możliwe jest zapewnienie asysty, zdarzają się jednak problemy w skorzystaniu z tej możliwości:

Są te stacje na przykład niby zgłoszone, gdzie jest możliwość dostania, bo jest jakieś przejście w poziomie szyn, ale jest kłódka zamknięta [IDI koleje 3a]

Przedstawiciele firm kolejowych mają świadomość, że dla pasażera problemem jest konieczność zgłoszenia podróży na 48 godzin przed, ale także niekiedy odmowa dokonania przewozu. Zauważalny jest tu poważny problem w komunikowaniu okoliczności związanych z umożliwieniem podróży nie tyle na poziomie poszczególnych pracowników, ile na poziomie ogółu społeczeństwa.

Problemy szczególnie dotyczą wejścia na pokład pojazdu. Są różne perony niestety. Na niektórych nie jesteśmy w stanie wprowadzić osoby z wózkiem elektrycznym na pojazd. Musimy to komunikować. Często spotykam się z pasażerami z niepełnosprawnością, którzy mówią, dlaczego ja ma zgłaszać tydzień wcześniej przejazd, ja chcę przyjść i jechać. Ale zwróćmy uwagę, że nie każdy

wagon jest dostosowany do osoby niepełnosprawnej, chcemy takie osoby dobrze obsłużyć i jeżeli ktoś zgłosi do nas, że chce przejechać to ja już wiem, że muszę zabezpieczyć to miejsce, że muszę zabezpieczyć przejazd, przy wózkach elektrycznych muszę sprawdzić, czy wszystko jest okej, bo to jest tylko sprzęt. Nie używamy go często, czasami się psuje, musimy to sprawdzić przed wyjazdem, musimy wszystko zabezpieczyć. Trzeba też osoby na dworcu powiadomić, żeby tą osobę przetransportowały, przeprowadziły na podjazd, pomogły w dostaniu się na pociąg, wejść na pokład. To wymaga logistyki. Czasami jest tak, że już ktoś wcześniej kupił te miejsca i nie ma miejsc dla niepełnosprawnych, trzeba ich gdzie indziej posadzić i już wtedy jest kłopot. [IDI kolejje 5d]

Zrozumieniu problemu nie sprzyja złożona struktura zarządzania potocznie mówiąc kolejami. Podróżny nie ma pojęcia, że perony to jest PLK, że dworzec to PKP S.A., a przewoźnik to w ogóle jeszcze inna spółka. Oni piszą do PKP S.A. skargi ogólnie na kolej, nie tylko te osoby z dysfunkcjami, z niepełnosprawnościami. I to jest trochę przykre, że niestety my faktycznie jako te spółki kolejowe nie jesteśmy w stanie usiąść i wspólnie czegoś wymyślić. Chociażby te inwestycje, które prowadzone są na dworcu, że nie udaje się ich spiąć z inwestycjami chociażby zarządcy linii kolejowych, czyli PLK. [IDI kolejje 7b]

Co gorsza, ten podział zadań wcale nie jest oczywisty dla niektórych z naszych rozmówców. Oczywiście nie chodzi o to, by podróżny zrozumiał tę strukturę, lecz o to, o czym mówi cytowany wyżej respondent – by firmy kolejowe ściślej ze sobą współpracowały. Będzie o tym mowa jeszcze w dalszej części raportu.

2.3. Reakcja na istniejące bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu kolejowego

Jest sprawą dość oczywistą, że jako główny sposób reagowania na zidentyfikowane problemy rozmówcy wymieniają inwestycje. Dotyczy to zarówno inwestycji w infrastrukturę dworców, peronów, jak i tabor. Mowa jest tu zarówno o dużych modernizacjach, jak i niewielkich udoskonaleniach czy doposażeniach, a także wzmacnianiu działań informacyjnych. Nie są to jednak

jedyne reakcje, bowiem rozmówcy są zgodni co do tego, że wiele zależy od zachowania pracowników mających kontakt z osobami o szczególnych potrzebach i od współpracy zarówno pracowników w ramach każdej z firm, jak i pomiędzy firmami zaangażowanymi w przewóz tych osób.

W ramach intensywnych **procesów modernizacji czy budowy dworców** uwzględniane są potrzeby osób o szczególnych potrzebach (choć zdarzają się tu niechlubne przykłady, jak w przypadku dworca w Poznaniu: *Dworzec jest relatywnie nowym dworcem. Przykre to jest, ale on jest w rankingu dworców w Polsce gdzieś na jednej z ostatnich pozycji, jeśli chodzi o dostosowanie do poruszania się dla osób z niepełnosprawnościami – IDI kolejje 3a*).

Na jakość procesów inwestycyjnych duży wpływ mają wymogi prawne, wynikające z prawa unijnego i krajowego.

Mamy naprawdę bardzo duży proces inwestycji. Wszystkie inwestycje są robione w oparciu o TSI, przepisy prawa budowlanego. To są szeroko zakrojone działania i konsultacje społeczne i przygotowanie księgi standardów, masa rzeczy, które potem się przekładają na każdą inną inwestycję. Więc w każdym dworcu teraz nowym czy modernizowanym czy budowanym tak, jak innowacyjne dworce systemowe nie ma możliwości, żeby te rozwiązania się nie pojawiły. Dworce, które przechodzą modernizację również muszą zostać wyposażone w taki sposób, żeby zapewnić tą możliwość poruszania się. Te innowacyjne dworce systemowe są stosunkowo nieduże, zaprojektowane w odniesieniu do potrzeb, nie są bez sensu przestrzelone i wykorzystują innowacyjne rozwiązania: pompy ciepła, panele, wykorzystują wodę deszczową odzyskaną do spłukiwania toalet, są ekologiczne, dużo takich fajnych rzeczy,. Są bardzo intuicyjne, jeżeli chodzi o poruszanie się to nie ma najmniejszego problemu, bo oczywiście są jednopoziomowe, nie ma żadnych schodów. [IDI kolejje 7a]

Pewną barierą w procesie modernizowania dworców jest fakt, iż część z nich jest objętych ochroną konserwatorską, jednak i te problemy udaje się rozwiązywać dzięki nowym regulacjom prawnym:

Dworce i stacje z ochroną konserwatorską są rozwiązaniem bardzo problemowym w użyciu. Natomiast co do kwestii współpracy z konserwatorem zabytków wcześniej nawet nie było podstawy prawnej, żeby cokolwiek od służb konserwatorskich wymagać. Teraz na szczęście jest to wpisane w ustawę o dostępności dla osób o szczególnych potrzebach. Więc tam po raz pierwszy pojawił się jakiś obowiązek nakładany na służby konserwatorskie, którego wcześniej nie było. [IDI kolejie 7d]

Procesy modernizacyjne obejmują także perony. Wprowadzanie udogodnień dla osób z ograniczeniem mobilności natrafia tu na ograniczenia wynikające z przestrzeni, a także związane są z odrębnym procesem inwestycyjnym na dworcach.

Docelowo jest dostosowanie stacji do potrzeb osób niepełnosprawnych. Zabudowa wind, pochylni, niestety w niektórych przypadkach zabudowa platform przyschodowych, których za bardzo nie lubimy, ale czasami nie mamy wyjścia i to jest jedyny sposób. Nie lubimy ich z tego powodu, że nie służą wszystkim osobom o ograniczonej mobilności wcześniej wymienionym. Służą w zasadzie tylko osobom na wózkach. I wymagają obsługi innych osób. I są wysoce awaryjne. Są wolne w użytkowaniu, czasami 10 minut tam i z powrotem. [IDI kolejie 6]

Interesujące rozwiązanie wprowadził przewoźnik, w którego gestii znajduje się także linia kolejowa:

Porobiliśmy miejsca tak zwanego oczekiwania osoby niepełnosprawnej, to jest tabliczka pod tytułem, że tutaj należy oczekiwać, jest ustawiona tak, żeby to było jak najbliżej kierownika pociągu, jak się pociąg zatrzyma. I nasi podróżni, którzy z nami są na stałe, którzy często jeżdżą to o tym wiedzą i już się tak ustawiają. Także to się okazało dosyć skuteczną metodą. [IDI kolejie 9a]

Poszczególne przewoźnicy dążą także do **modernizacji i wymiany taboru**. To z kolei wiąże się z dużymi nakładami, stąd w części firm wciąż jeszcze część (do 50%) taboru nie jest przystosowana do obsługi osób z niepełnosprawnością. Ale nawet w tych przypadkach przewoźnicy podejmują działania, by maksymalizować dostęp tych osób do przewozów:

W spółce w tej chwili jest 51% taboru przystosowanego do obsługi osób z niepełnosprawnością.

Natomiast rozkład jazdy ułożony jest tak, że 70, ponad 70% połączeń realizowanych jest tym taborem. Także można powiedzieć, że z punktu widzenia pasażera 70% taboru jest przystosowanego. [IDI kolejie 8]

Z punktu widzenia dostępności taboru dla osoby o ograniczonej mobilności pierwszoplanową kwestią jest możliwość wejścia do wagonu i wyjścia z niego. Dostosowanie peronów nie leży w gestii przewoźników. Mając na uwadze potrzebę udostępnienia usług dla osób o szczególnych potrzebach i analizując postępy w modernizowaniu peronów, przewoźnicy wprowadzają rozwiązania pośrednie, wyposażając tabor w rampy i windy, co jednak nie jest rozwiązaniem optymalnym docelowo:

Mamy silnych mężczyzn i pomosty jeszcze do taboru się pojawiają, że jak nie ma windy możemy wyjąć ten pomost. Czyli te rozkładane rampy. [IDI kolejie 1]

Wszystkie nasze pociągi są przystosowane do tego, do przewozów osób na wózkach. Na początku każdego składu w pierwszych drzwiach jest rampa. Każdy tabor jest wyposażony w rampę. [...] Jak jest przerwa rzędu 2-3 centymetrów, to osoby na wózkach mówiły, że nawet nie trzeba czegoś rozkładać, sami wjadą bez problemu. Natomiast przy starszej infrastrukturze bez rampy wózek nie wjedzie. Rampę może rozłożyć tylko obsługa pociągu. Jedynym minusem takiej sytuacji dla nas to jest to, że rozłożenie rampy i wjazd wózka i później jej złożenie, opóźnia pociąg, to zawsze są 2-3 minuty opóźnienia. Później jak ta osoba wysiada to też to chwileczkę ten pociąg opóźnia, ale to jest cena za to, żeby tą osobę przewieźć. [IDI kolejie 9a]

Rozmawiamy z zarządcą infrastruktury, żeby również wyposażał swoje perony w pochylnie. Niestety są różne wysokości peronów, my nie jesteśmy w stanie w każdym wagonie zrobić takiej windy, ale dobrze by było, żeby dany dworzec, jeśli nie jest przystosowany, miał rampę, tak jak w kolejach niemieckich. Łatwiej jest mieć rampę na peronie niż wozic ją w wagonie i mieć problem z rozkładaniem. W wagonie jest kłopot z wysokością, z wypionowaniem jej, bo może być stromo. Myślę, że łatwiej jest zarządzać nią na peronie niż w wagonach, aczkolwiek wiedząc, że jeszcze do peronów gdzieś jest daleko, to my robimy też u siebie windy albo platformy. [IDI kolejie 5d]

Czasami może lepiej jakiś pomost gdzieś może jest albo lepiej wnieść niż na opóźnionym pociągu rozkładać windę, a dyżurna mówi, uciekaj, bo korek jest. Cały proces rozkładania windy to 3-4 minuty. My na przykład na wagonach piętrowych jeździmy dwuosobowo, to tam na pewno wolą tą osobę wstawić do pociągu i pojechać niż szukać pomostu, rozkładać go, bo tam nie mamy wind. [IDI kolejie 1]

Drugi aspekt unowocześniania taboru to jego wnętrze:

W tej chwili robimy 40 wagonów Combo, gdzie już jednym z elementów tego wagonu są przedziały dla niepełnosprawnych. Z założenia ten wagon ma być uniwersalny, ma być dla niepełnosprawnych, dla rowerów, dla rodzica z dzieckiem. Mam nadzieję, że w następnym roku się te wagony pojawią. Tak samo, jeżeli robimy nowe wagony, czyli nowe elektryczne zespoły trakcyjne, to również przewidujemy tam miejsce dla osób z niepełnosprawnością. [IDI kolejie 5d]

Kolejnym elementem działań modernizacyjnych jest wprowadzanie na terenach dworców i peronów, a także coraz częściej również w taborze wymaganych prawem **oznakowań** dla osób niewidomych i niedowidzących oraz **udogodnień** dla osób głuchych i niedosłyszących. Jeśli chodzi o osoby niewidome i niedowidzące, to normą stają się pasy prowadzące, żółte linie i inne tego typu oznakowania, nie wszędzie natomiast jeszcze pojawiają się oznaczenia w alfabecie Braille'a. Jeśli chodzi o osoby głuche, to standardem staje się wyposażenie minimum jednej kasy na dworcu w pętlę indukcyjną, dotyczy to jednak tylko dużych dworców.

Na dworcu Poznań Główny ta jedna kasa jest dedykowana i tutaj zarządca dworca nie implementował więcej tych pętli indukcyjnych, wydaje mi się, że to jest wystarczające, bo nie mamy skarg, nie odnotowujemy skarg osób niedosłyszących czy głuchych w tym zakresie, żeby miały problem. Kasa jest dedykowana osobom z niepełnosprawnościami, ona jest z boku, więc można podejść bez kolejki i tam kierujemy naszych pasażerów. [IDI kolejie 3b]

Coraz bardziej popularne staje się także zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego online (wideo tłumacza), choć biorąc pod uwagę nikłe zainteresowanie klientów tą usługą budzi wątpliwość zasadność szerokiego jej upowszechniania.

Tłumacza języka migowego online, mamy faktycznie taką usługę zapewnioną dostępną. To jest temat związany z InfoDworcami. Korzystanie nie jest to jakaś porażająca skala, jest to usługa taka pewnie bardziej z gatunku nice to have...[IDI kolejie 7a]

Parę lat temu zgłosiła się do nas firma, która oferowała takiego tłumacza do kasy, że jak przychodzi osoba głuchoniema, to kasjerka łączy się... I myśmy taki pilotaż zrobili, postawiliśmy to w naszej kasie w Gdyni Głównej, po pewnym czasie pytamy się kasjerek jak się to sprawdza. A kasjerki mówią, że tak naprawdę to nikt z tego nie chce korzystać, mówią, że przychodzą osoby głuchonieme i one proponują to, że tutaj chcą zadzwonić, a oni mówią, nie, nie, kartka albo na telefonie ma napisane, nie chcą z tego korzystać. I z tego zrezygnowaliśmy, stwierdziliśmy, że to wydatek, który nie ma sensu. [IDI kolejie 9a]

Coraz częściej zwraca się także uwagę na potrzeby cudzoziemców:

Osoby obcojęzyczne - było wgrane na tablety obsługi konduktorskiej, tu aplikacja tłumacza online googlowskiego. Korzystają z tego bardzo często panie w jednej z kas agencyjnych, bo ją też wyposażyliśmy według naszego standardu i mówią, że bardzo się przydaje, bo mają bardzo dużo Ukraińców. W przypadku centrum obsługi pasażera poszedł taki postulat, żeby trochę angielski podszkolić. [IDI kolejie 4]

W procesie świadczenia jakichkolwiek usług ogromne znaczenie ma **informacja** – tak jest też w przypadku korzystania z usług przewoźników kolejowych. Specjaliści ze wszystkich firm kolejowych dokładają starań, by zapewnić dostęp do informacji w sposób pełny, przejrzysty, odpowiedni dla różnych problemów komunikacyjnych, a więc nie tylko dla osób z problemami ze wzrokiem, ale także np. wykluczonych cyfrowo. Modernizowane są więc strony internetowe, rozbudowywane infolinie, tworzone punkty informacyjne na dworcach, coraz większą wagę przypisuje się „tłumaczeniom” przydatnych dla podróżnych informacji na prosty język i udostępnianie ich we wszelkich możliwych formach (www, ale też np. tablice informacyjne na peronach).

Nasza strona internetowa jest podzielona na dwa takie serwisy, korporacyjny i dla pasażera. I ten

dla pasażera faktycznie jest takim miejscem, gdzie pasażer może odnaleźć te informacje. Zakładka jest bez barier, jest dedykowana dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Mamy tam wszystkie informacje o tym, co jest na dworcu, gdzie mamy asystę, o toaletach dostosowanych do takich szczególnych potrzeb, o kasach z obniżonym okienkiem, pętlach indukcyjnych. [IDI kolejje 7a]

Staramy się podejmować takie działania, żeby poprawić tą mobilność. Na przykład informacja na środku holu, długi czas jej nie było, wywalczyliśmy sobie, żeby ta informacja została przywrócona i żeby była w cyklu całotygodniowym od 9.00 do 21.00. Jako przewoźnicy partycypujemy w kosztach wszyscy, których pociągi przejeżdżają w utrzymaniu tej informacji. [IDI kolejje 3b]

Na stronie jest specjalna zakładka, są niepełnosprawni, jest taka zakładka i tam jest to opisane. W tym są informacje o dostosowaniu stacji, o urządzeniach. Jest odwołanie do portalu pasażera, do katalogu stacji, gdzie po naciśnięciu na ikonę wyświetlają się wszystkie udogodnienia dla takich osób. Dodatkowo na stronie jest odwołanie do strony Urzędu Transportu Kolejowego i tam są informacje o prawach pasażera. [IDI kolejje 6]

Na stronie internetowej, mamy aż trzy odnośniki: jeden to formularz zgłoszeniowy i dotyczące informacji na temat przewozu plus aktualizacja mapki. Mamy tutaj taką mapkę, gdzie ikonkami są kolejne stacje oznaczone, jest legenda co oznacza jaka ikona. Czy są schody, czy winda, czy brak dostępu, w ten sposób tutaj informujemy. Również słownie wszystkie informacje są zamieszczone. Nasi kasjerzy również mają zebrane kompendium wiedzy, z czego mogą zaczerpnąć informacje dotyczącą obsługi. Te informacje są im też przekazywane co kwartał na pouczeniach. [IDI kolejje 3a]

PKP S.A. utworzyła na razie tylko na 11 dworcach (kategorii Premium) tzw. InfoDworce. To ciekawa inicjatywa, warta systematyczne oceny przed szerszym upowszechnieniem. InfoDworce działają od godz. 7 do 21. Są wyposażone w jednolite standardy działania.

W InfoDworcach dostępna jest usługa tłumacza języka migowego online (aplikacja na tabletach), ale z informacji pracowników tych punktów jest to usługa bardzo rzadko wykorzystywana. Nie ma natomiast pętli indukcyjnej czy wzmacniacza głosu. Pomieszczenia są dostosowane do korzystania przez osoby na wózkach. Jeśli chodzi o osoby niewidome, to nie ma

pewności co do tego, na ile InfoDworce są realnie dla nich dostępne:

Wydaje mi się, ale musiałabym to sprawdzić, bo nie pamiętam tego tak z głowy, wydaje mi się, że gdzieś tam są ścieżki prowadzące do tych InfoDworców dla osób niewidomych. [IDI kolejje 7c]

Pracownicy InfoDworców, oprócz udzielania informacji o usługach, mogą także służyć pomocą w zorganizowaniu asysty.

Udzielają odpowiedzi, doradzają, w jaki sposób taką asystę można zorganizować, a nawet na prośbę klienta wypełniają formularz na stronie przewoźnika. Czyli można tę asystę też zamówić. [IDI kolejje 7c]

Ważnym elementem systemu informowania jest także informacja w pociągach w trakcie podróży. Nie wszystkie pociągi są wyposażone w system informacji głosowej i wizualnej. W sytuacji awaryjnej podejmuje się np. działania przedstawione przez jednego z rozmówców:

Nasi pracownicy są sukcesywnie szkoleni, że w sytuacji awarii, opóźnienia pojawia się komunikat głosowy, jest to zapowiedź stacji, jeśli w tym momencie jest awaria, pociąg stoi. Nasi pracownicy są zobligowani, żeby wygłosić taki komunikat przez megafon do podróżnych, że jest opóźnienie i ten dojazd będzie z takiej i takiej przyczyny w terminie późniejszym. Jeśli nie działa to nagłośnienie, bo na przykład jest bardzo poważna ogólna awaria, są zobligowani, żeby przejść przez skład i taki komunikat słownie wygłosić do każdej z tych osób. [IDI kolejje 3b]

Bardzo ważnym elementem systemu ułatwiania podróży osobom o ograniczonej mobilności jest **obowiązek zapewnienia takim podróżnym asysty**. Zgodnie z unijnym standardem³ warunkiem

³ Art. 24 rozporządzenia 1371: a) pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów; (...); c) jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla

(ale nie bezwzględny) udzielenia takiej pomocy jest dokonanie zgłoszenia zamiaru odbycia podróży na 48 godzin przed podróżą.

Coraz więcej osób jest świadomych, jak zgłosić do nas przejazd. I takie osoby dzwonią albo piszą. W pierwszej kolejności konsultanci infolinii otrzymują takie zgłoszenia. Osoby starsze mają oczywiście problem z aplikacjami, z Internetem, więc wolą do nas zadzwonić. Infolinia działa pod numerem 703200200 i jest to numer dostępny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. Ale ze względu na zgłoszenia uruchomiliśmy numer stacjonarny, na który mogą dzwonić osoby tylko i wyłącznie z niepełnosprawnościami. Konsultant ma obowiązek wypełnić formularz, który znajduje się na naszej stronie. Konsultant przekazuje numer zgłoszenia klientowi. Mamy możliwość oddzwonienia z potwierdzeniem do klienta, wysłania potwierdzenia mailowo lub w formie sms. Konsultant infolinii przyjmuje zgłoszenie i zgodnie z procedurą przesyła je do Centrum Wsparcia Klienta. CWK jeszcze raz weryfikuje, czy dany dworzec ma sprawną windę, czy nie ma jakichś informacji bieżących, które w danej sytuacji się zadziały, czy jakiś pociąg nie stoi, nie blokuje torów. Ale ta weryfikacja zgłoszeń przebiega bardzo szybko. Konsultanci dostają informację zwrotną dla klienta i wówczas konsultant albo telefonicznie albo sms-owo albo na maila wysyła taką informację o zorganizowaniu pomocy [IDI 5a]

Może zaczniemy od samego początku tej podróży. Jeśli chodzi o zgłoszenie przejazdu to mamy cztery możliwości zgłoszenia: (1) mail dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl, (2) infolinia 19757, (3) indywidualny kontakt ze spółką, czyli osobiście bądź telefonicznie, (4) w punkcie kasowym przy zakupie biletu, (5) formularz interaktywny na stronie internetowej (podróżny podaje swój adres e-mail, na który otrzymuje odpowiedź o przyjęciu zgłoszenia lub braku możliwości jego zrealizowania. [IDI kolejie 3b]

zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.

W przypadku braku możliwości zapewnienia asysty podróżny otrzymuje informację o innej możliwości odbycia podróży:

Jeśli nawet nie każdy pociąg jest przystosowany do obsługi, szczególnie chodzi tu o osoby na wózkach, to zawsze konsultant przekazuje informację o alternatywnym połączeniu, jak dana osoba może się dostać [IDI 5a]

Należy w tym momencie wspomnieć, że PKP S.A. publikuje listę dworców, na których asysta jest świadczona. Jest ich obecnie (listopad 2019 r.) mniej niż 60 (na 586 ogółem). Oznacza to, że na pozostałych dworcach i stacjach podróżny o ograniczonej mobilności musi sobie radzić sam lub liczyć na pomoc rodziny, znajomych albo współpodróżni. W takich przypadkach, ale też w przypadku podróży niezgłoszonych, wymagających przesiadek na stacjach nie objętych wsparciem, przewoźnicy mimo wszystko starają się zapewnić wsparcie. O tym, czy działania zostają podjęte i czy zostaną zwieńczone sukcesem decydują dwa kluczowe czynniki: z jednej strony **empatia**, z drugiej – **współpraca** o których więcej piszemy w dalszej części.

Problem pojawia się wtedy, kiedy wjeżdżamy na peron, w którym nie ma zgłoszenia, nie ma asysty i co z tym podróżnym po wyjściu z tego składu. Bo jeżeli chodzi o nasze pociągi nie będzie problemu, dlatego też drużyny są przygotowane na to, żeby nie zostawiać tych osób bez żadnej pomocy, jest mowa o tym, żeby zgłosić taki przypadek dyżurnemu ruchu i zorientować się, czy jest możliwość, żeby ktoś przyszedł i pomógł. I zazwyczaj jest taka możliwość. Jeżeli są to ostatnie pociągi w dobie, a tej asysty nie ma, wtedy proszę drużyny, że lepiej tą osobę zabrać i przewieźć dalej do stacji, w której będzie jakaś możliwość niż pozostawić osobę na pastwę losu w takiej miejscowości, gdzie jest rzadko uczęszczana. Bo to jest stworzenie zagrożenia tej osobie. [IDI kolejje 2]

Ktoś wysiada na stacji, ma tą informację, gdzieś tam nie zgłosił wcześniej, że pojedzie samodzielnie, no i czasami trzeba opóźnić pociąg, bo nie zostawią tej osoby na peronie samej sobie, wtedy pomagają jej jakoś tam przedostać się do miejsca, w którym już dalej samodzielnie sobie ta osoba będzie mogła kontynuować, to dotyczy osób na wózkach szczególnie [IDI kolejje 3a]

Trzeba także pamiętać, że część przewoźników obsługuje trasy codziennego dojazdu

mieszkańców do pracy i z powrotem. Ta grupa przewoźników nie oczekuje zgłaszania podróży 48 godzin przed, byłoby to absurdem.

Patrząc na statystyki z systemu sprzedaży i z naszych badań na pokładach pociągów 0,02% osób wcześniej korzysta z tej możliwości wcześniejszego zgłoszenia. Więc pasażerowie po prostu wsiadają do naszych pociągów, korzystają z naszych usług, liczba tych pasażerów rośnie. [IDI kolejie 4]

Jak już wspomniano, w usuwaniu barier podróżowania osób o szczególnych potrzebach duże znaczenie ma **empatia**, wrodzona czy kształtowana w procesach szkoleniowych (o której szerzej w dalszej części). Zastąpić ją może, choć niedoskonale, lojalność wobec pracodawcy, zdyscyplinowanie wobec procedur, poczucie obowiązku – również dające się doskonalić w ramach szkoleń. Jak wskazują uczestnicy wywiadów, empatia i zdyscyplinowanie stanowią o rozwiązywaniu problemów podróżnych, zwłaszcza tych o specjalnych potrzebach.

Podróżny chce jechać ze stacji, w której nie ma asysty w momencie zgłaszania, to często dostajemy odpowiedź z PKP PLK S.A. czy z PKP S.A., że na tej stacji nie prowadzi się asysty i trzeba indywidualnie interweniować, i udaje się często doprowadzić, że asysta się pojawia. (...) Bardzo ważne jest, żeby komunikacja z klientem była, żeby to, co odbieramy, zostało przetworzone u nas i żeby podróżny otrzymał informację, tak, będzie pomoc udzielona, albo nie, bo z jakiejś przyczyny nie jest możliwa. Np. mamy dwa pojazdy innej firmy, ponieważ wzrasta nam liczba pasażerów i wypożyczamy, ale nie ma podnośnika, nie ma windy, tam są schody. Osoba o lasce wejdzie, ale osoba na wózku już nie, musiałby ją ktoś dźwigać, a też nie możemy wymagać, że pracownicy ochrony dworca podnosili takie osoby. Ale mając takie zgłoszenie, informujemy pasażera, jeśli można zamienić obieg, zamieniamy, jeśli nie można no to przepraszamy i prosimy, czy ewentualnie może podróż być odbyta w innej godzinie, jeśli osoba kategorycznie odmawia to próbujemy szukać takiego rozwiązania, żeby wprowadzić ten wózek. Ale elektryczny wózek nie jest możliwy, żeby go dźwignąć. Ale to są jednostkowe przypadki. Ważne jest, żeby przepływ informacji był, żeby czynnik ludzki zadziałał, bo nie wszystko działa z automatu. [IDI kolejie 3b]

Staramy się, jeżeli jest zgłoszenie wcześniejsze, i czasami się udaje na przykład zmienić peron wjazdu pociągu, bo to czasami rozwiąże problem. Albo na przykład jak ktoś się przesiada. To oznacza pokonanie kilkukrotnie zmiany poziomów i wielu, wielu metrów. Więc jest podejmowana inicjatywa, żeby zmienić peron odjazdu tak, żeby w jednym peronie ta przesiadka się odbywała. [IDI koleje 3a]

W ubiegłym roku chyba tylko 2 czy 3 przejazdy nie zostały zrealizowane w wybranym terminie ze względu na ograniczenia taborowe, natomiast został zaproponowany zgodnie z procedurami inny przejazd. Ale np. w przypadku Dworca Łódź Kaliska, gdzie są niskie perony i mimo, że tabor jest przystosowany, bo jest wyposażony w rampę, to niestety różnica w wysokości między krawędzią peronu a taborem jest za duża, żeby skorzystać z tej rampy. Tutaj dwa razy zaproponowaliśmy przejazd specjalnie wynajętym na nasz koszt środkiem transportu. [IDI koleje 8]

Biorąc pod uwagę złożoną strukturę organizacji przewozów nie było możliwe udzielanie wsparcia podróżnym, gdyby nie **współpraca**. O współpracy między pracownikami danej firmy po części świadczą podane wyżej przykłady kreatywnego rozwiązywania problemów. Równie ważna jest współpraca między firmami, na co wskazują rozmówcy:

My mamy 6 oddziałów gospodarowania nieruchomościami i każdy oddział ma poszczególne dworce w Polsce, Intercity ma swoje zakłady, PLK swoje i to czasami nie działa tak idealnie. I myślę, że to może być przepływ komunikacji taki, że przewoźnik widzi, może chciałby powiedzieć, ale może nie wie do końca, gdzie tę informację przekazać. [IDI koleje 7a]

Znakomitym przykładem współpracy jest Centrum Wsparcia Klienta

Mamy w tej chwili wypracowaną na rzecz Centrum Wsparcia Klienta, które jest złożone z pracowników spółek i zarządcy infrastruktury i PKP S.A., która odpowiada za dworce i nasz za pociągi. Grupa ludzi siedzi, pracuje w danym biurze i to Centrum Wsparcia Klienta zarządza wszystkim, czyli od przyścia takiej osoby na dworzec, przez pomoc we wsiadaniu, do przejazdu. [IDI koleje 5d]

W CKW między innymi zbierane są informacje dotyczące awarii urządzeń wspomagających

wsiadanie, co może oznaczać wyłączenie peronu z obsługi. Do CWK trafia też informacja o awariach i innych utrudnieniach w dostępie.

Centrum Wsparcia Klienta jest bardzo fajnym podmiotem, jedynym tak naprawdę, który działa całodobowo i jest złożony z przedstawicieli trzech spółek, czyli PLK, Intercity i PKP S.A. Kilukrotnie wychodziliśmy też z propozycjami współpracy i dołączania do CWK do każdego przewoźnika. Ale jakoś się nie zdecydowali, współpracują, ale tak bardziej zdalnie, w kontekście osób z niepełnosprawnościami, ale nie siedzą z nami. Natomiast my sobie siedzimy razem, a to jest taka komórka, która dzięki temu, że siedzi tam Intercity, PLK i my, to dużo rzeczy, które mogłyby się popsuć, zadziać niefajnie, to to się nie dzieje. W sensie dzieje się dobrze, bo oni reagują ad hoc. Centrum Wsparcia Klienta jest w stanie w czasie podróży pasażera mając kontakt z drużyną konduktorską, kontakt z agencjami ochrony, po prostu ze wszystkimi zaangażowanymi w proces, skoordynować ad hoc przekierowanie pociągu na inny peron, przerzucenie tam ochrony, żeby odebrała pasażera. To nie jest jakaś jednostkowa sytuacja, przekierowywanie pociągów na inny peron, żeby pasażer mógł skorzystać z windy, platformy, asysty, itd., ale dzieje się naprawdę często.

[IDI koleje 7a]

W tym kontekście warto zwrócić uwagę na wypowiedź jednej z rozmówczyń, koordynatorki wsparcia u jednego z przewoźników, której brakuje bazy danych kontaktowych do osób, które biorą udział w procesie świadczenia usług osobom o szczególnych potrzebach. W jej przekonaniu użyteczny byłby także jeden ogólnopolski numer alarmowy dla pracowników kolei i dla klientów.

Baza danych kontaktowych szybko się zmienia i czasami jak jest taka sytuacja podbramkowa, no owszem jest telefon do CWK, jest telefon Pomoc PKP S.A. czy PKP PLK, ale tutaj na miejscu czasami trzeba szybko reagować. Brakuje współpracy na polu zarządca - przewoźnicy. Żeby na przykład była możliwość zorganizowania takiego spotkania, uaktualniania danych kontaktowych, że w razie czego nie korzystać przez Pomoc, gdy potrzebuję asysty, tylko móc bezpośrednio dzwonić do pana ochroniarza. Bo może się tak zdarzyć nagle, że jest grupa ludzi, np. obcokrajowców z osobami na wózkach która nie wiedziała, że trzeba zgłosić w ten sposób przejazd. My chcemy ich przewieźć,

pomóc i żeby skrócić tą drogę działania, żeby była możliwość takiego szybkiego kontaktu. Brakuje takiej sieci połączeń kontaktowych wszystkim znanej. Przydałby się numer alarmowy typu 112, jeden numer ogólny na całą Polskę, wtedy łatwo go zapamiętać. [IDI kolejne 3b]

Niezwykle ważnym elementem systemu doskonalenia warunków podróżowania przez osoby o szczególnych potrzebach jest **gromadzenie i analizowanie danych o ocenie świadczenia usług przez podróżnych**. Służą temu specjalne systemy ewaluacji:

Od czerwca uruchomiliśmy pilotażowo taką formę oddzwaniania do klientów po każdej podróży tak, żebyśmy mogli przeprowadzić ankietę. Zbieramy informacje, czy podróż spełniła oczekiwania klienta. Oczywiście jest możliwość też wypełnienia elektronicznie takiej ankiety. Dużo osób korzysta z tego i chętnie dzielą się odpowiedziami. Dostajemy dużo informacji, wiele osób oczywiście chwali, wiele osób wskazuje szczegóły, które w danej sytuacji nie odpowiadały. To dla nas bardzo duża baza wiedzy. Na razie to było w formie pilotażu, chcieliśmy zobaczyć, ile osób w ogóle chciałoby uczestniczyć w takim badaniu. Wiem, że poświęcanie czasu na udzielanie takich odpowiedzi jest czasami męczące, ale te osoby naprawdę chcą być tak szczególnie zaopiekowane, więc mały procent osób nie godzi się na tą formę badania. W tych ankietach okazuje się, że klienci są zadowoleni. [IDI kolejne 5a]

Nasz zespół kontrolingu przeprowadza rozmowy, jako tajemniczy klient dzwoni na infolinię. Często było tak, że jak wprowadzaliśmy nowy produkt i wiedzieliśmy, że już konsultanci odbyli szkolenia, dzwoniли do nich i pytali o dane informacje, żeby zobaczyć, na jakim poziomie jest ich wiedza. Ale też na bieżąco zarówno z regulaminów, z rozkładów jazdy i samej obsługi, czy uśmiech w głosie był, czy wszystko zgodnie ze standardami obsługi, które obowiązują u nas w firmie, czy ta rozmowa miała dobry przebieg. Dostaję odpowiedź zwrotną, przesyłam do koordynatorów, żeby indywidualnie z każdą osobą porozmawiać. [IDI kolejne 5a]

Przewoźnicy korzystają także z pomocy samych zainteresowanych – osób z ograniczoną mobilnością – w identyfikacji problemów:

Były takie akcje, że robiliśmy przejazd osobami na wózku, jeździliśmy naszymi pociągami na różnych peronach. Teraz tą akcję powtórzymy. Te osoby mówią, że na przykład tutaj jest za duża przerwa między peronem a wagonem, a tutaj jest inny problem. A tutaj kiedyś jechaliśmy to kierownik pociągu coś się ociągał z pomocą. Zbieramy takie informacje i dzięki temu też możemy na pouczeniach, które robimy kierownikom pociągu raz na kwartał, na to zwracać uwagę. Mam pod sobą kontrolerów tak zwanych kasowych i oni kontrolują kierowników pociągów i też mogą na to zwracać uwagę, jak powinno się podejść do osoby niepełnosprawnej. [IDI kolejje 9a]

Jeden pan, który się skarżył, został naszym takim nieformalnym konsultantem i z naszą instrukcją obsługi udzielania wsparcia osobom z niepełnosprawnością też konsultował, mimo tego, że to jest dokument wewnętrzny. [IDI kolejje 4]

Źródłem wiedzy o problemach są także obserwacje pracowników biur firm kolejowych:

Wiedza o problemach to są oczywiście nasze obserwacje, bo my też jesteśmy pasażerami i też widzimy na przykład, że naszym zdaniem jest jakiś problem w dojeździe. [IDI kolejje 9a]

Źródłem informacji są także skargi:

Filozofia w spółce jest taka, że tratujemy reklamacje jako prezent od klienta. Dlaczego prezent? Bo pokazuje nam to, co jest niedoskonałe, co możemy poprawić, żeby ta usługa była lepsza. Zbieram te informacje, przedstawiam to w raporcie rocznym dotyczącym jakości i również informacje, jakie podejmujemy działania. Jest to forma formalna, gdzie w formie pisemnej jest przedstawiony problem i komórki, których to dotyczy - jedna bądź kilka są zobligowane przedstawić propozycje działań, żeby ten problem naprawić. No i oczywiście później jest to kierowane do wiadomości Zarządu i dyrekcji i jest obligacja do jakiegoś terminu zakończenia działań naprawczych. Jeśli chodzi o sprawy związane z podmiotem zewnętrznym, to kierujemy mail bądź pismo oficjalne opisujące trudność i wnoszące o odpowiedź zwrotną, jakie rozwiązania można podjąć, żeby problem rozwiązać. [IDI kolejje 3b]

Skargi najczęściej dotyczą niezrealizowanej obietnicy pomocy. Przyczyną może być nieprzekazanie informacji przez pracownika przyjmującego zgłoszenie, zawodność sprzętu (awaria), niedopełnienie obowiązków przez ochronę. Skargi dotyczą także jakości usługi asysty – niewłaściwego zachowania pracowników ochrony. Zdarzają się skargi na uszkodzenie wózka inwalidzkiego. Wszyscy rozmówcy podkreślają, że skarg od osób o ograniczonej mobilności jest bardzo mało:

Skarg mamy kilka tysięcy, a takich jest w ciągu miesiąca jedna, dwie do trzech, w wakacje jest troszkę więcej. [IDI kolejno 7b]

Składane skargi przyczyniają się do poprawy wewnętrznych procedur w firmach, na przykład wprowadzenia systemu rozliczania zgłoszeń zapotrzebowania na asystę:

Nie monitorowaliśmy, czy ten przewóz został zrealizowany i tutaj mógł być problem. Bo mamy zgłoszenie, pracownik nam mówi, że nie było osoby, a później ktoś się skarży, że nie został obsłużony. Teraz to zmieniliśmy, teraz mamy podgląd, nasz pracownik musi przekazać odpowiednie informacje do komórki, którą wyznaczaliśmy, albo zrealizował, była ta osoba albo jej nie było i tutaj mamy podgląd na to. Czyli przyjęliśmy zgłoszenie i oznaczamy - zrealizowane lub nie. [IDI kolejno 1]

System rozliczania asysty działa w CWK:

Centrum Wsparcia Klienta, który odpowiada za koordynację procesu obsługi osób z niepełnosprawnościami, czyli przyjmują zgłoszenie czy to od pasażera czy od przewoźnika i przekazują do ochrony. A następnie ochrona musi do nich oddzwonić i powiedzieć, co zrobili. I rozmowa jest nagrywana, każdą rozmowę mogą odsłuchać i dowiedzieć się, co tam się zadziało. Możemy mieć też wgląd do ksiąg służby ochrony, żeby sobie porównać, co ochroniarz wpisał w księdze służby, a co nam powiedział, a co widać na monitoringu, a co mówi klient. [IDI kolejno 7a]

Jeden z rozmówców zwrócił przy tym uwagę na problem z interpretacją zapisów art. 22 i 23 rozporządzenia 1371, co rzutuje na sposób zapewniania wsparcia osobom tego oczekującym.

Ponieważ kwestia ta dotyczy osób o ograniczonej mobilności to warto na nią zwrócić uwagę w raporcie.

Jeżeli infolinia przesyła do PKP S.A. albo PKP PLK S.A., że ktoś oczekuje asysty przy wsiadaniu i wysiadaniu, to taka odpowiedź przychodzi do nas: pasażer oczekuje asysty przy wsiadaniu i wysiadaniu, zgodnie z rozporządzeniem paragraf taki i taki obowiązek asysty leży na przewoźniku, w związku z tym PLK nie uczestniczy w tym procesie. Nie do końca moim zdaniem to jest takie oczywiste, dlatego, że są dwa paragrafy w tym rozporządzeniu 1371: paragraf 23, na którego zawsze wszyscy się powołują, jeżeli chodzi o tą pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu i poruszaniu się w pociągu oraz wcześniejszy⁴ o tym, że zarządca infrastruktury ma obowiązek tak zorganizować infrastrukturę, żeby umożliwić osobie z niepełnosprawnością samodzielne wsiadanie i wysiadanie z pociągu. To nie po stronie przewoźnika leży to, żeby cały tabor był wyposażony w rampy, to jest dodatkowe zabezpieczenie. Natomiast infrastruktura powinna być tak skonstruowana, żeby jednak perony były wyposażone w rampy. Ale przez „wsiadanie i wysiadanie” my rozumiemy, że pomoże dojechać z bagażem, pomoże dojechać na miejsce co jest zapisane w art., więc zarządca infrastruktury musi umożliwić osobie z niepełnosprawnością wsiadanie i wysiadanie. [IDI kolejie 8]

Skargi są weryfikowane, przeprowadzone są postępowania wyjaśniające, jeśli jest to możliwe – konfrontowane są z zapisami monitoringu. Wyniki postępowania z jednej strony przekazywane są do klienta zgłaszającego skargę, z drugiej – ujmowane są w raportach i służą przyszłemu doskonaleniu usług. Trzeba w tym miejscu odnotować, że na części dworców nie ma jednak monitoringu, a ponadto zapisy monitoringu są przechowywane tylko przez 30 dni.

⁴ Art. 22. Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządca stacji zapewnia nieodpłatnie pomoc w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wsiąść z pociągu przyjeżdżającego

Jeśli mowa o skargach od osób z niepełnosprawnościami, to należy odnotować, że część z nich dotyczy wystawiania biletów w pociągach. Osoby te mają prawo do zakupu biletu w pociągu bez dodatkowej opłaty.

Dotyczy to osób, których niepełnosprawność jest niewidoczna gołym okiem. No i było kilka takich sytuacji, że konduktor pobrał dodatkową opłatę i te osoby miały pretensje, że przecież są niepełnosprawne, a nie miały przy sobie dokumentu. [IDI kolejie 3a]

Od czasu do czasu zdarzają się scysje, że zostaje ujawniony pasażer bez biletu, kontroler mu wystawia wezwanie do zapłaty, bo pan nie chce płacić na miejscu, no i później przychodzi skarga: ja jestem osobą niepełnosprawną i wtedy my to anulujemy. Tylko kontrolerzy nam mówią: słuchajcie, bardzo przepraszam, ale my nie widzimy, że to jest osoba niepełnosprawna.

Jak człowiek jest na wózku, ma złamaną nogę, to jest osoba z ograniczeniem sprawności ruchowej, my to rozumiemy. Ale często po takim człowieku nie widać, od tego ma osoba niepełnosprawna mieć dokumenty. [IDI kolejie 4]

Na **zakończenie** części dotyczącej reakcji na bariery napotymane przez osoby o szczególnych potrzebach trzy refleksje, wyrażone przez badanych. Po pierwsze wszelkie wprowadzane rozwiązania powinny wykazywać się minimalną choćby racjonalnością ekonomiczną, po drugie nadmiar ulepszeń niekiedy zaczyna działać przeciwnie, po trzecie – tworząc udogodnienia dla jednych nie można pogarszać sytuacji innych.

Jednak ten Excel musi wskazywać racjonalność. Jeżeli po pół roku użytkowania systemu ktoś zwróci uwagę, że przez ten czas 10 osób skorzystało, a koszt obsługi miesięcznej utrzymania systemu w pogotowiu jest taki i taki, to trzeba sobie zadać pytanie, czy jest to rozwiązanie problemu. Okazało się, że warunki techniczne nie pozwalają na biegłą obsługę urządzenia, ponieważ wymaga to dobrego Internetu, jest problem z przekazywaniem informacji z kamerki do kasjerki. A gdyby tego okna nie było to byłoby o wiele lepiej porozumieć się. [IDI kolejie_5c]

Jeżeli mówimy o pomaganiu i likwidacji barier to najważniejsze jest to, żeby nie wymyślać za dużo rozwiązań. Np. w pewnym średniej wielkości dworcu ułożono pasy prowadzące do każdej kasy, osobno do każdej toalety, do każdego punktu komercyjnego również osobno, do każdych drzwi również osobno. W efekcie jest za dużo informacji i to przyznają sami zainteresowani, to jest dezinformacja dla osób niewidzących lub z dysfunkcjami wzroku. Drugi przykład to wymyślanie zbyt skomplikowanych rozwiązań w taborze. Chociażby EN57 modernizowane i rozwiązania wysokoperonowe: owszem da się to rozłożyć, ale tam przeczytanie instrukcji zajmuje minutę czy więcej, a rozłożenie zajęłoby pewnie jeszcze następnych kilka minut. Efekt jest taki, że często obsługa, jak jest wzmocniona, stwierdza, że zrobią to innym sposobem i przeniosą albo sami coś wykombinują. Natomiast, kiedy jest proste rozwiązanie typu kłapa opuszczana tak, jak w niektórych autobusach niskopodłogowych, to cała obsługa wjazdu dzieje się w niecałą minutę. Przechylenie się tylko do jednej grupy może spowodować to, że dla 90% korzystających osób będzie trudniej. Poziom okienek kasowych rzędu 80 do 90 centymetrów będzie chyba satysfakcjonujący dla wszystkich i uniwersalny. Osoba na wózku czy osoba niskiego wzrostu będzie mogła być obsłużona. Natomiast tam, gdzie zrobiono, klęcznika tylko brakuje. Pani kasjerka wywiesiła sobie na wysokości wzroku karteczki z odpowiedziami na najczęściej zadawane pytania, konserwator zabytków zażądał jakichś historycznych podziałów okien, które też są na linii wzroku i teraz człowiek gimnastykuje się, żeby jednak być w kontakcie wzrokowym z panią. [IDI koleje_7d]

2.4. Bariery i trudności napotymane przez pracowników firm kolejowych w ramach wykonywania zadań związanych z obsługą osób o szczególnych potrzebach.

Mówiąc o problemach pracowników firm w związku z obsługą osób o szczególnych potrzebach, rozmówcy skupiają się zasadniczo na trzech kwestiach:

- Problemy we **współpracy** kilku firm lub kilku zespołów

Mowa jest o braku przepływu informacji między przewoźnikami o podróży (niezgłoszonej) osoby z niepełnosprawnością, wymagającej pomocy w przesiadce i szerzej – o problemie skoordynowania działań kilku instytucji w przypadku złożonej podróży. Zdaniem rozmówców przydatne byłoby wprowadzenie jednolitego formularza zgłoszenia podróży.

Przewóz na styku kilku przewoźników jest trudny, to trzeba też skoordynować. Jakoś sobie tam dajemy radę, ale nie ma wypracowanego ogólnego formularza, żeby można było zawrzeć pewne informacje i ten proces przeprowadziłby np. przewoźnik, który rozpoczyna przewóz. Teraz nie wiadomo, kto ma to przepilotować. Potrzebny jest formularz zgłoszeniowy jednolity. Bo w tym temacie nie ma rywalizacji, my mamy przewieźć osobę z niepełnosprawnością i ona ma wyjść z tego pociągu zadowolona i dotrzeć z punktu a do punktu b bez problemów. A niestety tak nie mamy. [IDI kolejie 1]

Niepełnosprawni to dokładnie tak samo jak każdy inny pasażer dla większości, jak on chce jechać pociągiem to kojarzy to z PKP. A nie chce tego rozgryzać i czterech zgłoszeń robić, on chce przyjąć na pociąg, wsiąść i dojechać do celu i jeżeli on poda, że od punktu a do punktu b jedzie, no to już ktoś powinien, albo formularz powinien właśnie na nim wymusić, jeżeli ma zaplanowaną tą podróż, gdzie się przesiada i wtedy ta informacja powinna rozdystrybuować się do wszystkich. [IDI kolejie 3a]

W wielu wywiadach pojawia się kwestia współpracy z ochroną, której zadaniem jest wykonanie asysty na dworcu – pomoc osobie w dotarciu do pociągu.

Dość często dochodzi do nieporozumień z ochroną, która ma obowiązek dostarczyć osobę na peron do pociągu. Dlatego, że ochroniarze mają oprócz tych czynności wyznaczone również inne czynności i problem w tym, że nie zawsze jest to czasowo zgodne, szczególnie w sytuacjach, kiedy mają inne czynności zabezpieczające bądź też porządkowe wykonują, nie zawsze są w stanie na czas przybyć do pociągu, gdzie mają udzielić tej asysty, bądź wyjechać z tą osobą niepełnosprawną do naszego pociągu. [IDI kolejie 2]

- Problemy w **kontaktach** z osobami z różnymi niepełnosprawnościami

Ten wątek pojawia się w niemal wszystkich rozmowach. Rozmówcy twierdzą, że wielu pracowników, a także oni sami, często nie wiedzą, jak zachować się w relacjach z osobami o różnych niepełnosprawnościach. Nie mają także wiedzy o specyfice różnych niepełnosprawności. Nie chodzi oczywiście o fachową wiedzę medyczną, lecz orientację co do barier, jakie dana choroba czy niepełnosprawność powoduje bądź jak zachować się w sytuacji nagłego zaostrzenia choroby.

Nieumiejętność komunikowania się z osobami z dysfunkcjami wzroku, próbują nawigować i pomóc tej osobie przechodzić, to takie komunikacyjne rzeczy, że nie do końca sobie radzą, nie wiedzą, jak mówić, proszę uważać schody, teraz idziemy w prawo, w lewo. Takie rzeczy wynikające z takiego savoir vivre trochę, a trochę po prostu z prostych zasad dotyczących tego, jak postępować z osobami o konkretnych rodzajach niepełnosprawności. Kolejną rzeczą jest to, że czasami ta niepełnosprawność tudzież szczególna potrzeba nie jest widoczna na pierwszy rzut oka, no to wtedy już jest naprawdę problem. [IDI kolejne 7a]

Czynnik ludzki jest najłabszym ogniwem. Jeżeli chodzi o obsługę w pociągu to czasami pozostawia to dużo do życzenia, czasami jest to zwykła empatia czy brak tej empatii, a z drugiej strony często brak wiedzy, w jaki sposób pomóc pasażerowi, np. osobie niewidomej z psem. [IDI kolejne 8]

Do tego dochodzi niekiedy przekonanie, że zadania wynikające ze świadczenia asysty stanowią dla pracownika nieuzasadnione obciążenie. To ostatnie dotyczy niestety najczęściej pracowników ochrony.

Główną grupą osób, które mają kontakt z klientem z niepełnosprawnością to pracownicy agencji ochrony, czyli ci, którzy robią asystę. Oni na pewno mają problemy w tej obsłudze wynikające pewnie z takiego poczucia, że niekoniecznie są stworzeni do realizacji tego zadania. To jest sytuacja, kiedy bardzo duże znaczenie ma element ludzki, bo czasami naprawdę nie trzeba wybitnie dużo wiedzieć, wystarczy trochę empatii i normalnego ludzkiego podejścia. Czasami utrudnione jest dla nich wykonywanie asysty w sytuacji, kiedy osoba z niepełnosprawnością jest z opiekunem, bo nie rozumieją roli tego opiekuna, bo on nic nie robi w ich odczuciu. [IDI kolejne 7a]

Odrębną kwestią jest kontakt z osobami z niepełnosprawnościami w procesie zakupu biletów.

Dotyczy to dwóch typów sytuacji: gdy podróżni stojący w kolejce do kasy buntują się przeciwko przepuszczaniu klienta, którego niepełnosprawność nie jest widoczna:

Zdarzają się problemy ze strony innych podróżnych, bo jest słabe zrozumienie niektórych chorób, zdarzają się przekleństwa, zdarza się oburzenie z drugiej strony. Kasjer nie może w tej chwili zareagować w ten sposób, że przedstawi podróżnym, że ta osoba jest chora, bo nie może tego zrobić, jest ochrona danych osobowych. [IDI kolejne 2]

oraz gdy bilet jest wystawiany już w pociągu:

Zdarzyło się, że pan twierdził, że nie powinien przy wszystkich innych podróżnych podawać, z jakiego tytułu ma niepełnosprawność, a przy zakupie biletu musi to zrobić, żebyśmy mogli sprzedać bilet z określoną ulgą ustawową. I tu się pojawia problem, kiedyś były przedziały służbowe, można było to załatwić w kameralny sposób, w tej chwili pociągi to są otwarte przestrzenie, często dość zapelnione. [IDI kolejne 2]

– Problemy z **obsługą sprzętu** i wysiłkiem fizycznym

Ten aspekt dotyczy zarówno pociągów, które nie są wyposażone w windę czy platformę, gdy pojawia się potencjalnie kwestia wniesienia wózka, ale też niekiedy skomplikowanej obsługi dostępnego sprzętu.

2.5. Szkolenia pracowników mających kontakt z klientami

Z wywiadów wynika, że przynajmniej część firm dysponuje własnymi ośrodkami szkoleniowymi i własną kadrą wykładowców.

Pracownicy nowo przyjmowani odbywają **szkolenia wstępne** zgodnie z wymaganiami na ich stanowiskach. W części merytorycznej przekazywana jest wiedza o obowiązujących przepisach, wewnętrznych procedurach dotyczących przewozów osób, w tym osób z niepełnosprawnościami. Część dotycząca osób z niepełnosprawnościami trwa na ogół około 2 godzin i dotyczy ogólnych kwestii związanych z podróżowaniem tej grupy klientów.

Podajemy zasady, jak podchodzić do nich, savoir vivre. Nie ma ćwiczeń praktycznych, opowiadamy, jak to wygląda, z czym mogą się zetknąć, żeby jak on przyjdzie do pracy i dostanie zgłoszenie od dyspozytora, że będzie miał przewóz osoby z niepełnosprawnością, żeby wiedział, co ma zrobić. Mamy tutaj zasady, pokazujemy ten dokument i szkolimy z zasad. [IDI kolejje 1]

Tak jak w przytoczonym cytacie – w żadnej z firm, w których były prowadzone wywiady – na tym etapie szkolenie ma wyłącznie charakter teoretyczny. Praktyczny charakter ma druga część szkolenia, w ramach której drużyny są szkolone z obsługi urządzeń służących do pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobom z niepełnosprawnościami.

Jeden z rozmówców poinformował, że uczestnicy wstępnych szkoleń otrzymują pakiet informacji o barierach, przekrój wiedzy o różnych niepełnosprawnościach.

Pracownicy firm kolejowych uczestniczą w systemie **pouczeń okresowych**, które mają miejsce od 1 do kilku razy w roku. W trakcie pouczeń okresowych dla pracowników drużyn konduktorskich m.in. prowadzone są rozmowy/ warsztaty/szkolenia (w zależności od zidentyfikowanego zapotrzebowania, inwencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie programu pouczeń oraz możliwości finansowych) nt. obsługi osób o ograniczonej sprawności – zarówno w odniesieniu do kwestii regulaminowych takich jak opłaty i zniżki, jak i do kwestii miękkich. Program zajęć opracowywany jest na bazie zebranych doświadczeń, sytuacji, które zaistniały, omawiane są skargi, analizowane poszczególne pracowników i dyskutowane rozwiązania, jakie należało przyjąć.

W toku szkoleń i na pouczeniach analizujemy ścieżkę pasażera od intencji zamysłu o przejeździe aż po ukończenie tej podróży i bezpieczne wyjście z pociągu i dostanie się do budynku dworca, omawiamy tematy skarg, jest dyskusja, jak można było to lepiej rozwiązać. [IDI kolejje 3b]

Niezbędne jest także okresowe odświeżanie umiejętności obsługi sprzętu, bowiem praktyka pokazuje, że np. nie mając okazji obsługiwanego sprzętu pracownicy zapominają, jak to się robi. W toku szkolenia zwracana jest także uwaga na konieczność regularnej kontroli sprawności urządzeń.

To na co zwracamy uwagę przy szkoleniach to kwestia sprawności wszystkich urządzeń, czyli

bieżących przeglądów. Został jakiś czas temu dopisany ten element dotyczący sprawdzenia przede wszystkim pomostów i wind, które umożliwiają wjazd i wyjazd z pociągu. Zdarzało się, że winda nie działała, bo serwis nie dokonał przeglądu, zjawia się podróżny z ciężkim wózkiem elektrycznym, obsługa jednoosobowa i jest problem. [IDI kolejie 3a]

Chyba w każdej z firm zdarza się, że w programie pouczeń uczestniczą osoby z niepełnosprawnością – niewidome, jeżdżące na wózku lub osoby zajmujące się określoną grupą osób z niepełnosprawnością, np. osoby specjalizujące się w pracy z dziećmi z zespołem Aspergera.

Mieliśmy panią niewidomą, która przez cały tydzień przychodziła po godzinie dziennie i nie wzięta za to ani grosza, w ramach wolontariatu przyszła, żeby po postu było lepiej. Mieliśmy szkolenia, w których uczestniczył pan na wózku inwalidzkim, bardzo dobry odbiór tych ćwiczeń był. Wysadzili, wsadzili tego pana, on kilka razy był prawie na ziemi, oni poznali motorykę wózka, oswoił się z osobą na wózku. Teraz mamy osobę z spektrum autyzmu. [IDI kolejie 4]

W ramach organizowania pouczeń mieliśmy współpracę z Oddziałem Polskiego Związku Niewidomych i oni przeprowadzali 2 lata temu pouczenia dla kierowników pociągu, mówili o tym, w jaki sposób, na co trzeba zwrócić uwagę przy obsłudze osób niewidomych. [IDI kolejie 9d]

W części zajęć realizowane są ćwiczenia symulacyjne na wózkach, czy z białą laską lub opaską. Generalnie jednak firmy nie dysponują sprzętem do takich ćwiczeń.

W ramach pouczeń szkoleni są wszyscy pracownicy, którzy mają bezpośredni kontakt z podróżnymi, kierownicy pociągu, konduktorzy, pracownicy infolinii, również dyspozytorzy, bo zarządzają tym procesem i kasjerzy biletowi.

Poza systemem pouczeń firmy realizują też **dotatkowe szkolenia** – z własnych środków lub w ramach projektów unijnych.

Robiliśmy projekt Kolej na przyjazną kolej, gdzie przeszkoliliśmy grupę 700 osób, które były związane bezpośrednio z obsługą pasażerów. Jednym z segmentów szkolenia był panel, jak zachowywać się wobec tych osób, jak podchodzić do nich, jak być wyczulonym, bo nie zawsze osoba z

niepełnosprawnością oczekuje pomocy, trzeba też uważać, wyważyć to wszystko. Maszyniści, kasjerki, kasjerzy biletowi i drużyny byli szkoleni. [IDI kolejje 1]

W bieżącym roku podjęliśmy pierwszą turę szkolenia pracowników z zakresu obsługi języka migowego – dobrowolne, dla chętnych. Na 135 pracowników drużyn konduktorskich plus 39 kasjerów uczestniczyło około 40 osób; podstawowe zwroty, w czym mogę pomóc, tam jest peron, tu należy dojść do PKS-u. Cieszyło bardzo dużą popularnością i właśnie rozpoczęła się druga tura również dla osób chętnych. [IDI kolejje 3b]

Mieliśmy szkolenie prowadzone przez osobę z niepełnosprawnością w stopniu znacznym całkowicie zależną od osób trzecich, która wspólnie z opiekunem przeprowadziła cykl szkoleń dla pracowników pierwszego kontaktu, czyli drużyn i kasjerów z zakresu obsługi osoby z niepełnosprawnością i empatycznego podejścia, przełamania bariery, tego, żeby się nie bać, podchodzić, pytać, rozmawiać. Sama na takim szkoleniu dowiedziałam się, że nie należy się obawiać powiedzieć do osoby na wózku: chodźmy. Feedback jest taki od drużyn konduktorskich, że mają śmiałość większą rozmawiać z osobami z niepełnosprawnością. Wszyscy pracownicy byli przeszkoleni w 2017 roku. [IDI kolejje 3b]

Był projekt, w ramach którego prawie 1700 osób - pracowników drużyn konduktorskich - było przeszkolonych w różnych lokalizacjach z obsługi osób niepełnosprawnych. Było to wyzwanie logistyczne. Zaufaliśmy organizacji pozarządowej. Uważamy, że było to bardzo proklienckie, a z drugiej strony takie spotkanie jednego świata z drugim. Największą wartością dodaną tych szkoleń było to, że były prowadzone przez osoby z niepełnosprawnościami. W trakcie szkoleń można było również poobserwować, z czym ta osoba niepełnosprawna ma problem, że ma problem z odkręceniem butelki wody chociażby.

Szkolenia były podzielone na pewne części: część taborową, gdzie pokazane jest np. jak rozkładać windę, część pierwszej pomocy i część dotycząca zachowań, prowadzona przez trenera zewnętrznego. Więc jest ta część praktyczna, z symulacją np. wad wzroku, słuchu i są poruszane wszystkie kwestie techniczne związane z pomocą. Jest ta część, która dotyczy komunikacji z osobami

z różnymi rodzajami niepełnosprawności i tutaj jest mowa o tych szczególnych potrzebach i o savoir vivre. Uczymy się komunikować się z osobami z wadami wzroku czy słuchu, żeby zidentyfikować utrudnienia, jakie ci pasażerowie mogą w swojej podróży zaznać. Na praktycznych zajęciach szkolonemu na przykład zawiązujemy oczy i pokazujemy, co to znaczy być niewidzącym, czy niesłyszącym, bądź osobą na wózku, jakie są problemy z tym związane. Bardzo dużo dają te ćwiczenia, one później ułatwiają kierownikom pociągu, konduktorom i innym osobom obsługującym, jak podejść, jak zwracać uwagę i pomóc osobom z niepełnosprawnościami. Były też przygotowane ulotki dla osób z zespołów kontroli biletów, kierowników pociągu, kasjerów, jak podchodzić do osoby z różnymi niepełnosprawnościami, żeby te osoby nie czuły się napiętnowane. Dystrybuowaliśmy je wśród swoich pracowników. [IDI kolejje 5b, c, d, 9c]

Ale też co roku robimy dla nich kurs z psychologicznych i prawnych aspektów obsługi klienta, np. jak utrzymać granice z daną osobą, żeby nie przekraczać jej granicy psychologicznej, jak sobie radzić z agresją, jak rozmawiać, jak się komunikować. [IDI kolejje 9d]

W innej ze spółek przeprowadzono szkolenia dla kadry kierowniczej, również z zastosowaniem symulacji – uczestnicy mogli poznać różne dysfunkcje wzroku, usiąść na wózku i spróbować np. przemieścić się do innego pomieszczenia, otworzyć drzwi. W kolejnej firmie organizowano szkolenia z języka angielskiego dla kasjerek i zainteresowanych kierowników pociągów.

Plan szkoleń powstaje na podstawie zapotrzebowania zgłaszanego przez kierowników zespołów, które wynika z problemów pojawiających się w pracy ich zespołów. Bazą są także problemy zgłaszane w różnej formie przez pasażerów. Natomiast programy szkoleń tworzą wykładowcy, eksperci w dziedzinie niepełnosprawności.

Nieco odrębne zasady dotyczą szkoleń pracowników infolinii, InfoDworców oraz ochrony. Te trzy grupy świadczą usługi na rzecz PKP S.A. (a także pozostałych firm), nie są jednak jej pracownikami. Ich praca wpływa jednak istotnie na wizerunek firmy.

Jeśli chodzi o **infolinię**, to szkolenie jej pracowników stanowi know-how wynajętej firmy, która przygotowuje ich zarówno z przepisów, jak i specyfiki obsługi osób z niepełnosprawnością.

Projekt Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

Osoby pracujące w InfoDworcach są zatrudnione na podstawie umowy zlecenia przez menadżerów dworców. Nowy pracownik jest wprowadzany w swoje zadania przez menedżera dworca, który pokazuje dworzec, mówi, na czym będą polegać zadania. Kontaktuje się z nią również koordynator z PKP S.A., przesyłając wytyczne, instrukcje i dokumenty, z którymi nowy pracownik powinien się zapoznać. Zanim pracownik zacznie wykonywać zadania samodzielnie, asystuje kolegom, czyli przygląda się, jak starszy stażem kolega wykonuje swoje zadania, a następnie przez jakiś czas pracuje pod nadzorem starszego pracownika. Jest też system szkoleń – początkowo stacjonarnych, a obecnie przechodzą na e-learning. Pracownicy otrzymają dostęp do materiału e-learningowego z zakresu zasad obsługi klienta: obsługi bezpośredniej, obsługi telefonicznej, obsługi korespondencyjnej. Ponadto mowa jest o technikach radzenia sobie w trudnych sytuacjach typu klient zdenerwowany, klient agresywny i o technikach komunikacji: pytania otwarte, zamknięta, parafraza, klaryfikacja. Są prezentowane także elementy standardów, czyli wygląd pracownika InfoDworca, wygląd punktu InfoDworzec, efekt pierwszego wrażenia.

W przygotowaniu jest mini materiał szkoleniowy dotyczący sposobu obsługi klientów głuchych i niedosłyszących oraz druga część szkolenia e-learningowego. Ma to być szkolenie dotyczące m.in. postępowania w różnych sytuacjach, współpracy z Centrum Wsparcia Klienta, kwestii organizowania asysty. Jest też definicja osób z niepełnosprawnościami i ograniczeniami w mobilności. Dyskusyjną decyzję podjęto, jeśli chodzi o weryfikację nabytej wiedzy:

Naszym założeniem było przekazanie wiedzy w jak najbardziej atrakcyjny sposób, w związku z tym nie zdecydowaliśmy się na testy. Nie chcieliśmy, żeby osoby, które realizują te szkolenia miały jakieś poczucie, że mają jakiś egzamin z tego. Samo szkolenie traktuje o tym, żebyśmy traktowali te osoby w sposób naturalny. Więc też chciałam, że to szkolenie było jak najbardziej naturalne i czymś fajnym i przyjemnym, a nie czymś, do czego muszę usiąść, zrobić i jeszcze będą mi kazali na jakiś test odpowiedzieć. [IDI kolejne 7e]

Dla pracowników CWK i InfoDworców przygotowane zostały „pigułki wiedzy” - krótkie filmiki, opowiadające o tym, jak obsługiwać osobę z niepełnosprawnością. Została także opracowana tzw.

one page z najważniejszymi informacjami, którą można np. przykleić nad biurkiem. Pomysł z filmikami wyniknął z dużej rotacji pracowników InfoDworców i chodziło o to, by nowa osoba jak najszybciej mogła zapoznać się z obowiązującymi standardami. Na filmiku jest np. pokazane, jak się zachować, czy jak przychodzi osoba, która nie ma kończyny to czy ma podać rękę, czy nie, jak się naturalnie zachować w różnych sytuacjach. Filmiki były tworzone z myślą o pracownikach InfoDworców i CWK, ale są też udostępnione na witrynie wewnętrznej PKP S.A. i każdy chętny pracownik może to szkolenie przejść.

Pracownicy **ochrony**, zobowiązani do pełnienia funkcji asysty, to z kolei pracownicy firm ochroniarskich. Zanim agencja rozpocznie świadczenie usług, to jej pracownicy odbywają szkolenia wstępne, prowadzone przez ekspertów PKP S.A. W toku szkolenia wyjaśniane jest, kim jest klient, jak powinna wyglądać asysta, co jest ważne, a co niedopuszczalne. W wypracowaniu zapisów procedury dla pracowników ochrony *Podstawowe zasady i dobre praktyki świadczenia usługi asysty* uczestniczyli na zasadzie konsultacji przedstawiciele różnych organizacji pozarządowych. Cykliczne rozmowy pouczające prowadzą zamiejscowi pracownicy biura bezpieczeństwa. Ich częstotliwość zależna jest od potrzeb, generalnie jednak jest to nie rzadziej niż raz na kwartał. Jak jednak stwierdził jeden z rozmówców:

Tam zbyt często zmieniają się pracownicy w agencjach, żeby inwestować w ich szkolenie. [IDI kolejne 7b]

W tej części wywiadów rozmówcy spontanicznie przedstawiali także swoje **oczekiwania wobec szkoleń, jakie będą realizowane w ramach projektu**. Przede wszystkim podkreśla się oczekiwanie, by były to szkolenia **praktyczne**.

Brakuje szkoleń praktycznych. Pracownicy myślą, że wiedzą, jak mają się zachować, natomiast to nie jest taka oczywista rzecz. Szkolenia z obsługi urządzeń każdy przewoźnik powinien przeprowadzić w ramach szkoleń wprowadzających, autoryzacji itd. Szkoda jest tych środków i czasu [z projektu] na zajęcia związane z obsługą urządzeń technicznych. Ale na pewno standardy, na pewno doprecyzowanie tego, co można, czego nie powinno się robić. U nas na przykład

pracownicy czasem starają się nawet ten wózek przenieść. Z drugiej strony niektóre osoby z niepełnosprawnością tego oczekują, a inni nie chcą. [IDI kolejne 8]

Jeden z rozmówców uważa, że takie praktyczne szkolenia są niezbędne wszystkim pracownikom bezpośredniego kontaktu:

Ja bym przeszkoliła każdą osobę, która jest w COK-u, w kasie, w InfoDworcu, na dworcu jako administrator, ochrona, menedżer z obsługi do osób niepełnosprawnych. Żeby on siadł na ten wózek, czy przeszedł się o tych kulach, pokazać, uświadomić. Oni nie mają świadomości problematyki. [IDI kolejne 7b]

Jednak inny rozmówca zwraca uwagę na problem związany z organizacją masowych szkoleń, sugeruje więc szkolenie instruktorów:

Najbardziej by się przydało szkolenie instruktorów, bo samych pracowników to organizacyjnie będzie to dla nas duży problem. Też chcielibyśmy uwrażliwić na problemy osób niepełnosprawnych maszynistów instruktorów, jest ich 10 i żeby w programie dla maszynistów wstępny komponent się znalazł. [IDI kolejne 4]

Część rozmówców akcentuje potrzebę realizacji **szkoleń miękkich**, ułatwiających zachowanie się pracowników w stosunku do osób z niepełnosprawnościami

Pracownicy stwierdzają, że jest im się trudno zachowywać swobodnie w stosunku do tych osób. Padają też takie najprostsze pytania pod tytułem: czy osobie niewidomej wypada powiedzieć dzień dobry czy do widzenia, czy też savoir vivre w kontakcie, czy osobie na wózku należy się do niej zwrócić, jedziemy czy idziemy. [IDI kolejne 2]

Ważna jest więc kwestia komunikacji z pasażerami, dowiedzenia się, jakie są niepełnosprawności, z jakimi trudnościami w przypadku różnych grup pasażerów pracownicy mogą się spotkać. Zwrócono też uwagę na potrzebę uwrażliwienia na potrzeby osób starszych.

Zdaniem kolejnego rozmówcy optymalne będzie prowadzenie szkoleń łącznie przez osobę ze struktur kolejowych i trenera z organizacji pozarządowej. Chodzi o to, by trener miał wiedzę o

zależnościach wynikających z organizacji całego rynku kolejowego.

Niektórzy rozmówcy liczą także na materiały szkoleniowe, filmy, grafiki dotyczące różnych rodzajów niepełnosprawności. Mają także nadzieję, że szkolenia zrealizowane w ramach projektu staną się dla nich *początkiem pewnego procesu, pokazaniem kierunku, w którym należy iść*.

Pojawiły się też oczekiwania dotyczące wyposażenia, które w przyszłości będą mogły być wykorzystywane w ramach szkoleń wewnętrznych. Chodzi o sprzęt do ćwiczeń – symulacji niepełnosprawności.

2.6. Standardy obsługi osób o szczególnych potrzebach

Pytania wywiadów dotyczyło tego, czy w firmie funkcjonuje dokument o charakterze standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach oraz procedury stanowiskowe dotyczące m.in. obsługi osób o szczególnych potrzebach.

Na wstępie trzeba stwierdzić, że zgodnie z Rozporządzeniem 1371 przedsiębiorstwa kolejowe powinny określać standardy jakości obsługi w pasażerskich przewozach kolejowych. W załączniku III określono minimalny zakres norm jakości obsługi. Jednym z elementów norm powinna być „pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej”.

Badanie pokazało, że firmy posiadają takie standardy, choć różnie są one nazywane i różne są ich struktury. Należy pamiętać, że badanie było prowadzone metodą wywiadów, nie analizowano natomiast dokumentów. W toku wywiadów okazywało się, że część z tych dokumentów na status dokumentu wewnętrznego i nie jest upubliczniana.

Najczęściej w firmach istnieje jeden ogólny dokument, określający ogólne procedury, zawierający wskazówki dla wszystkich zespołów uczestniczących w procesie świadczenia usług i wskazujący komórki odpowiedzialne za dane zadanie. Przykładowo:

Mamy procedurę w procedurze P03 realizacji procesów przewozowego, dotyczącą przewozu osób z niepełnosprawnościami od chwili zgłoszenia do chwili zakończenia tego procesu. Jest procedurą systemu zarządzania bezpieczeństwem [IDI kolejje 2]

Jest procedura Prawa pasażera P20 i tam jest ujęta obsługa osób z niepełnosprawnościami. [IDI kolejje 3b]

Jest dokument o charakterze standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach, jest częścią zarządzania jakością, dotyczy wszystkich pracowników. [IDI kolejje 4]

Mamy uregulowanie w naszym regulaminie przewozu osób, jak traktować osobę niepełnosprawną, czyli jest to kwestia między innymi zgłaszania się do przewozu, kwestia, jak traktować osobę w pociągu, plus jeszcze są wewnętrzne procedury mówiące o przyjmowaniu zgłoszeń i jak reagować na te zgłoszenia. Są też instrukcje wewnętrzne, które nie dotyczą tylko i wyłącznie osób niepełnosprawnych, ale dotyczą pracy kierownika pociągu czy pracy kontrolera i tam znajdują się zapisy, czy one się odnoszą do regulaminu, czy są dodatkowe zapisy, jak traktować osobę niepełnosprawną. Oczywiście jest regulacja mówiąca o tym, jak reagować na zgłoszenia o potrzebie asysty przy przyjeździe. [IDI kolejje 9a]

Wspomniane dokumenty znane są wszystkim pracownikom, których dotyczą. Otrzymują je przy zatrudnieniu, ale są też dostępne wszystkim innym pracownikom.

Nie napotkano na procedury stanowiskowe dotyczące osób o szczególnych potrzebach.

Infolinię obowiązuje Księga Standardów Obsługi Klienta (uwaga: nie dotyczy to wyłącznie osób o szczególnych potrzebach). To dokument wewnętrzny.

W tym dokumencie oprócz opisu różnych sytuacji, w których klient może się do nas zwracać, jest zarówno komunikacja pisemna, jakich zwrotów używać, jakich nie używać. I tak samo, jeśli chodzi o rozmowę telefoniczną. Jeśli chodzi o formę pisemną to również mają przygotowane szablony, co powinno być zawarte, bo to nie jest sztywno, że muszą się tego trzymać. [IDI kolejje 5a]

InfoDworce otrzymują wytyczne biura koordynującego ich działania, również o charakterze

ogólnym, czyli dotyczącym wszystkich klientów.

Agencje ochrony otrzymują procedurę obsługi osób z niepełnosprawnościami, która stanowi załącznik do umowy z agencją. Wynika to ze specyfiki zadań ochrony związanych ze świadczeniem asysty.

3. Ogólnopolska komunikacja autobusowa

W tej grupie możliwe było zrealizowanie jedynie dwóch wywiadów w dwóch zupełnie odmiennych podejściach, jeśli chodzi o kwestie obsługi osób o szczególnych potrzebach. Z tego względu wyniki tej części badania przedstawione zostały osobno dla każdej z firm.

Pierwsza firma dysponuje dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych dworcem, natomiast dopiero obecnie dostosowuje pierwszy autobus do przewozu takich osób. Zwraca się w tym procesie uwagę w szczególności na osoby poruszające się na wózkach, w tym elektrycznych. Inne osoby z niepełnosprawnościami nie stanowią w tym kontekście problemu, tzn. nie było sygnałów, by kierowcy natrafiali na jakiegokolwiek problemy związane z obsługą tych osób.

Nie pojawiały się także skargi ze strony osób z niepełnosprawnościami, ale jak zauważył rozmówca:

Ale trzeba zwrócić uwagę na to, że często osoby niepełnosprawne przez wiele lat wiedząc, że ta komunikacja jest niedostosowana dla nich, po prostu nie korzystały z naszych usług. [IDI oka1]

Pracownicy firmy są szkoleni z obsługi klientów, nie ma szkoleń dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami. Nie ma także specyficznych procedur stanowiskowych.

Osoby o szczególnych potrzebach są informowane o swoich uprawnieniach (ulgach) w ramach korzystania z usług poprzez udostępnienie regulaminu na stronie internetowej.

Druga firma, choć formalnie jest przewoźnikiem, to fizycznie przewozów nie realizuje. Są one realizowane przez partnerów autobusowych, którzy dostarczają autobus i kierowców. Firma natomiast prowadzi sprzedaż biletów i rezerwację miejsc, a przede wszystkim wyznacza standardy

działania. Dla firmy osobą o szczególnych potrzebach są osoby z niepełnosprawnościami różnego rodzaju, ale też osoby starsze, dzieci, osoby, które przewożą jakiś specjalny bagaż czy mają dużo bagażu. To jest każdy, kto potrzebuje jakiegokolwiek pomocy.

Podstawową barierą w podróżowaniu osób o szczególnych potrzebach są przede wszystkim ograniczenia infrastrukturalne w obszarze dworców i taboru. W kwestii dworców firma nie ma pola manewru, nie dysponuje własnymi. Stara się natomiast zapewnić jak największy stopień dostosowania taboru. Obecnie około 40% floty pozwala na przewóz osoby na wózku (zarówno mechanicznym, jak i elektrycznym) i ta liczba systematycznie się zwiększa. Autobus jednopokładowy musi być wyposażony w windę, dwupokładowy w rampę. Jest możliwość przewiezienia wózka w każdym pojeździe, o ile osoba może zająć miejsce na pokładzie, a odpowiednio zabezpieczony wózek pojedzie w luku.

W ramach poprawy jakości obsługi osób z niepełnosprawnościami we firmowych punktach sprzedaży biletów zastosowano pętle indukcyjne.

Osoba poruszająca się na wózku powinna odpowiednio wcześniej zgłosić zamiar przejazdu wraz z podaniem specyfikacji wózka - interaktywny formularz zgłoszeniowy pomaga w wypełnieniu. Informacje są weryfikowane w centrali, pasażer otrzymuje odpowiedź. W przypadku odpowiedzi pozytywnej informacja trafia do działu odpowiedzialnego za przygotowanie autobusu. „Odpowiednio wcześniej” oznacza minimum 7 dni w przypadku przewozu wózka w przedziale pasażerskim lub 36 godzin w przypadku przewozu w bagażniku. W praktyce zależy to od cyklu pracy danego pojazdu i w wielu przypadkach wyprzedzenie 3-dniowe jest wystarczające.

Do dyspozycji klientów jest Biuro Obsługi Klienta, z którym można się skontaktować telefonicznie (infolinia) lub przez formularz internetowy; możliwy jest też kontakt przez media społecznościowe. Są trzy punkty stacjonarne, ale jest też współpraca z agencjami. Na stronie internetowej dostępny jest regulamin, a w nim część poświęcona pasażerom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Firma honoruje ulgi ustawowe dla osób z niepełnosprawnością i opiekunów na trasach krajowych, a dodatkowo oferuje własną

ulgę 100% dla opiekuna osoby z niepełnosprawnością na trasach krajowych i międzynarodowych. Firma nie zezwala na przewóz zwierząt, oczywiście z wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego. Biuro Obsługi Klienta zajmuje się też skargami. Zawsze zanim zostanie udzielona odpowiedź sprawa jest weryfikowana. Najczęściej skargi dotyczą odmowy wykonania niezgłoszonego przewozu.

Szkolenia w zakresie procedur stanowiskowych zapewnia pracodawca czyli partner, firma natomiast szkoli ze swoich standardów obsługi. Są to szkolenia obowiązkowe, kończące się egzaminem. Są one prowadzone przez własnych trenerów - kierowników operacyjnych. Elementem szkolenia jest m.in. obsługa osób o specjalnych potrzebach. Następnie raz w roku kierowcy muszą odświeżać swoją wiedzę i zdać ponownie egzamin w formie e-learningu. Kierowcy mają też możliwość zgłaszania swoich problemów czy wątpliwości nawet z pominięciem swojego pracodawcy na specjalną skrzynkę mailową. Są też uczeni, że z każdym problemem mogą i powinni zwracać się do dyspozytora, którego zadaniem m.in. jest rozwiązywanie sytuacji problemowych.

Jest także tak zwana Akademia Kierowcy, w ramach której kilkudziesięciu kierowców z różnych firm podnosi swoje kwalifikacje i umiejętności z różnych elementów: techniki jazdy, bezpieczeństwa itp. Jedną z sesji Akademii dotyczyła obsługi pasażerów o utrudnionej możliwości poruszania się. Udział w Akademii jest dobrowolny. Na 900 kierowców uczestniczy obecnie około 70. Co ciekawe, pomysł cyklu Akademii Kierowcy i poruszana tematyka jest inicjatywą samych kierowców. Planowane są kolejne edycje.

Firma jest zainteresowana szkoleniami praktycznymi, z możliwością wczuwania się w sytuacje osób z różnymi niepełnosprawnościami.

4. Komunikacja miejska

4.1. Kim są osoby o szczególnych potrzebach

Odnosząc się do kwestii osób o szczególnych potrzebach rozmówcy podchodzą na ogół bardzo szeroko, zaliczając do tej grupy oczywiście osoby z niepełnosprawnościami, ale także

wszystkie inne osoby wymagające pomocy. To właśnie zapotrzebowanie na pomoc najczęściej definiuje szczególne potrzeby: *to jest każda osoba, która życzy sobie odmiennego traktowania*. Przy czym wg części rozmówców szczególną grupę stanowią osoby niewidome, wg innych – osoby na wózkach, a wg kolejnej grupy: osoby starsze. Co ważne, niektórzy zwracają uwagę także na dzieci.

Przede wszystkim to są osoby niepełnosprawne, czyli niewidome, niedowidzące, na wózkach, ale również bardzo dużo naszych pasażerów to są ludzie w podeszłym wieku, o kulach chodzących, bardzo słabo się poruszające, z jakimiś problemami ruchowymi. To są wszystkie osoby, którym trzeba szczególną uwagę jakoś na nie zwrócić i pomagać. [IDI MD1_2]

Coraz bardziej pojawia się problem osób starszych, które z formalnego punktu widzenia nie są osobami niepełnosprawnymi, natomiast na pewno mają z racji wieku obniżoną sprawność. W wielu miastach te osoby podróżują bez biletu i korzystają z tego chętnie. Ale to generuje pewne problemy, te osoby są mniej sprawne, więc np. hamowanie czy zmiana kierunku jazdy dla tych osób jest to problem. Potrzebuje więcej czasu, żeby od drzwi dojść do miejsca i zająć miejsce siedzące, zorientować się, że zbliża się przystanek. Młody człowiek jak autobus się zatrzyma, to zdąży jeszcze zorientować się i wyskoczyć przed zamkniętymi drzwiami. Dla osób starszych ten proces musi trwać dłużej, kierowcy są o tym informowani, ale te sytuacje się zwielokrotniają. To chyba w tej chwili zdecydowanie najliczniejsza grupa osób o szczególnych potrzebach - osoby starsze. [IDI MD_9]

4.2. Bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu miejskiego przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym osoby o szczególnych potrzebach

Biorąc pod uwagę generalnie wysoki stopień zmodernizowania transportu miejskiego pod kątem potrzeb podróżnych o szczególnych potrzebach (co pokażemy w kolejnej sekcji) rozmówcy nie wskazywali wielu barier. Często więc mówili o nich teoretycznie, jako barierach, które mogą

występować, ale już nie w przypadku ich miasta.

Zwraca się więc uwagę na problemy z wsiadaniem do pojazdów ze schodami, z pokonywaniem różnicy poziomów między przystankami a pojazdami, zwłaszcza jeśli kierowcy nie uda się podjechać odpowiednio blisko do krawężnika. Problemem bywa niedziałający sprzęt mający ułatwiać wejście czy wjazd do pojazdu.

Według mojej oceny to na pewno jeszcze duża rola przebudowy infrastruktury przystankowej, w szczególności tramwajowej, gdzie potrzeby inwestycyjne w tym zakresie są bardzo duże, tutaj mam na myśli wysokie progi, wysokie wejście do tramwaju, za krótkie perony w stosunku do nowoczesnego tramwaju. [IDI MD2_2]

W niektórych miastach brakuje jeszcze widocznej informacji pasażerskiej typu nowoczesne ekrany LED z opcją informacji głosowej.

Ale też wskazuje się na problemy wynikające z postawy innych pasażerów:

znieczulica polegająca na tym, że w godzinach szczytu osoba niepełnosprawna nie może się dostać do autobusu, bo nie ma chęci pomocy, podsunęcia się. [IDI MD1_2]

Problemem bywa także wskazana wcześniej okoliczność związana z ograniczoną sprawnością np. osób starszych. Pasażerowie (nie tylko starsi czy jakkolwiek mniej sprawni) zapominają o konieczności trzymania się poręczy czy uchwytów podczas jazdy. Bywa to przyczyną wypadków i złamań.

4.3. Reakcja na istniejące bariery i trudności w korzystaniu z usług transportu miejskiego

Działania podejmowane na rzecz ułatwienia osobom o szczególnych potrzebach dostępu do transportu miejskiego można podzielić na kilka grup:

- Modernizacja i wymiana taboru

- Modernizacja przystanków
- Poprawa systemu informacji
- Współpraca z użytkownikami
- Zachowania pracowników.

Tabor

W dużych miastach funkcjonuje tabor w zdecydowanej większości dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. Jest to niemal 100% niskopodłogowych autobusów z systemem przyklęku i rampami i nieco mniej niskopodłogowych tramwajów (od 30 do 80%). W średnich miastach sytuacja wygląda podobnie jeśli chodzi o autobusy, gorzej, jeśli chodzi o tramwaje. Mowa oczywiście o miastach, w których przeprowadzono wywiady. W jednym ze średnich miast problemem okazuje się zabytkowe centrum miasta:

Jesteśmy w fazie ogłaszania postępowania i te wagony, które będą, przynajmniej w części będą niskopodłogowe. Nasza sieć tramwajowa jest bardzo specyficzna, bo ograniczenia są natury geometrycznej, jeżeli chodzi o łuki itd., chociażby z tego względu, że przebiega przez stare centrum miasta. W związku z czym są ograniczenia związane z tabor, tabor niskopodłogowy potrzebuje zupełnie innych tras i nie takich skrętów, jak u nas są bardzo ciasnych promieni. [IDI MD_5]

W tym samym mieście ze względu na obiekty konserwatora nie można dokonać modernizacji (podwyższenia) części przystanków tramwajowych.

W średnim mieście barierą szybkiej modernizacji taboru są możliwości finansowe, ale też niewielkie oczekiwania społeczne akurat wobec takich wydatków. W efekcie tabor wciąż jest mocno przestarzały.

Jeżeli chodzi o komunikację tramwajową to niestety nie mamy wagonów z niską podłogą, nawet możemy powiedzieć, że nie mamy wagonów ze średnią podłogą, ani z częścią niskopodłogową do czego zmierzamy docelowo. Część tej linii tramwajowej, może połowa, została zmodernizowana,

zostały podwyższone przystanki z poziomu zero na poziom 21 centymetrów, czyli niejako mijamy ten jeden stopień, ale dwa zostały, a one są bardzo wysokie. Organizacja transportu jest taka, że osoby z ograniczeniami nie muszą korzystać z tramwaju wcale, mogą korzystać równie dobrze z autobusów, które w 75% już są niskopodłogowe i mają przyklęki. [IDI MD_5]

Wprowadzanych jest szereg rozwiązań w pojazdach, takich jak głosowy system informacji z zapowiedzią najbliższego przystanku, informacją o trasie, z informacją o możliwościach przesiadek.

Zapowiedzi głosowe we wszystkich autobusach i tramwajach. Tramwaj przyjeżdża na przystanek i jest informacja. Następny przystanek, jego nazwa i osoba jadąca niepełnosprawna czy niedowidząca nie musi odliczać tych przystanków, na którym ma wysiść, bo zapowiedź głosowa go informuje. [IDI MD3_2]

Przyciski sygnalizujące zamiar wysiadania czy służące do otwierania drzwi coraz częściej są oznaczane Braillem. Jest to na ogół standard uwzględniany przy zakupie nowego taboru.

W pojazdach wprowadzane są wyraźne oznaczenia (wyraziste piktogramy) dedykowanych miejsc, przy wejściu dla osób z ograniczeniami ruchowymi i dla kobiet z dzieckiem, wyznaczone miejsca dla wózków inwalidzkich. Coraz częściej zwraca się też uwagę na to, by wizualna informacja pasażerska była w kontrastowych kolorach, by tablice były bardziej czytelne dla osób niepełnosprawnych.

Kolejne miasta wprowadzają zasadę oznaczania numeru linii autobusowej i tramwajowej nie tylko na czele pojazdu, nad szybą, ale również z boku pojazdu, na wysokości wzroku oczekujących na przystanku pasażerów. Jest to spełnieniem postulatów osób niedowidzących.

Inne istotne dla osób niewidomych i niedowidzących rozwiązanie to „głosnomówiące” autobusy i tramwaje, informujące o tym, jakiej linii pojazd podjechał na przystanek. Ciekawą alternatywą są specjalne urządzenia, w które wyposażane są osoby niewidome. Po wciśnięciu przycisku:

Autobus się przedstawia, linia, kierunek, gdzie jedzie, to ułatwia na pewno osobom niedowidzącym, żeby się zorientować, czy to jest ten autobus, na który oni oczekują. [IDI MD_4]

Tam, gdzie nie wprowadzono jeszcze nowoczesnych technologii analogiczne rozwiązanie polega na właściwym działaniu kierowcy:

Gdy dostrzeże osobę niewidomą to zwraca się do niej informując o numerze autobusu, którym jedzie, dokąd jedzie, pyta taką osobę, dokąd chce dojechać. [IDI MD_9]

Przystanki

W miastach, w których część przystanków znajduje się poza torowiskiem uruchamiane są tzw. przystanki wiedeńskie.

Jesteśmy po uruchomieniu pierwszego przystanku wiedeńskiego. Do tej pory pasażerowie, żeby wsiąść do tramwaju musieli zejść z peronu przystankowego na jezdnię i te kilkanaście centymetrów do góry nawet do tramwajów niskopodłogowych. Podnieśliśmy zewnętrzny pas ruchu o 21 centymetrów tak, żeby zrównać po prostu wejście do tramwaju niskopodłogowego z powierzchnią jezdni. To jest pierwszy przystanek, będą kolejne. MD2_1

Nie jest to jeszcze rozwiązanie masowe, wiąże się bowiem z wysokimi kosztami, ale wyraźnie zyskuje popularność.

Ważne znaczenie dla osób niewidomych i niedowidzących mają wyznaczone linie ułatwiające zorientowanie się, gdzie się kończy chodnik i gdzie jest jeszcze bezpiecznie przechodzić czy stać. Inne rozwiązanie to płytki naprowadzające i płytki bezpieczeństwa. Popularne staje się też wyznaczenie miejsca oczekiwania:

Na nowych platformach tam, gdzie trasy są modernizowane, wyznaczone jest miejsce oczekiwania pasażera niepełnosprawnego lub matki z wózkiem lub z dzieckiem. To jest kwadrat o równych wymiarach 1,5 x 1,5 metra taki na niebiesko wybarwiony: tu masz oczekiwać na tramwaj, w tym miejscu najbardziej jesteś widoczny dla motorniczego, dla kierowcy. [IDI MD3_2]

Informacja

Przed wszystkim coraz szerzej stosowana jest informacja przystankowa w postaci tablic z danymi o najbliższych odjazdach pojazdów z numeracją linii i czasie przyjazdu w czasie rzeczywistym (dane pobierane z GPS). Do tego wprowadzana jest lub już wprowadzona informacja głosowa. Co jednak znamienne, w stosunku do działań związanych z informacją głosową (z tablic informacyjnych czy pojazdów) budzi protesty mieszkańców.

Kolejne wprowadzane rozwiązania – na wniosek osób na wózkach - to obniżanie gablot z informacją pasażerską na przystankach. I tu również niełatwo o consensus:

Obniżyliśmy gabloty do wysokości 105 centymetrów. Oni oczekiwali, że jeszcze niżej będzie.

I mieliśmy długą przepychankę, żeby ich przekonać, słuchajcie, ale my nie możemy zapominać, że z przystanku korzystają osoby pełnosprawne i ten pełnosprawny nie będzie klękał przed rozkładem jazdy, żeby go przeczytać. [IDI MD3_2]

Poprawie ulegają prezentacje treści w gablotach, uwzględnia się większe i bardziej kontrastowe czcionki. Miasta pracują nad aplikacjami na smartfony z aktualnościami dotyczącymi transportu.

Przygotowaliśmy aplikację MyMPK i każdy, kto tą aplikację zaimplementuje w swoim smartfonie ma informacje o aktualnościach, o zdarzeniach. Jeżeli mamy jakieś nagłe zdarzenie na mieście typu zablokowana trasa, wypadek - w związku z czym tramwaje nie jeżdżą. Tam się ukazuje bezzwłocznie po przyjęciu takiej informacji na poziomie centrali nadzoru ruchu. Aplikacja też informuje, za ile minut, jaka linia na danym przystanku odjeżdża. [IDI MD3_2]

Współpraca

Osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie transportu w miastach jak i osoby zarządzające firmami transportowymi są otwarte na nowe pomysły, nowe idee, jeśli chodzi o rozwój transportu miejskiego i jego dostępność dla wszelkich grup klientów. Niektórzy czekają na inicjatywy klientów czy ich przedstawicieli (a te nie zawsze się pojawiają), inni wychodzą sami z inicjatywą nawiązania

kontakcie. W części miast funkcjonują stanowiska pełnomocnika do spraw osób niepełnosprawnych czy Rady ds. Transportu. Odbywają się spotkania, w ramach których m.in. osoby z niepełnosprawnościami przekazują swoje uwagi. W miarę możliwości są one uwzględniane. Konsultowane są oczywiście pomysły służb miejskich.

Konsultowane są rozwiązania, bo jeżeli jest już coś nowego fajnie wymyślane, to jeszcze od strony praktycznej trzeba to zobaczyć. My możemy mieć wyobrażenie o czymś, natomiast praktyka pokazuje zupełnie coś innego. Niepełnosprawni komunikują nam. Mówią, że tutaj jest za wysoko, tutaj za nisko, tutaj nie można wejść, tutaj jest niedoświetlone. [IDI MD3_1]

W jednym z badanych miast szczególnie aktywna jest organizacja osób niewidomych. Wspólnie z nią wypracowano wytyczne dostosowania elementów informacyjnych dla osób niepełnosprawnych: jaki rodzaj płytek, z jakiego materiału mają być wykonane. Są one wykorzystywane m.in. przy modernizacji przystanków autobusowych i tramwajowych. Na bazie doświadczeń osób niewidomych i niedowidzących poręcze przy wejściu do autobusów i tramwajów zostały pomalowane na jaskrawożółty kolor.

Zachowanie pracowników

Mówiąc o wprowadzanych udogodnieniach i modernizacjach jeden z rozmówców stwierdził: *Pozostaje połączenie tych wszystkich elementów z człowiekiem.* [IDI MD1_2] To wyjątkowo trafne stwierdzenie pokazuje, jak wielkie znaczenie ma właściwa postawa pracowników, głównie kierowców. Zwracają na to uwagę w zasadzie wszyscy rozmówcy. Wiele tu zależy od empatii pracowników, od odpowiedniego przygotowania kadr (o czym piszemy w dalszej sekcji), a więc także od zrozumienia problemu przez kierownictwa firm. Nie bez znaczenia jest też system analizowania skarg i sprawiedliwego ich rozstrzygnięcia.

Mówiąc o zachowaniu czy podejściu pracowników rozmówcy wskazują na obowiązek działania w taki sposób, by osobie o szczególnych potrzebach było jak najłatwiej skorzystać z komunikacji miejskiej. Uważa się, że nawet jeśli istnieje wciąż jakaś niedogodność techniczna, to życzliwa pomoc znacząco ją złagodzi. Ważna jest więc uwaga przy dojeżdżaniu do przystanku tak, by

zatrzymać autobus możliwie blisko krawężnika, łagodne ruszanie, hamowanie. Liczy się oczekiwanie na osoby, które zmierzają do autobusu, ale wyraźnie nie mogą przyspieszyć kroku. Liczy się też poczekanie, by osoby o pewnych trudnościach ruchowych mogły zająć miejsca siedzące. Konieczne jest zwracanie uwagi i pomoc, jeśli pasażer ma problem z otwarciem drzwi. Kierowca musi być też gotowy, by udzielać informacji, jeśli ktoś o nią prosi. Wreszcie obowiązek udzielenia lub przynajmniej zaoferowania udzielenia pomocy osobom na wózkach.

Osoba sygnalizuje kierowcy poprzez podniesienie ręki, że potrzebuje pomocy i kierowca się zatrzymuje, wychodzi i uruchamia rampę. I w momencie, kiedy osoba sobie życzy kierowca pomaga jej wejść do tego autobusu, ale najczęściej są to osoby samodzielne, na tyle samodzielne, że one nie oczekują od kierowcy i samodzielnie sobie wjeżdżają do tego autobusu. Podobnie jest z rodzicami z wózkami, to też generuje pewną pomoc od naszych kierowców, nie zawsze, bo radzą sobie, podnoszą ten wózek w ramach własnych możliwości i sił. Ale też bywają przypadki, że kierowca też tą rampę uruchamia i te wózki też są wprowadzane. [IDI MD_9]

Wszyscy rozmówcy twierdzą, że skargi od osób z niepełnosprawności są bardzo nieliczne. W części miast skargi przyjmowane są w każdej formie, w innych wyłącznie w tradycyjnej pisemnej. Każda skarga jest rzetelnie sprawdzana, w czym na ogół bardzo pomocny jest monitoring, dostępny w coraz większej liczbie pojazdów i przystanków. Oczywiście, jeśli skarga na kierowcę się potwierdzi, to są wyciągane konsekwencje – od rozmowy pouczającej po kary finansowe. Około 1/3 skarg uznawanych jest za zasadne. Dotyczą one najczęściej nie zastosowania przyklęku, nie wysunięcia rampy czy odmowy zabrania pasażera. W ramach reakcji na inny typ skarg podejmowane są działania mające na celu usunięcie problemu. Na przykład wprowadzane są korekty do systemu komunikacji zastępczej, poprawiana synchronizacja rozkładów jazdy, czy korygowane lokalizacje przystanków.

4.4. Bariery i trudności napotymane przez pracowników transportu miejskiego w ramach wykonywania zadań związanych z obsługą osób o szczególnych potrzebach

Dużym problemem dla kierujących pojazdami, zwłaszcza wysokopodłogowymi tramwajami jest to, że nie zawsze mogą zabrać na pokład pasażera. Inny problem to awaryjność sprzętu typu wysuwana platforma. Coraz liczniejsze załogi kobiece mają problem z obsługą rozkładanych ramp i wprowadzaniem wózków. Z rampami i wózkami wiążą się kolejne problemy:

Czasami jest niezrozumienie, że kierowca chce pomóc, to okazuje się, że pasażer nie oczekuje pomocy i potem może nastąpić w drugą stronę, że kierowca zniechęcony raz, drugi, trzeci, że jego pomoc została odrzucona, to potem może niezbyt szybko okazuje tą swoją chęć do pomocy. [IDI MD_4]

Jest problem, na który się skarżą kierowcy, ale to już niestety taka rola, mianowicie latem to nie problem otworzyć drzwi kierowcy, żeby wyjść i uruchomić rampę, zimą, kiedy jest blisko zera temperatura, to kierowcy się skarżą, że muszą wyjść z ciepłej kabiny na zewnątrz często będąc w koszuli i po kilku takich wyjściach w ciągu dnia zapalenie płuc. Niestety takie są obowiązki, no i tyle. [IDI MD_9]

Inna kwestia związana z udzielaniem pomocy to czas. Miasto zamawiające usługi określa rozkład jazdy i ściśle z przestrzegania tego rozkładu rozlicza. Tym samym rozliczany jest z niego kierowca czy motorniczy. Rozkłady nie zawsze uwzględniają fakt, że autobusami i tramwajami podróżują osoby z niepełnosprawnościami czy starsze. Dotyczy to zwłaszcza tras, przy których są szpitale, gdzie takich osób jest więcej i gdzie więcej czasu potrzeba na wsiadanie i wysiadanie. Za spóźnienia kierowcy są karani, również finansowo. Mają więc trudny dylemat: Albo mam pomóc tej osobie, albo dostanę karę. [IDI MŚ_6]

Inny typ problemów kierowców, ale także kontrolerów i kasjerek wiąże się z komunikacją. Pracownicy nie wiedzą, jak się porozumieć z osobą, która jest głuchoniema, jak porozumieć się z człowiekiem, który ma atak furii czy paniki. Jak rozmawiać z dziećmi np. podczas kontroli?

4.5. Szkolenia pracowników mających kontakt z klientami

Nowo przyjmowani pracownicy biorą udział w kilkudniowych tzw. szkoleniach stanowiskowych, w ramach których uwzględniana jest kwestia obsługi osób o szczególnych potrzebach, choć głównie z punktu widzenia technicznego, czyli obsługi urządzeń i podstawowego zakresu pomocy. Nigdzie nie funkcjonuje specjalny program szkolenia dotyczący obsługi tych osób. W jednym z miast organizowane było szkolenie z obsługi klienta, w tym tzw. trudnego klienta, gdzie uwzględnia się problem kontaktu z osobami chorymi psychicznie. Przeszkolono ok. 80-90% kontrolerów.

W poszczególnych miastach w różnym cyklu organizowane są szkolenia doskonalące. I tak:

MD1: Raz w roku pracownicy odbywają szkolenia, obejmujące trzy zakresy tematyczne: (1) ruch drogowy, bezpieczeństwo, (2) pierwsza pomoc, czyli przypadki urazów, zastąpienie pasażerów czy osób na przystankach, (3) kontakty z pasażerami - jak sobie poradzić w każdej sytuacji, jak się zaprezentować, jak się zachować. Nie ma uwypuklonego tematu osób z niepełnosprawnościami.

MD2: Są organizowane cykliczne szkolenia, z reguły po 3 do 4 latach od zatrudnienia. Oprócz tego wszyscy kierujący pojazdami zostali wyposażeni w specjalną broszurę dotyczącą prawidłowej obsługi i wyjścia na przeciw potrzebom osób z niepełnosprawnościami.

MD3: Kierowcy są szkoleni co 2 lata, są to 4-godzinne szkolenia obowiązkowe. W ramach tych szkoleń uwzględniany jest temat osób o szczególnych potrzebach jako moduł - 15-20 minut.

MD4: W ramach ogólnego szkolenia, jak należy obsługiwać pasażerów, to zwracamy uwagę, że takie osoby są i takie osoby wymagają większej uwagi. Mówimy o tym, jakie grupy możemy spotkać, na co zwracać uwagę, jak starać się, żeby im było łatwiej, czyli to jest kwestia podjazdu pod przystanek tam, gdzie ta osoba oczekuje, żeby nie musiała przemieszczać się wzdłuż przystanku. Odpowiednie podjeżdżanie na przystanku, żeby było łatwiej wsiąść, odczekanie na wejście, na zajęcie miejsca, reakcja na jakieś zapytanie czy jakieś zachowanie się tej osoby wskazujące na potrzebę udzielenia dodatkowej pomocy, dodatkowego zajęcia się tą osobą. Nie ma tu jakichś

specjalnych procedur, które można powiedzieć, że idzie taka osoba to, to, to, tu nie ma sytuacji, że tak powiem typowych, jednakowych, które można powiedzieć i opisać, że to tak, tak, tak. Każda sytuacja może być troszeczkę inna i pracownik swoją empatią powinien zadziałać tak, żeby wszystko było dobrze.

MŚ6: Wszyscy kierowcy i motorniczowie są dodatkowo szkoleni w cyklu 2-letnim na różne okoliczności, takie jak np. bomba w autobusie czy udzielanie pierwszej pomocy.

MŚ7: Nie ma szkoleń z obsługi osób o szczególnych potrzebach, mowa jest o tym przy okazji szkoleń bhp.

MŚ8: Dwa razy w roku organizowane są szkolenia dla całej załogi, w tym wszystkich kierowców, mechaników, poruszane są zagadnienia relacji pasażer kierowca, w tym omawiane są kwestie dotyczące osób z niepełnosprawnościami. Firma ma własny program szkolenia, szkolenia prowadzi kadra kierownicza.

MD9: Szkolenia, które prowadzone są na terenie firmy (100% osób, które podczas pracy kontaktują się z takimi osobami) obejmują też swoim zakresem sposób pomocy, sposób zachowywania się pracowników wobec osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Nie ma specjalnie opracowanego wydzielonego programu szkolenia z tego zakresu, nie ma takiej potrzeby – skala problemu nie jest na tyle istotna.

Oprócz szkoleń w niektórych firmach organizowane są cykliczne spotkania zarządów z załogami.

Cztery - pięć razy w roku są spotkania Zarządu z załogą, gdzie omawiane są zdarzenia, sytuacje, które miały miejsce w okresie między spotkaniami, są filmy ze zdarzeń na drodze, ze zdarzeń w pojazdach, z reakcji kierowców, omawiamy, czego byśmy oczekiwali, jak to wyglądało w konkretnym przypadku. MD1_2

W kilku miastach istnieje ciekawy system patronatu jako część systemu wprowadzenia nowego pracownika lub także szerzej – jako część systemu doskonalenia zawodowego kierowców

i motorniczych.

Patron to specjalnie wybrany kierowca lub motorniczy, osoba z dużym doświadczeniem, dobrą opinią, pewnymi umiejętnościami dydaktycznymi. Pierwsze kilka dni pracy nowy kierowca czy motorniczy jeździ z patronem. Jest to czas m.in. na przekazanie miękkiej wiedzy, jak podejżdzać pod przystanek, jak otwierać drzwi, jak patrzeć na pasażerów, w tym na takie osoby, które wymagają jakiegoś szczególnego traktowania. W jednym z miast przyjęto, że patron musi pracować nadal przynajmniej na 1/4 etatu jako motorniczy, natomiast 3/4 być patronem.

W jednym z miast powołano zespół ds. szkoleń, który przygotował program szkoleń, uwzględniający m.in. wyniki analizy skarg, które wskazywały na potrzebę wzmocnienia kompetencji komunikacyjnych, asertywności, poprawy kultury osobistej itp. Obecnie w tym zakładzie 4 razy w tygodniu odbywają się warsztatowe szkolenia w małych grupach, podzielone na trzy części: 4 godziny z instruktorem nauki jazdy (na nowoczesnym symulatorze), 2 godziny z patronem i 2 godziny z psychologiem. Założenie jest, że każdy pracownik weźmie udział w takim szkoleniu przynajmniej raz w okresie 3 lat.

Szkolenie z psychologiem oparte jest o zasady prawidłowej komunikacji. Ważną częścią szkolenia jest obsługa pasażerów z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Trenerzy dysponują filmami prezentującymi świat osób z dysfunkcjami.

Pomysł z opracowaniem filmu edukacyjnego dla kierowców do stosowania podczas szkoleń wstępnych i przypominających powstał też w innym mieście. Chodzi o film pokazujący różne sytuacje w pojeździe i na przystankach, zachowania osób o szczególnych potrzebach, współpasażerów, kierowców. Zdaniem inicjatorów idei film mógłby być pokazywany także w szkołach.

Powyższy przegląd działań szkoleniowych pokazuje, że kwestia obsługi osób o szczególnych potrzebach nie zajmuje istotnego miejsca w działaniach dotyczących doskonalenia kompetencji pracowników miejskiego transportu zbiorowego. Jednak ocena tej sytuacji nie może opierać się wyłącznie na tych informacjach. Jeśli wziąć pod uwagę wcześniej dokonany przegląd

wprowadzonych usprawnień technicznych oraz problemów napotykanym zarówno przez same osoby o szczególnych potrzebach, jak i przez pracowników to można stwierdzić, że specyficzne szkolenia z tego obszaru nie są potrzebą priorytetową. Ostateczny jednak komentarz w tej kwestii będzie można sformułować po skonfrontowaniu wyników niniejszego badania z wynikami badania jakościowego w środowiskach osób z niepełnosprawnościami i z wynikami badania ilościowego wśród pracowników.

Przy okazji rozmów o szkoleniach rozmówcy niekiedy formułowali oczekiwania wobec projektu. Przede wszystkim oczekują szkolenia w zakresie komunikacji z osobami o szczególnych potrzebach, wskazania najczęstszych problemów tych osób, metod ich rozwiązania. Oczekuje się, że szkolenia poprowadzą specjaliści dobrze znający problematykę osób niepełnosprawnych.

4.6. Ulgi

Oprócz ulg określonych powszechnie obowiązującymi przepisami miasta mogą wprowadzać własne. Katalogi uprawnień do ulg i ich stawki są zróżnicowane w poszczególnych miastach. Z punktu widzenia kontroli bardzo istotnym problemem jest zróżnicowanie dokumentacji osób niepełnosprawnych – orzeczenia ZUS, KRUS, zespołów orzekania o niepełnosprawności, przy czym są jeszcze osoby dysponujące dokumentami z wcześniejszego systemu orzekania. To stanowi ogromne utrudnienie dla kontrolerów. Dokumenty które mają świadczyć o uldze nie wskazują jednoznacznie jaka to jest ulga, z jakiej niepełnosprawności wynika. Problem stanowi też odczytywanie kodów QR na legitymacjach osób niepełnosprawnych w autobusie (pojazd w ruchu, słabe oświetlenie). Zachęca się więc pasażerów, by kodowali swoje uprawnienia na karcie miejskiej. Informacje o przysługujących ulgach, zgodnie z ustawą o publicznym transporcie zbiorowym, są wywieszane w autobusach i tramwajach. Poza tym są one ogłaszane na stronie internetowej organizatora przewozu. Są także zamieszczane na BIP-ie. Są też dostępne w miejscach obsługi klienta.

4.7. Standardy obsługi osób o szczególnych potrzebach

W żadnym z miast nie ma wydzielonych standardów osób o szczególnych potrzebach. Jest dążenie do ograniczania liczby dokumentów dla pracowników, których ze względu na specyfikę pracy i tak jest wiele. Dąży się także do tego, by dokument typu standardy był jeden wspólny dla wszystkich pracowników. Dlatego też na ogół są standardy obsługi klienta ogólne, w ramach których bywa uwzględnione wskazanie na specyficzne potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Na przykład:

W razie zauważenia osoby niepełnosprawnej na wózku, która sygnalizuje chęć jazdy autobusem kierowca uruchamia hamulec postojowy, wprowadza pojazd w pozycję przykłąku, następnie otwiera pochylnię w dwóch drzwiach i umieszcza wózek na odpowiednim miejscu wewnątrz autobusu. Analogiczną pomoc ma zapewnić osobie niepełnosprawnej przy opuszczeniu przez nią pojazdu. [z Instrukcji w MD1)

Pracowników obowiązują regulaminy, określane przez Miasta, gdzie określane są m.in., obowiązki prowadzącego pojazd. Mają także karty stanowiska lub zakresy czynności (nazewnictwo używane w wywiadach) i tam także są zawarte informacje, jak ma pomagać.

Nie ma także specyficznych „procedur stanowiskowych”, ponieważ są uznawane za zbędne.

Nie mamy takich procedur, że dla osoby taką to tak, osobę taką to tak, nie, takich procedur nie mamy. Procedura jest dobra, jak jest do konkretnej sytuacji dostosowana. Natomiast książka by musiała być, bo osoba taka to to, osoba taka to to i to jest chyba nie do końca, bo taka sama osoba raz potrzebuje to, raz to się zdarza, że nie do końca wydaje mi się, że to jest realne, żeby takie procedury były sensownie do opracowania. [IDI MD_4]

Przy przyjęciu do pracy mamy instrukcję dla służb ruchu, która też pewne zachowania kierowców reguluje. Wszystkiego nie da się ująć, bo też każdy człowiek jest mniej lub bardziej empatyczny i jednemu nie trzeba mówić i wie, jak się zachować, drugiemu można mówić trzy razy. [IDI MŚ_6]

5. Środowisko osób z niepełnosprawnościami

Wywiady ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami prowadzono w organizacjach pozarządowych, działających na rzecz tych osób. Były to przeważnie osoby z kierownictw organizacji lub kluczowe osoby specjalizujące się w tematyce dostępności transportowej. W praktyce w zdecydowanej większości były to osoby z niepełnosprawnością – niewidome lub niedowidzące, głuche lub niedosłyszające, osoby z niepełnosprawnością ruchową. Dzięki temu rozmowy nabierały silniejszej wymowy, rozmówcy mogli bowiem odwoływać się również do własnych doświadczeń, a nie tylko do doświadczeń reprezentowanego przez siebie środowiska.

Na wstępie konieczne jest podkreślenie, że dostępność transportowa jest podstawowym warunkiem wszelkiej aktywizacji osób z niepełnosprawnością (i nie tylko tych osób).

Autobusem czy pociągiem jedzie pani do teatru, jedzie pani na zajęcia, jedzie pani do psychologa, jedzie pani do poradni zdrowia. Więc wszędzie po prostu, czy do pracy, czy do lekarza, czy na rehabilitację, czy na psychoterapię, wszędzie pani potrzebuje po prostu się przedostać. [IDI NGO_2]

W ramach aktywizacji społecznej pracujemy m.in. nad takimi rzeczami, jak poruszanie się samodzielnie komunikacją miejską, to są jedne z tych rzeczy, które wykonujemy z uczestnikami projektów. Ja sama korzystam tylko z komunikacji miejskiej, a jestem osobą poruszającą się na wózku, więc wiem, jaki to ważny i istotny czynnik do tego, żebyśmy mogli funkcjonować jak najbardziej samodzielnie na co dzień. [IDI NGO_1]

5.1. Ogólna ocena komunikacji

Wszyscy rozmówcy dostrzegają liczne zmiany zachodzące w infrastrukturze publicznego transportu zbiorowego, ale także w postawach, podejściu jego personelu. Co jednak ciekawe, zapytani o ogólną ocenę tego transportu jedni mówią, że jest ona pozytywna (po czym wskazują wiele mniejszych czy większych problemów), inni – że jest ona negatywna, co nie przeszkadza później we wskazywaniu licznych pozytywów. Być może jest to klasyczny spór o szklanę do połowy

pełną czy pustą, a więc spór optymisty z pesymistą, ale wydaje się, że silniej pozytywny czy silniej negatywny wektor odpowiedzi wynika raczej z sumy doświadczeń zebranych przez rozmówcę, a także z nastawienia na rozwój, bo przecież zawsze może być lepiej. Dało się jednak zauważyć wśród rozmówców przewagę tych, co na poziomie ogólnym wystawiają oceny pozytywne. Optymiści mówią:

Jest coraz lepsza, poprawia się z roku na rok, przewoźnicy już są wyczuleni na osoby niepełnosprawne, architekci, konstruktorzy dworców kolejowych, którzy dokonują przeróbek i renowacji też już biorą to pod uwagę, czyli perony też są coraz bardziej dostosowane i do białych lasek i do wózków. Także świadomość w społeczeństwie po prostu wzrasta. [IDI NGO_7]

Z moich własnych doświadczeń wynika, że komunikacja jest dostępna, nie jest idealnie, bo jest jeszcze wiele rzeczy, które będzie trzeba poprawić, żebyśmy w pełni czuli się samodzielni.

I oceny przeciwne:

Jeżeli chodzi o tą dostępność dworców i przystanków - ja też jeżdżę pociągami i autobusami i przemieszczam się w różnych konfiguracjach, czy to po mieście, czy to gdzieś tam po Polsce, czy za granicą i też mamy doświadczenie osób, z którymi współpracujemy - nie oceniam tego zbyt pozytywnie. [IDI NGO_5]

Jakbym miała powiedzieć jednym słowem to jest źle. Są miasta, w których jest sporo zrobione, jeżeli chodzi o transport miejski. Jeżeli chodzi o przewoźników krajowych to musimy pamiętać, że bardzo duża część przewozów w Polsce jest organizowana przez malusieńkie busiki między najbliższą dużą miejscowością a okolicznymi miasteczkami, ona jest po prostu niedostępna.

Może osoba niewidoma może z niej skorzystać, ale słabością będzie to, czy kierowca zgodzi się wziąć psa przewodnika, bo zajmuje bardzo dużo miejsca, jest brudny, jest psem, trzeba potem czyścić tapicerkę, trzeba coś tam, różne argumenty się pojawiają. Obsługa często w ogóle nie ma pojęcia, że ktoś może nie mieć umiejętności mówienia. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają ciężko, bo nikt ich nie weźmie bez opieki bez względu na to, czy sobie radzą

czy nie. Już nie wspomnę o tych, którzy nie kontrolują swoich ruchów, odruchów, wymowy, myślę, że ci są wysadzani bardzo szybko. [IDI NGO_13]

Podkreślenia jednak wymaga, że nawet ogólne oceny pozytywne nie odnoszą się na ogół do obszarów oddalonych od dużych centrów miejskich.

Co zauważyłam w Wielkopolsce, jeżeli Poznań jako duża metropolia ma z mniejszymi miejscowościami na terenie powiatu poznańskiego, to tam ta świadomość jest bardzo fajna i sytuacja poprawia się dynamicznie. Jeżeli natomiast jest jakaś miejscowość oddalona od dużego miasta to niestety różnie to bywa, zależy, kto rządzi i jacy są władarze, jaka jest ich świadomość. [IDI NGO_7]

Dostrzegając generalnie znaczące zmiany rozmówcy zwracają uwagę na to, że zmiany te mogłyby jeszcze bardziej być zauważalne, gdyby wszędzie stosowano zasadę konsultowania rozwiązań z użytkownikami z uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.

Nie mamy jeszcze wypracowanych procedur, że jeżeli coś się produkuje, coś się projektuje, to powinno się to konsultować z osobami niepełnosprawnymi, z samymi zainteresowanymi. Osoba niepełnosprawna prosi bardzo podjeźdź wózkem, przyjdź z białą laską, spróbuj przejść. To też zależy chyba od naszego środowiska, powinniśmy nie tylko domagać się tego, ale wręcz wymuszać to. Nie zawsze decydenci chcą usiąść na wózek na przykład, czy mieć zasłonięte oczy i biała laska do ręki i prosi pan/pani przejdzie. Ale powinniśmy to wymuszać. [IDI NGO_7]

5.2. Kim są osoby o szczególnych potrzebach

Mając na uwadze własne doświadczenia i doświadczenia osób współpracujących oraz tych, którym dana organizacja pomaga rozmówcy skupiali się na typowych ograniczeniach mobilności, a więc nie tylko niepełnosprawność ruchowa wymagająca poruszania się na wózku, ale też ograniczenia wzrokowe czy słuchowe (choć trzeba też odnotować, że te ostatnie są jednak mniej zauważalne jako problemowe dla osób słyszących, co stanowi poważny problem). W toku rozmowy wskazywano jednak także na osoby niskiego wzrostu, osoby po amputacjach, osoby, które

poruszają się o kulach. Co ważne, zwracano uwagę, że duża rzesza osób z niepełnosprawnościami to osoby, które mają niepełnosprawność niewidoczną, nawet jak ona jest ruchowa i związana z kręgosłupem. Chodzi tu o choroby układu krążenia, układu oddechowego, co na przykład powoduje, że ktoś może poprosić o niesienie walizki do wagonu, bo ma problem z sercem czy układem oddechowym. I wreszcie osoby wymagające całkowicie innego podejścia, czyli osoby z niepełnosprawnością intelektualną, epilepsją, afazją, a także osoby z zaburzeniami rozwojowymi (spektrum autyzmu).

5.3. Ocena transportu kolejowego z perspektywy osób z niepełnosprawnościami

- **Ocena ogólna**

Ogólna ocena dostępności transportu kolejowego jest raczej dobra. Raczej, bo oczywiście wskazywano wiele szczegółowych niedoskonałości, ale przede wszystkim ze względu na jeden specyficzny element, który generalnie nie jest dobrze oceniany. Chodzi mianowicie o obowiązek zgłoszenia zamiaru odbycia podróży na 48 godzin przed i związanej z tym usługi asysty.

Pełen komfort podróżowania koleją wymaga jeszcze wielu zmian, niektóre z nich wiążą się z dużymi kosztami, inne wymagają niewielkich nakładów.

Jeżeli by była dobrze przygotowana strona internetowa, to na nich dużo mniej rzeczy by spadało takich, które teraz spadają. Zapewnienie pełnej informacji, przedstawionej w sposób alternatywny, dla niewidomego głosowo, dla osoby głuchej wyświetlacz, czy to na peronie czy na hali dworca. Zapewnienie faktury odpowiedniej, która osoby niewidome prowadzi do peronu, możliwość zjechania windą. Jeżeli zapewnimy dostępność informacji i dostępność przestrzeni architektonicznej, to automatycznie dużo mniejszy ciężar spada wtedy na zajęcia się nami na obsługę. I to jest chyba ideałem, bo tak naprawdę nam nie chodzi o to, żeby ktoś nas niańczył czy asystował, oprócz sytuacji, kiedy jest to konieczne. Fajnie by było samodzielnie się poruszać i po prostu nie korzystać z pomocy innych, bo nie zawsze mamy na to ochotę. Chcielibyśmy być samodzielni. [IDO NGO_2]

Większość (choć nie wszyscy) rozmówców uważa obowiązek zgłaszania podróży 48 wcześniej jako warunek zapewnienia możliwości odbycia podróży za oburzający i dyskryminujący. Wiedzą też z doświadczenia, że podróż zgłoszona z mniejszym wyprzedzeniem lub nie zgłoszona też jest możliwa.

Uważam, że to jest o wiele za wcześnie, że to jest dyskryminujące, bo przecież my tak samo jak inni obywatele możemy podejmować decyzje o podróży również na kilka godzin przed. Są sytuacje życiowe, choroby, pogrzeby, ważne sprawy do załatwienia, które trzeba pilnie załatwić, no tak jak każdy obywatel. [IDI NGO_11]

Z kolejami jest dramat. Zaczynając od samej procedury, że muszę się zgłosić 48 godzin przed podróżą, ale nikt nie gwarantuje, że będzie wszystko przygotowane tak, jak trzeba. [IDI NGO_1]

48 godzin to ja sobie mogę zamówić oczywiście jak mam zaplanowany urlop, a delegacje już nie zawsze, bo jak pracuję i muszę mieć podróż służbową, to dowiaduję się dzisiaj że muszę jechać jutro. [IDI NGO_11]

Tak więc problemem jest sam obowiązek wyprzedającego informowania o podróży, możliwość otrzymania odmowy, ale też to, że zgłoszona podróż też może się nie odbyć lub przebiegać z problemami. Nasi rozmówcy nie wiedzą na ogół, i nie muszą wiedzieć, kto (która spółka lub jej podwykonawca) odpowiada za który fragment ich podróży. Widzą, że w proces asysty zaangażowane są różne osoby, widzą też niedoskonałości komunikacji między nimi. Z punktu widzenia podróźnego istotne jest, że zamówionej asysty nie ma lub że nawet jeśli jest, to nie jest władna uruchomić wyciągu lub spowodować podstawienia platformy, bo za te kwestie odpowiada jakiś inny pracownik, który nie został w porę lub w ogóle powiadomiony.

Oni nie komunikują się ze sobą, platformę obsługuje kto inny, jakiś po prostu pracownik kolei tam z dworca, to nie jest ta ochrona. Ja nie wiem właściwie, po co oni są. Ja nie potrzebuję asysty na zasadzie, że ktoś idzie i zaprowadzi na peron, bo oni tylko to robią. Dla mnie są osoby, które przychodzą ze mną, idą obok mnie, stają, przychodzi pan z platformą, wjeżdżam po platformie, jestem w pociągu, oni idą. [IDI NGO_1]

Wielkim problemem z tego punktu widzenia są małe dworce, na których asysty nie ma w ogóle. W efekcie podróżny z niepełnosprawnością musi z założenia unikać bardzo wielu dworców, na których nie zapewnia się asysty lub wielość barier architektonicznych uniemożliwia poruszanie się na nich osoby z niepełnosprawnością. To oznacza konieczność rezygnacji z wielu planów podróży lub obciążania bliskich obowiązkiem pomocy.

Specyficznym przypadkiem są przesiadki na takich dworcach. O ile w przypadku podróży PKP IC osoby z niepełnosprawnością mają poczucie, że drużyny konduktorskie obu pociągów pomogą, to obawy budzą przesiadki z IC na kolej lokalną. I to nie ze względu na złą ocenę drużyn konduktorskich przewoźników regionalnych, lecz z obawy o ograniczenia w przepływie informacji między przewoźnikami.

Mówiąc o napotykanym problemach rozmówcy wskazują na ograniczenia wynikające z infrastruktury na dworcach, na peronach, w pociągach – omawiamy je kolejno poniżej. Wiele problemów sprawiają kontakty z personelem, co przedstawiamy w dalszej kolejności.

- **Dworce**

Infrastruktura dworcowa nie była istotnym przedmiotem uwag. Z jednej strony dlatego, że jest ona coraz lepiej przygotowana do samodzielnego poruszania się po niej przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami, z drugiej dlatego, że, lepiej czy gorzej, ale w razie potrzeby działa asysta. Trzeba też jednak zastrzec, że podział na przedstawienie problemów z poruszaniem się po dworcu i ze zjazdem na peron oraz wjazdem do pociągu został dokonany przez badaczy. Rozmówcy traktują te wszystkie kwestie łącznie, jako problem w podróżowaniu, co jest zupełnie zrozumiałe.

Główne uwagi odnoszono więc do małych dworców, bezobsługowych, które dla osób z niepełnosprawnościami są w zasadzie całkowicie niedostępne.

Mamy wiele dworców, na których w ogóle nie ma żadnej obsługi, nie ma kasy, nie ma niczego, jest budynek. Nawet się nie można zapytać, nie ma kogo. [IDI NGO_11]

Pojawił się pomysł, by na takich dworcach wprowadzić usługi wolontariuszy, którzy

pomagaliby potrzebującym tego podróżnym.

Ja bym wnioskuje o to, żeby przewoźnicy starali się zdobywać wolontariuszy do asystentury, szczególnie w małych miejscowościach. Wystarczyłby jeden asystent, który by obsługiwał dany dworzec. [IDI NGO_11]

Uwagi do infrastruktury dworca najczęściej miały osoby niewidome, poczynając od obawy przed złożonością tej infrastruktury

Dworce to jednak jest cała infrastruktura i szyny i peron i jest wysokość, to jest stres. Sama infrastruktura dworcowa jest bardziej niebezpieczna dla niewidomych. I to jest bariera przed wyruszeniem w podróż. [IDI NGO_11]

poprzez wskazanie problemów z jednej strony z nadmiarem „udogodnień”

Pasy doprowadzające i wypukłości powinny prowadzić do ważnych miejsc, bo to jest jakieś niezrozumienie, to nie musi być wszędzie, tylko do kasy, do toalety. [IDI NGO_11]

z drugiej zaś wprowadzaniem utrudnień np. w dostępie do toalety dla niepełnosprawnych

Toalety są często zamknięte na klucz i niewidomy musi iść, jeszcze wiedzieć gdzie, żeby pobrać klucz. Informacja o tym, że to jest zamknięte i klucz u obsługi jest oczywiście tylko tekstowa. [IDI NGO_11]

Osoby niewidome raczej są zdania, że mapa brajlowska na dworcu (takie mapy pojawiają się na niektórych dworcach) nie jest niezbędna, choć oczywiście na pewno znajdą się chętni do korzystania z niej, jest to jednak bardziej gadżet niż faktyczne udogodnienie. Za bardziej użyteczne uważają stosowane na niektórych dworcach oznakowania na poręczach, dotyczące numeru peronu. Chodzi np. o wskazówki typu peron 5 hala główna czy wyjście w lewo.

Zwracają także uwagę na potrzebę stosowania kontrastów. Nie chodzi tylko o żółte pasy – w tej kwestii nie zgłaszano zastrzeżeń w odniesieniu do dworców, chodzi o cały budynek.

Przepiękny srebrny dworzec Warszawa Wschodnia - koszmar dla mnie, podłogi szare, ściany szare, miejsca do kupowania szkło i szarość. Ja się gubię, gdzie wejść, to ciągle mam wrażenie, że to samo

miejsce. [IDI NGO_11]

Ze względu na funkcjonalność rozwiązania dla osób na wózkach czy bardzo niskiego wzrostu chwalono stosowane coraz częściej obniżanie kas, ale w taki sposób, by również osoba pełnosprawna mogła z nich korzystać.

- **Perony**

W odniesieniu do peronów pojawiają się trzy grupy uwag:

- Dotyczące braku możliwości zjazdu na peron czy wyjazdu z peronu

Nie ma tyle wind, żeby zjechać sobie specjalnie na peron, trzeba jeździć jakimiś wielkimi towarowymi, bo to jeszcze starego typu towarowe są. Trzeba chodzić jakimiś zaułkami, żeby do tej windy w ogóle dojść. [IDI NGO_1]

Winda na dworcu nie działała, musieli mnie schodami ruchomymi znieść [IDI NGO_3]

Bulwersująca sytuacja jest taka, że winda na Dworcu Centralnym w Warszawie między godziną 23.00 a 6.00 rano zajmowana jest przez Biedronkę. [IDI NGO_8]

- Dotyczące problemów z wejściem do pociągu lub wyjściem z niego

Okazuje się, że na przykład nie ma platformy, ta platforma nie dotarła na dany peron, albo akurat na dwóch peronach odjeżdżają osoby, a mamy jedną platformę... Na Centralnym Dworcu mamy jedną platformę na kółeczkach, którą pan z obsługi musi przewieźć. [IDI NGO_1]

Obecnie coraz częściej urządzenia umożliwiające wejście do wagonu czy wyjście z niego znajdują się w pociągach, jednak – o czym piszemy też przy okazji omawiania problemów z taborem – w ocenie naszych rozmówców (opartej też o opinie pracowników firm przewozowych) zdecydowanie tańsze, prostsze w obsłudze i niezawodne byłoby wyposażenie wszystkich peronów w odpowiednie platformy.

- Dotyczące dalszych usprawnień, jeśli chodzi o osoby niedowidzące

W tej kwestii zwraca się uwagę na brak żółtych pasów kontrastujących na końcu peronu i na

stopniach, co ułatwia poruszanie się po peronie osobie słabowidzącej i zwiększa jej bezpieczeństwo.

- **Wagony**

Uwagi dotyczące wagonów, czyli taboru są naturalną konsekwencją uwag dotyczących peronów, ale nie tylko. Przede wszystkim więc mowa o problemie z wejściem i wyjściem. Zwraca się uwagę na to, że sprzęt instalowany w wagonach jest coraz bardziej skomplikowany, coraz bardziej „naszpikowany” elektroniką, a w efekcie coraz trudniejszy w obsłudze i co gorsza – coraz bardziej zawodny.

Oni sami [członkowie drużyn konduktorskich] mówią o tym, że po pierwsze jest kilka rodzajów wagonów i te wagony mają różnego typu sprzęt, czym nowocześniejszy, czym więcej elektroniki i tym częściej się psuje. Postulują, że woleliby to w jakiejś prostszej formie technicznej, żeby to było łatwiej obsługiwać, żeby niczego nie zablokować, żeby to był sprzęt prosty i niezawodny. Bo weźmy też pod uwagę, że taki pociąg czy autobus to nie jest sytuacja laboratoryjna, tylko mamy kurz, brud, lód i mróz, gdzie to wszystko różnie działa. [IDI NGO_3]

Skomplikowanie urządzeń, którą mają pomóc podróżnemu i pracownikowi bywa na tyle duże, że wielokrotnie personel decyduje się na rezygnację ze stosowania takiego urządzenia i zaryzykować własnym zdrowiem, udzielając pomocy bezpośrednio,

Nie będziemy tej platformy wyciągać, ona leży w łazience dla osób niepełnosprawnych, jest rozkładana z kilku części rozsuwana, wniesiemy panią [IDI NGO_1]

Zwraca się przy tym uwagę że podstawienie wagonu ze skomplikowanym systemem podnośnikowym, biorąc pod uwagę ograniczenie liczbowe tego typu taboru, faktycznie wymaga 48 godzin i wiąże się ze znaczącymi kosztami, podczas gdy wyposażenie wagonu, a jeszcze lepiej peronu w rampę będzie bardziej skuteczne, a do tego zdecydowanie tańsze.

Aczkolwiek problemem będzie wówczas występujący wciąż jeszcze problem wysokości schodów do części wagonów (co zapewne będzie jeszcze występować przez kilka kolejnych lat) i z jednej strony problem zbyt wielkiego kąta nachylenia takiej zewnętrznej rampy, z drugiej zbyt

dużego ryzyka przy wjeździe ciężkich wózków elektrycznych.

Specyficzne problemy komunikowane przez osoby niewidome i niedowidzące dotyczą oznaczeń numerów miejsc i toalet, które występują już w nowszych wagonach, ale warto byłoby je wprowadzić powszechnie. Zwraca się przy tym uwagę na to, że nie musi to być oznaczenie brajlem (brajlem posługuje się zaledwie kilka procent populacji), wręcz lepsze będą oznaczenia wypukłe.

Dużym problemem jest podróżowanie z psem przewodnikiem, zwłaszcza jeśli chodzi o wejście i wyjście z wysokiego wagonu.

Pies musi do pociągu wskoczyć. Wiele psów już lądowało między peronem a taborem czy wrywało pazury wskakując do pociągów. Ja po 7,5 roku chodzenia z psem mam już swoją metodę, ale i tak zawsze mam obawę, że jemu tupa się gdzieś może omsknąć, albo zaczepi się o ażurowe schody, które są w niektórych modelach, że nie skoczy odpowiednio. Nie mówiąc już o tym, że wyskakiwanie psa z pociągu jest obciążające dla jego stawów. Zresztą my też często skaczemy jako pasażerowie.

[IDI NGO_2]

Mój pierwszy pies bał się i schodził i wrywał sobie pazury na takich ażurowych schodkach w pociągach. I później już dostawał hysterii ze strachu i ja unikałam pociągów. Bo on też mi wpadł kiedyś między peron a pociąg. [IDI NGO_14]

Z kolei z punktu widzenia osób z problemami ze słuchem jest brak pętli indukcyjnych.

- **Dostępność informacji**

Na początku rozdziału dotyczącego oceny transportu kolejowego przytoczona została wypowiedź, w której między innymi wskazywano, że im więcej dostępnej przejrzystej informacji tym mniej pracy dla właściwych służb i mniejszy stres podróżnych, nie tylko tych z niepełnosprawnościami. Oczywiście dostępność informacji ma aspekt ogólny – że po prostu jest, w miejscach, w których może być poszukiwana, i ma aspekt specyficzny – że może z niej skorzystać każdy, bez względu na rodzaj ograniczenia. Postulat pierwszy więc, to „więcej informacji”.

Nawet na www nie ma wielu informacji i przez to osoby się zrażają, bo nie widzą, że o tutaj można,

co można, a tego nie można i jak można. [IDI NGO_7]

W przypadku stron www niezwykle ważny jest także układ tych informacji tak, by odbiorcy nie zagubili się w ich nawale, a także stosowanie takich oznaczeń zakładek czy sekcji informacji, by były one maksymalnie oczywiste dla każdego. Niezwykle ważną sprawą jest oznaczanie każdej informacji datą. Najważniejsze jednak, by informacje były rzetelne, zgodne z prawdą. Jak mówią nasi rozmówcy, nie zawsze tak jest.

Informacja, która czasami jest na stronie internetowej podczas zamawiania biletu, ma się zupełnie nijak do tego, jak jest naprawdę. Kupowałem bilet, wszystko było w porządku, jak przyszedł czas wyjazdu, to okazało się, że tabor jest inny i że nie ma w składzie odpowiedniego wagonu. Wtedy z bezpieczeństwem i z komfortem to nie ma nic wspólnego, ponieważ przeważnie jestem usadowiany na korytarzu, w przejściu przy łazience. I to jest ryzyko zarówno moje, jak i przewoźnika. Mógłby nawet odmówić. [IDI NGO_9]

Opisana sytuacja wskazuje na to, że prawdopodobnie informacja o zgłoszeniu podróży nie została właściwie przekazana lub np. z powodu awarii właściwy skład nie mógł być podstawiony, o czym ktoś „zapomniał” poinformować pasażera. W gruncie rzeczy więc nie chodzi tu o nieprawdziwe informacje na stronie, choć tak to wygląda z perspektywy pasażera.

Jeśli mowa o stronach www, to zwraca się uwagę na wciąż niepełne ich dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Odrębne uwagi kierowane są pod adresem systemu zakupów biletów intercity.pl – nie jest intuicyjny, powoduje wiele wątpliwości.

Mowa była wcześniej o dworcach bezobsługowych. Tam szczególnie potrzebne są wszelkiego rodzaju informatory: infokioski, wyświetlacze, wideotłumacze, w tym również w biletomatach.

Niezwykle ważne jest przestrzeganie zasady dotyczącej każdorazowo stosowanie komunikatów głosowych i tekstowych. Dotyczy to komunikatów na dworcach i w pociągach. Szczególnie ważne jest to w przypadku zapowiedzi dotyczących zmian – zmian peronu, zmian w trasie, zmian godziny odjazdu czy przyjazdu. Dotyczy to także informacji o tym, w jakim sektorze

który wagon się zatrzymuje. Inną sprawą jest tu też prawdziwość tej informacji. Generalnie – wszystkie komunikaty na każdym etapie podróży powinny być przekazywane z zastosowaniem dwóch kanałów informacyjnych. Ważne też, by komunikaty tekstowe były uzupełniane komunikatami w języku migowym.

Zwrócono także uwagę, że występujące w nowych pociągach automatyczne systemy informacji wizualnej niekiedy podają wadliwe informacje o aktualnym miejscu przebywania pociągu, co zapewne wynika z zawieszania się systemu. Niezbędne jest dokonywania regularnych przeglądów działania tych systemów.

Z punktu widzenia osób niesłyszących lub niedosłyszących ważne jest upowszechnianie usługi tłumacza wideo (na stronie umożliwiającej zakup biletu, w kasach itp.). Trzeba mieć świadomość, że część osób głuchych od urodzenia nie zna języka polskiego, zna tylko polski język migowy.

Jak wsiadamy do pociągów tych nowszych, to jest komunikat fajny, po polsku, po angielsku, że drużyna konduktorska wita, w tym wagonie znajdują się..., jak coś się stanie..., zapraszamy, w wagonie którymś tam jest bar. No, a gdzie w języku migowym? [IDI NGO_10]

Niezbędne jest także upowszechnienie pętli indukcyjnych.

Jest także postulat środowiska osób niesłyszących i niedosłyszących, by drużyny konduktorskie były wyposażone w tablety z możliwością połączenia z tłumaczem migowym online. Biorąc pod uwagę możliwe problemy z siecią internetową alternatywą było nagranie najważniejszych komunikatów w języku migowym. Byłoby także celowe, by konduktorzy znali przynajmniej podstawowy zakres znaków z języka migowego.

Z punktu widzenia z kolei bezpieczeństwa osób niewidomych przydatne byłoby zastosowanie na identyfikatorach drużyny konduktorskiej wypukłych oznaczeń. Oznaczenie musiałyby jednoznacznie identyfikować pracownika transportu publicznego, musiałyby też być jedno dla wszystkich firm kolejowych.

I wreszcie ostatnia uwaga dotycząca informacji: komunikaty przekazywane przez megafony na

dworcach i przez głośniki w pociągach zdecydowanie zbyt często są zupełnie lub prawie zupełnie niezrozumiałe nawet dla osób bardzo dobrze słyszących.

- **Ludzie - asysta**

Organizacja asysty i jej realizacja zebrała wiele nieprzychylnych opinii, a w szczególności jeśli chodzi o ocenę zachowań ludzi wykonujących te zadania. Ktoś stwierdził wręcz: *Bo to jest straszna osoba, która nas obsługuje*. Ktoś inny wspomina, że zawsze spotyka się na tyle wcześnie, by mieć czas wyjaśnić, jakiej pomocy potrzebuje, a jednak te osoby nie są uważne. Pojawiają się jednak też stwierdzenia, że następuje wyraźna poprawa, jeśli chodzi o ludzi wykonujących asystę. Wydaje się, że kluczowa jest kwestia minimalnego choćby poziomu empatii i kultury osobistej.

W ocenie naszych rozmówców pracownicy wykonujący zadania asysty mają za małą wiedzę o różnych niepełnosprawnościach, o tym, jakie ograniczenia one powodują, jakiej więc pomocy mogą oczekiwać osoby dotknięte danym ograniczeniem, jak prowadzić osobę niewidomą, jak człowieka na wózku itd. Można zauważyć, że np. nie rozumieją sytuacji osoby słabowidzącej. Rozumieją, dlaczego mają pomagać komuś kto nie widzi w ogóle, ale nie rozumieją czemu mają pomagać komuś, kto widzi.

Poniżej przedstawiamy dwa przykłady zachowań asysty czy osób, które są wyznaczone do takich zadań, a które ilustrują ryzyko nadmiernie sztywnego przestrzegania procedur. Pierwsza dotyczy osoby niewidomej, której osoba asystująca nie chciała puścić samej do pociągu, ponieważ nie widziała pracownika obsługi pociągu. Działo się tak, mimo że zbliżał się moment odjazdu, a zainteresowana wyraźnie prosiła o możliwość wejścia do pociągu. W zachowaniu asystentki oczywiście nie było złej woli, była natomiast widoczna chęć decydowania za samą zainteresowaną, ale też prymat procedur nad zdrowym rozsądkiem.

Sytuacja druga:

Z Warszawy jechała nas grupa, w tym jedna dziewczyna niewidoma z psem przewodnikiem, jedna bardzo mocno niedowidząca, jechała dziewczyna na wózku, osoba niedosłysząca i trzy

osoby sprawne. W tamtą stronę zgłosiliśmy przejazd, okazało się, że koleżanka na wózku musi siedzieć pod toaletą tam, gdzie są miejsca wyznaczone, a myśmy mieli miejsca zupełnie gdzieindziej. Powrotu nie mieliśmy zgłoszonego. Na dworcu podeszłam do pana z ochrony i poprosiłam o podstawienie pochylni. Wiemy, że pochylnie stoją pod schodami, tylko trzeba podstawić. Odmówił, bo to trzeba zgłosić tam ileś wcześniej, bo to straszna odpowiedzialność, kwestie bezpieczeństwa, coś tam, coś tam. Więc wyszliśmy na peron, podjeżdża nasz pociąg, idzie drużyna konduktorska i mówi: „O, Państwo z nami, cudownie, to my już załatwiamy pochylnię, tu wszystkich Państwa razem posadzimy”. To właśnie jest ten czynnik ludzki. Mieliśmy poczucie, że jesteśmy ważni w tej podróży, mimo, że siedzieliśmy pod toaletą. [IDI NGO_13]

- **Ludzie - drużyny konduktorskie**

Personel pokładowy w pociągach, czyli drużyny konduktorskie, są oceniane dobrze, a nawet bardzo dobrze.

W ostatnich latach wzrosła jakość obsługi konduktorskiej, są super uprzejmi. Jest to sama przyjemność, muszę powiedzieć. Są też dobrze ubrani, kiedyś kolejarz kojarzył się no taki tam sobie. [IDI NGO_11]

Takie i inne pochwały dla drużyn konduktorskich pojawiały się w wielu wywiadach. Podkreśla się, że widać efekty szkoleń dla załóg pociągów. Co jedynie wzbudza lęk czy niepokój podróżnych z niepełnosprawnościami, to zmiana załóg w trakcie podróży. Mimo zgłoszenia, mimo przejęcia podróznego przez drużynę od asysty, w podróżnych jest obawa co do tego, czy nowa drużyna dostała informację o podróżnym, wymagającym pomocy. Na szczęście na ogół okazuje się, że wszystko odbywa się zgodnie z procedurami, choć jednak nawet sporadyczne odwrotne przypadki stanowią problem z punktu widzenia konkretnych pasażerów.

5.4. Ocena międzymiastowej komunikacji autobusowej z perspektywy osób z niepełnosprawnościami

Generalna ocena dostępności autobusowej komunikacji międzymiastowej jest bardzo niska, choć zdarzają się oceny pozytywne. Problemem w przypadku osób na wózkach jest konieczność wcześniejszego zgłoszenia podróży, podobnie jak na kolei, co i tak często nie gwarantuje dostępności taboru.

Było potwierdzone telefonicznie, bo ja zawsze to robię, jeśli zgłaszam wcześniej, to jeszcze potem wydzwaniam i się upewniam, czy to zgłoszenie dotarło. No i przyjeżdżał autobus ze schodami. Nigdzie się nie czułam tak poniżona, jak ciągnięte było moje ciało po schodkach, tych środkowych, gdzie jest ubikacja. Kierowca powiedział, że jak sobie nie poradzę, to nie wsiądę. Ludzie wstali i powiedzieli, pomożemy pani. Skorzystanie przez te 5,5 godziny z ubikacji to odpadało. [IDI NGO_1]

Problemem jest przede wszystkim niedostosowanie taboru do przewozu osób na wózkach. Pewnym wyjątkiem są autobusy piętrowe (np. Flixbus). Ale nawet w tych przypadkach podróżny na wózku nie ma w zasadzie szans na skorzystanie z toalety. W przypadku osoby niewidomej podróżującej z psem przewodnikiem jest ograniczenie miejsca – psy są duże, nie jest możliwe zmieszczenie ich pod nogami.

Kwestia schowania się psa, gdzie ciągle ktoś chodzi nad głową, depta, jest trudno. Z reguły idziemy na koniec, jeżeli to jest długa podróż, tam po prostu wiem, że tylko te 5 osób z tylnego siedzenia będzie przechodziło nad głową psa. [IDI NGO_2]

Pozytywnie natomiast oceniono kierowców autobusów, którzy – z drobnymi wyjątkami – okazują się bardzo pomocni.

Odnotować trzeba brak ułatwień dla osób głuchych, zarówno przy zakupie biletu, jak i informacji o przystankach, a także ograniczoną dostępność stron www różnych przewoźników.

5.5. Ocena komunikacji miejskiej z perspektywy osób z niepełnosprawnościami

- **Ocena ogólna**

Komunikacja miejska oceniana jest na ogół dobrze, choć oczywiście dostrzegane są słabości. Uważa się, że coraz większa dostępność tej komunikacji jest efektem rosnącej świadomości władz miast, ale też istnieniem wielu organizacji rzeczniczych środowisk osób z niepełnosprawnościami i coraz lepszej współpracy władz z tymi organizacjami.

Są rozrysowane trasy przejazdu, jest informacja o przystankach, która się wyświetla, brakuje na pewno pętli indukcyjnej. Informacja jest udźwiękowiona bardzo często, jeżeli chodzi o przystanki, czy jak są kolejne przystanki, na których się dany pojazd zatrzymuje. Jeżeli chodzi o kupno biletu, to jest możliwość korzystania z tłumacza języka migowego online. Zarząd Transportu Miejskiego ma pracowników, znających polski język migowy. [IDI NGO_10]

Niestety w małych miastach sytuacja wygląda bardzo różnie. Jak twierdzą nas rozmówcy, wiele zależy od tego, czy decydenci mają bliski kontakt z osobą o ograniczonej sprawności ruchowej czy szerzej – mobilności. Wówczas szybciej wprowadzane są zmiany w organizacji transportu, taborze czy przynajmniej w standardach pracy kierowców i motorniczych.

Warto zwrócić uwagę, jak wiele inwencji i determinacji wymaga korzystanie nawet ze sprawnego i ogólnie dobrze przystosowanego transportu.

Autobusem się wszędzie dojedzie. Problem możemy mieć czasami z niektórymi wiaduktami, bo są usytuowane tak, że nie zejść na dół ani nie wejść na górę. Ale można sobie pokombinować, że jedziemy przystanek-dwa dalej, przejeżdżamy na drugą stronę, dojeżdżamy po drugiej stronie, żeby tam wysiąść. Jesteśmy do tego przyzwyczajeni, nasze życie polega na tym, że pewne rzeczy trzeba wcześniej sobie poustalać, posprawdzać, żeby być pewnym, że jak się jedzie gdzieś, czy idzie się w nowe miejsce to na przykład, że nie ma tam schodów, że jest ubikacja dostępna itd. itd. [IDI NGO_1]

- **Przystanki**

Nadal, mimo wielu modernizacji, wiele przystanków ma niezbyt wysoki krawężnik, co powoduje, że nawet przy obniżeniu podwozia znaczna część osób poruszających się na wózkach nie jest w stanie samodzielnie wjechać. Jest bowiem ryzyko, że przednie małe kółka wózka utkną między krawężnikiem a autobusem. Luka jest także między peronem metra a wagonami. Jest to problem dla części osób na wózkach i dla osób niewidomych.

Poza tym tam jest zawsze tłum i to jest ten problem, że nawet jak się stoi z tą laską, to tłum pcha i niesie i nawet nie ma czasu, żeby zatrzymać się na skraju peronu, wybadać sobie odległość laską między peronem a pokładem, żeby wejść. [IDI NGO_2]

Duże znaczenie mają prawidłowo skonstruowane zatoczki, pozwalające na maksymalnie bliski podjazd autobusu. Okazuje się, że pomocni w tworzeniu list niedoskonałych zatoczek są sami kierowcy, którzy przekazują je organizacjom, a te z kolei zarządowi dróg miejskich.

Bardzo kłopotliwe są dla osób z ograniczoną mobilnością przystanki tramwajowe, gdzie pasażer wysiada na jezdni, a dla osób niewidomych specyficzne dwustronne linie tramwajowe⁵, gdzie bez dodatkowej zewnętrznej informacji głosowej pojawia się poważne zagrożenie.

Na przystankach autobusowych z kolei dużym utrudnieniem dla osób z ograniczoną mobilnością, zwłaszcza dla niewidomych czy nawet niedowidzących, jest to, że niekiedy jednocześnie podjeżdżają nawet trzy autobusy. Osoba taka skupia się na pierwszym, a w tym czasie podjeżdża i odjeżdża drugi – ten oczekiwany. Na tak dużych przystankach dodatkowym problemem jest to, że kierowca pierwszego autobusu jedzie niemal poza obszar przystanku, żeby zrobić miejsce na następne, jednocześnie jednak wyjeżdża poza strefę oczekiwania osób o szczególnych

⁵ Przykład: linia 20 na warszawskim Bemowie ma odcinek jednotorowy z kilkoma przystankami, na których przemiennie pojawia się tramwaj jadący do centrum i z centrum.

potrzebach. Bywa także i tak, że z kolei trzeci autobus otwiera drzwi poza strefą przystanku.

Trzeba kierowców na to uwrażliwić, że jak on staje jako drugi, a bywa też i jako trzeci, to powoduje, że np. wychodzę z autobusu w jakiejś krzaki, a przystanek jest z tyłu czy z przodu i muszę to potem ogarnąć, gdzie jest przystanek, jak jestem ustawiona. To jest nie tylko problem osób niewidomych, ale osób starszych, które są o lasce, osób o kulach, które mają kłopoty z chodzeniem, nie dobiegną. [IDI NGO_14]

Osobna kwestia dotycząca przystanków dotyczy metra. Na peronach każdej stacji ustawione są brajlowe makiety stacji. W ocenie osób niewidomych mogą one być pomocne, bo część stacji ma identyczny układ, ale kilka ma odmienny. Są jednak ustawione tak, że osoba idąca po ścieżce prowadzącej o nie niebezpiecznie zahacza.

- **Tabor**

Z punktu widzenia osób poruszających się na wózkach najwygodniejsze jest podróżowanie metrem, które – mimo pewnych wspomnianych wyżej niedoskonałości – stwarza najmniej problemów. Jest pierwszy wagon z miejscem dla osób na wózku, z przyciskiem do wysuwania platformy, odpowiednim oznaczeniem. Coraz częściej zarówno tramwaje jak i autobusy są niskopodłogowe i mają wysuwane bądź wykładane platformy. Problemem bywa natomiast to, że często nie działa przycisk służący osobie na wózku do sygnalizowania zamiaru wysiadania, nie działają też wysuwane platformy, które psują się choćby pod wpływem zapiaszczenia czy mrozu. Uważa się, że łatwiejsza do obsługi i niezawodna jest platforma, którą łapie się haczykiem i przewija niż taka, która wysuwa się elektrycznie (dotyczy to autobusów).

Nasi rozmówcy, szczególnie osoby prowadzące zajęcia integracyjne dla osób na wózkach, ubolewają z powodu ograniczenia liczby miejsc dla osób na wózkach w autobusach do jednego. Stwarza to problem w podróżowaniu znajomych czy małżeństw na wózkach, ale też powoduje poważne ograniczenia w ćwiczeniu samodzielności.

Robię z dziećmi sesje integracyjne i mam z tym bardzo duży problem⁶. Staram się przekonać kierowców, że jest to do zrobienia, że jestem świadoma ryzyka i że podejmuję i oni się zgadzają na to, zawsze też są z nami osoby chodzące. Natomiast rozumiem postawy kierowców, bo to jest coś, co będzie ich ewentualnie obciążało. Rozumiem te przepisy, ale byłoby fajnie, mam dużo znajomych, którzy są w parach z osobami na wózkach i są sami na wózkach. I to jest problem, jeśli jadą gdzieś zwiedzić, załatwić. [IDI NGO_1]

Osoby z mieszkań wspomaganych muszą same dojeżdżać na wszystkie zajęcia, na rehabilitację, na zajęcia sportowe, na basen. I jest jedno miejsce, a jak ich jedzie czwórka czy piątka, czasami kierowca zabierze z trzech, ale wiemy, że to jest niebezpiecznie, kierowca może im odmówić. W autobusie powinny być minimum dwa miejsca dla osób z niepełnosprawnością. ([IDI NGO_8]

Z punktu widzenia osób niewidomych cennym udogodnieniem, coraz częściej funkcjonującym w pojazdach komunikacji miejskiej, jest system zewnętrznej zapowiedzi głosowej

Dziś chyba dwa tramwaje, którymi jechałam, miały te komunikaty zewnętrzne głosowe, byłam zachwycona. Przyjechał na przystanek i powiedział: autobus linii 190 kierunek Górczewska. [IDI NGO_2]

- **Informacja**

Badanie pokazuje, że w dużych miastach z informacją w komunikacji miejskiej z punktu widzenia potrzeb osób o ograniczonej mobilności nie jest źle. Wiele przystanków ma informację wizualną i opcję uruchomienia informacji głosowej dotyczącą najbliższych odjeżdżających tramwajów czy autobusów, choć niestety bywa to ograniczone do centrów miast. Aczkolwiek z punktu widzenia osoby niewidomej problemem jest odszukanie słupka z przyciskiem służącym uruchomieniu informacji dźwiękowej. Są też tablice z QR kodem, można go czytać telefonem i

⁶ Rozmówczyni jest osobą na wózku i prowadzi zajęcia dla osób na wózkach

sprawdzić rozkład. Okazuje się jednak, że podstawowym źródłem informacji dla osób niewidomych i niedowidzących są aplikacje instalowane w telefonach. Są aplikacje ogólnopolskie, są miejskie, niektóre oprócz rozkładu jazdy i informacji w czasie rzeczywistym o tym, kiedy podjedzie oczekiwany tramwaj czy autobus przekazują także alerty o utrudnieniach czy wypadkach.

Zdarzają się przystanki, na których działają zapowiedzi głosowe dotyczące nadjeżdżającego pojazdu. Nowoczesne pojazdy są wyposażane w funkcje zewnętrznej informacji głosowej (o której już wspominaliśmy). O jej użyciu decyduje kierowca czy motorniczy po zauważeniu oczekującej osoby z białą laską czy psem przewodnikiem. To pokazuje, z jakim problemem zderzają się osoby słabowidzące, nie posługujące się laską. Są oni niezauważalni, dla nich ratunkiem są dobre aplikacje na telefony.

W kilku miastach działają specjalne systemy powiadamiania dla osób niewidomych. Osoby niewidome otrzymują urządzenie, które po uruchomieniu przekazuje informacje o nadjeżdżających autobusach czy tramwajach. Co ważne, często kierowcy z wnętrza autobusu oznajmniają, jakim autobusem jadą.

Rozmówcy zgłaszali też uwagi do tablic informacyjnych na przystankach. Chodzi o zbyt małą czcionkę, kontrast, także o potrzebie uwzględnienia możliwości przeczytania zamieszczonych informacji przez osoby na wózkach czy bardzo niskiego wzrostu.

Jeśli chodzi o informację w pojazdach komunikacji miejskiej to w zasadzie nie formułowano wobec niej istotnych zastrzeżeń. Aczkolwiek zwraca się uwagę, że niekiedy stosowana jest tylko jedna forma komunikatu – głosowa, i że niejednokrotnie komunikaty są niezgodne ze stanem faktycznym – ma miejsce przesunięcie zapowiedzi w stosunku do pozycji pojazdu na trasie. Ponadto pożądane jest dodanie do komunikatów tekstowych również informacji w polskim języku migowym. Trzeba pamiętać, że aby informacje były zrozumiałe dla osoby niesłyszącej to muszą być proste.

- **Ludzie**

O pracownikach transportu miejskiego mówi się generalnie dobrze. Są pomocni, uprzejmi,

czasem wręcz ponad oczekiwania.

Coraz częściej widzę uśmiechniętego kierowcę, który jak jadę z wózkiem do szkoły i są schodki to leci, żeby mi pomóc wejść i pyta, gdzie będę wysiadać, żeby mi pomóc wysiąść. A jak mam pochylnię i może „przysiąść”, to i tak ten sprzęt jest uruchamiany mimo, że widać, że ja ten wózek mogę sobie wstawić. [IDI NGO_13]

Zaskakujące było, aż niewiarygodne i nie jest to potrzebne, jak czasem motorniczy wyjdzie i pyta. Wystarczy jak zatrzyma się pierwszymi drzwiami przed osobą niepełnosprawną i nawet może krzyknąć, jaki to numer autobusu. [IDI NGO_2]

Bywa jednak i tak, że niektórzy kierowcy dość wyraźnie okazują osobie na wózku, że pomocy udzielają w zasadzie z przymusu.

Badani mają świadomość, że kierowcy rozliczani są z punktualności i ten czynnik ma istotne znaczenie dla ich działania. Stoją niejednokrotnie przed dylematem, którą karę wybrać – za spóźnienie czy za niewłaściwą obsługę np. osoby na wózku. To oczywiście dylemat przerysowany, ale trzeba mieć świadomość presji czasu, pod jaką pracują kierowcy i motorniczy.

Kwintesencją komentarzy na temat kierowców i motorniczych jest wypowiedź jednego z rozmówców:

Finalnie potrzebna jest odrobina empatii i kultura osobista. Bez tego to najlepsze standardy nie pomogą, możemy stworzyć 100 standardów, a jak człowiek zawiedzie to święty Boże nie pomoże. [IDI NGO_14]

- **Uprawnienia do ulg**

W zakresie ulg poruszone zostały trzy kwestie:

- Brak w biletomatach informacji o ulgach dla osób z niepełnosprawnością; ulgi są wprowadzane w poszczególnych miastach i osoba przyjeżdżająca z innego miasta ma problem z zakupem biletu.

- Kontrolerzy nie powinni się obawiać czy krępować prosić osoby z ulgowymi biletami czy podróżujące bez biletu o okazanie dokumentu uprawniającego do ulgi.
- Osoby głuche powinny mieć prawo do bezpłatnych lub przynajmniej ulgowych przejazdów.

Głuchy, żeby na przykład umówić się do lekarza nie zadzwoni, musi jechać rano do ośrodka zdrowia, żeby się zarejestrować. Wraca do domu, potem ponownie musi jechać na wyznaczoną godzinę. Czyli musi dwa razy jechać, dwa razy większe koszty, gdy osoba słyszcząca może zadzwonić i bez problemu umówić taką wizytę. To dotyczy też prostej sprawy w urzędzie - też musi jechać wcześniej, żeby zgłosić potrzebę tłumacza języka migowego. Mógłby to zrobić drogą elektroniczną, ale nie każda osoba sprawnie posługuje się internetem, nie każda ma taką możliwość. Więc u tych osób konieczność częstych wyjazdów jest dużo większa i też w związku z tym większe koszty. [IDI NGO_10]

5.6. Oczekiwana standaryzacja działań

Wielokrotnie podczas wywiadów pojawiała się kwestia standaryzacji. Nie dotyczyła ona jednak standardów postępowania, lecz standaryzacji stosowanych udogodnień i oznaczeń. Byłoby to wygodne dla chyba wszystkich pasażerów, ale dla osób z niepełnosprawnościami ma szczególne znaczenie. Chodzi np. o takie kwestie jak słupki z tablicą wyświetlającą aktualny ruch pojazdów z opcją włączenia informacji głosowej – na każdym przystanku stoją one w innym miejscu i w każdym mieście są inaczej rozstawione. Do tego ten system na ogół obejmuje wyłącznie główne linie, a potrzebny jest wszędzie.

Dobrym punktem odniesienia mogą być standardy dostępności projektów unijnych⁷

Te standardy są bardzo proste, bo są rysunki, są dobre przykłady. Tam jest i o pętli indukcyjnej, co to jest i jak to położyć i o tłumaczeniu i o kontrastach i nie jest tak, że w taborze tych kontrastów może nie być itd. I że to bardzo warto wziąć, bo to wtedy tworzymy coś bardzo spójnego, całościowego. Identyfikator ma być dostępny konduktora do ręki i na przykład może mieć przycisk, że np. się nam odegra, albo w brajlu, jeśli znamy brajla. [IDI NGO_13]

W różny sposób w poszczególnych miastach rozwiązywana jest kwestia informowania o tym, jakiej linii autobus czy tramwaj nadjeżdża – są specjalne urządzenia rozdawane osobom niewidomym, odbierające sygnały z pojazdu, są aplikacje, są pojazdy wyposażone w zewnętrzną informację głosową.

Obecnie w powszechnym użyciu są aplikacje na smartfony dotyczące komunikacji miejskiej i kolejne miasta takie aplikacje wprowadzają. To oczywiście cenne, szkoda jednak, że każde pracuje niezależnie, w efekcie powstają różne aplikacje. Jest też aplikacja Bilk, na której można znaleźć wszystkie połączenia kolejowe, wyszukać możliwości przesiadki. Nadal brak jest zintegrowanego w pełni systemu informacyjnego, dającego możliwość zaplanowania całej podróży, od domu do końcowego punktu docelowego: autobus, tramwaj, pociąg, autobus.

Zauważa się brak jednolitego systemu oznaczeń-piktogramów, przy czym sugeruje się, by były one jak najprostsze, jak najłatwiejsze do zrozumienia, również dla obcokrajowców.

Zgłoszono także celowość wypracowania standardów dworców, peronów, poczekalni itd. Chodzi o takie z pozoru „drobne” kwestie, jak nie umieszczanie tablic informacyjnych na wysokości głowy nad ścieżką wytyczoną dla osoby niewidomej. To także zdefiniowanie i zastosowanie jednolitych zasad umieszczania i znakowania różnego typu przycisków.

⁷ Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020 do Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020, MliR, 2018

Przyciski, w tramwajach, w autobusach, w pociągach wprowadzono tzw. gorący guzik, otwierający drzwi. On jest w różnych miejscach umiejscawiany. W środku to jeszcze mogą sobie wymacać ręką. Ale jak jestem na zewnątrz, akurat nikogo nie ma, ja chcę wejść do pociągu, to ja mam pociąg obmacać, gdzie tam jest ten przycisk? Powinno być stale w tym samym miejscu. Wszystkie przystosowania muszą być jednakowe w tych samych miejscach. Bywają takie przyciski, które mają napisane w brajlu: drzwi, no i ktoś sobie naciska, otwierają się, a w wielu miejscowościach jest napis: stop i to oznacza otwieranie drzwi. [IDI NGO_11]

Kolejny pomysł dotyczący ułatwienia poruszania się po dworcach, możliwy do wprowadzenia w całym kraju, to audiodeskrypcja - opis tego dworca.

Że wchodzisz, prosto masz kasy, na lewo masz toalety, na prawo masz gastronomię, na perony możesz się dostać windą, schodami ruchomymi, zwykłymi. Żeby była audiodeskrypcja placówek dworcowych. To nie jest jakieś skomplikowane i nie jest to jakieś bardzo kosztowne, a ilu to ludziom może ułatwić podróżowanie. To odciąży tych asystentów. [IDI NGO_11]

Niektórzy niewidomi korzystają z youtube, gdzie różne osoby zamieszczają swoje opisy różnych miejsc w użytkowy sposób.

Zwraca się uwagę na konieczność stosowania alternatywnych form komunikatów, ale też zwracania uwagi na ograniczenia osób słabowidzących. To nie tylko kwestia stosowania kontrastów (np. tekst napisany białą czcionką na jasnoniebieskim tle jest w zasadzie niemożliwy do przeczytania nawet dla osoby dobrze widzącej), ale większej czcionki, ale też wolniejsze tempo wyświetlania i mniej migające. Dotyczy to komunikatów wyświetlanych w pociągach, tramwajach i autobusach. Nie ma także lub są rzadko, komunikaty z tłumaczem polskiego języka migowego – niezbędne dla części osób głuchych. Stosowanie wyświetlaczy z informacją o przystankach i jednocześnie prostych komunikatów głosowych jest bardzo ważne dla osób z zespołem Aspergera.

Konieczne jest także zwracanie uwagi na stosowanie prostego języka, by komunikaty były maksymalnie proste.

Projektowanie uniwersalne mówi, że jeśli się komunikujesz na poziomie zrozumiałym dla najbliższej jednostki, to zrozumieją cię wszyscy. Jeżeli chodzi o poziom obsługi to podstawą jest umiejętność łatwej komunikacji. Nie cytujemy paragrafów, nie powołujemy się na rozporządzenia, potrafimy swój komunikat sprzedać w polskim języku prostym. Ważna jest intuicyjność i powtarzalność, czyli ten sam mundur, ta sama formułka, dzień dobry, witam państwa serdecznie, proszę przygotować dokumenty i bilety do kontroli. Czyli, że to wszystko odbywa się w pewien określony sposób. [IDI NGO_13]

Kolejny zgłoszony problem to zróżnicowanie i ograniczona dostępność biletomatów.

W Warszawie mamy chyba 5 rodzajów biletomatów. W jednym zapłacisz gotówką, w jednych tylko kartą, w jednych tym i tym, jedne trzeba skasować, innych nie trzeba skasować. Do tego one są niedostępne, wszystko się odbywa na wysokości i dla wielu ludzi niedostępne. [IDI NGO_13]

Badanie wykazuje też potrzebę wprowadzenia jako standardu, by kierowcy i motorniczy mieli zapewnione ze strony pracodawcy wsparcie psychologiczne. Byłoby ono przydatne także dla konduktorów, kasjerów, wszystkich pracowników mających kontakt z klientami, w tym tymi o szczególnych potrzebach.

5.7. Jakiej wiedzy i umiejętności potrzebują pracownicy publicznego transportu zbiorowego w opiniach osób z niepełnosprawnościami i jakie formy szkolenia są najbardziej skuteczne w ocenie przedstawicieli środowiskach osób z niepełnosprawnościami?

Dostępność zaczyna i kończy się na ludziach, tutaj też jest człowiek, ludzie są różni i mogą w różny sposób odbierać innych ludzi. Im człowiek będzie miał większą świadomość i będzie więcej wiedział o niepełnosprawności, a co za tym idzie, nie będzie się jej bał, to wtedy ta naturalność w zachowaniu będzie dużo większa. Dlatego bardzo ważnym jest to, aby szkolić, zapoznawać ludzi z tematem, ponieważ osób z niepełnosprawnościami będzie przybywać i to

różnymi niepełnosprawnościami. [IDI NGO_9]

Tę wypowiedź można traktować jako motto do części poświęconej szkoleniom. Niemal wszyscy rozmówcy mają doświadczenie z prowadzenia szkoleń dla różnych branż, w tym transportowej z zakresu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. I na tej podstawie formułują szereg sugestii i zaleceń odnośnie do sposobu realizacji szkoleń w ramach projektu, ich zakresu czy czasu trwania.

Przede wszystkim szkolenia muszą zawierać komponent doświadczenia, nie mogą być wykładem. Przydatna jest zasymulowana przestrzeń, gdzie można doświadczyć poruszania się na wózku, sprawdzają się warsztaty w ciemności. Były szkolenia w warunkach rzeczywistych, np. w wagonach, projektowane są sytuacje z występowaniem schodów, z wciąganiem. Są kombinezony, w których można się czuć jak osoba z Parkinsonem, czy jak osoba 80-letnia, czy z reumatyzmem, są opaski imitujące bycie niewidomym, są nauszniki, by człowiek poczuł się jak osoba głucha.

Najpierw opowiadamy, jak się poruszać, pokazujemy, jak prowadzić daną osobę, jak osoba na wózku się porusza, jak skręca, a później prosimy o to, żeby wykonać dane zadania. Czyli na przykład otworzyć drzwi, które mają niewłaściwe newtonmetry ustawione na samozamykaczu i jest ciężko te drzwi otworzyć i jaki to jest duży problem dla osoby, która się porusza na wózku, która niby funkcjonuje normalnie, a w pewnym momencie styka się z taką barierą, której ktoś nie zauważa. IDI NGO_3]

Staramy się posadzić ich na wózkach, żeby się z tym oswoili, żeby dotknęli tej materii. Nakładamy rękawice bokserkie czy też wiążemy nogi, żeby nie asekurowali się nogami przy wywrotce, takie zabiegi stosujemy. [IDI NGO_8]

Kolejna sugestia odnosi się do trenerów. Proponuje się, by szkolenia prowadziły lub przynajmniej współprowadziły osoby z niepełnosprawnością: osoba niewidoma, osoba na wózku, które mogą opowiedzieć o swoich doświadczeniach. Taki przekaz jest mocniejszy.

Doświadczenie rozmówców wskazuje, że zasadne i możliwe jest przeszkolenie w takiej samej

formie prezesów firm czy innych osób na stanowiskach kierowniczych. Ma to dwa cele – po pierwsze poznanie realnych problemów klientów i pracowników, po drugie uzyskanie zrozumienia dla działań, jakie będą realizowane z pracownikami.

Nic się nie staje panu prezesowi jednej, drugiej firmy jak się przejedzie wózkiem, czy spróbuje wjechać wózkiem do pociągu. Niech spróbuje i zobaczy, jakie to jest proste, jakie to jest łatwe. Ale osobno z nimi, bo mogą się czuć niezręcznie [IDI NGO_7]

Trzeba się liczyć z tym, że pracownicy firm komunikacyjnych byli już na ogół szkoleni, ale też mają doświadczenie z codziennej pracy. Mogą więc mieć wobec szkolenia krytyczne nastawienie, zwłaszcza jeśli zostaną na nie skierowani, a nie zgłoszą się samodzielnie. Tym bardziej zarówno treść jak i forma muszą być dla nich atrakcyjne.

Konduktorzy przychodzą na szkolenie z myślą: co oni nam tutaj chcą powiedzieć, my wszystko wiemy, dobrze robimy, a oni będą pouczać. A jak potem patrzą, że podajemy im na tacy gotowe rozwiązania, pokazujemy doświadczenia, pozwalamy im doświadczyć samym, to oni mówią, no faktycznie niby taka prosta rzecz, nigdy się nad tym nie zastanawiałem, tyle lat pracuję, a to faktycznie można zrobić łatwiej. Poza tym staramy się na szkoleniach pokazać, jeżeli nawet trzeba będzie na dworcu pomóc, że będzie kilka schodów np. na peron, to pokazujemy, jak wciągać taki wózek, jak to zrobić technicznie, żeby sobie nie uszkodzić kręgosłupa. [IDI NGO_3]

Tak więc pierwszy kluczowy wątek szkolenia to doświadczenia. Kolejny – nauka pomagania. *Trzeba nauczyć, za co chwytać w wózku, za co nie chwytać, jak to robić, w którym momencie, jak ważna jest komunikacja między osobą, która porusza się na tym wózku a kierowcą. I prostej komunikacji, że jak zadajemy pytanie, to czekamy na odpowiedź, jeśli odpowiedź jest twierdząca, że tak potrzebuje pani pana pomocy, to pytamy, jak mogą pomóc i czekamy na poinstruowanie [IDI NGO_1]*

Następny aspekt, związany z poprzednim, który powinien być uwzględniony to komunikacja.

Pracownicy mający kontakty z osobami z niepełnosprawnościami mają wiele obaw, żeby nie

powiedzieć czegoś niestosownego, nie zrobić przykrości, żeby nie zrobić czegoś źle. Niekiedy jednak zamiast zapytać (bo jak to zrobić?!) próbują zgadywać jak pomóc i narzucać swój pomysł. Niestety bywa też tak, że osoba z niepełnosprawnością uważana jest za mało rozbudowaną, czyli taką, której nie ma sensu o nic pytać – takie też są doświadczenia rozmówców. Dlatego też konieczne jest uczenie sposobów komunikowania się.

Jakiego komunikatu używać, co robić, czego nie robić, jak się zachowywać w przypadku osoby słabosłyszącej czy z inną niepełnosprawnością. Bo np. często ludzie myślą, że do osoby głuchej trzeba krzyczeć albo mówić z przerysowaniem [nadmiernie wyraźnie]. Każde słowo ma inny układ, gdy przerysowujemy to ten układ się zmienia, on jest sztuczny i staje się niezrozumiały. [IDI NGO_10]

Ludzie często nie wiedzą, czy można mówić, nie widzi, bo to może przykre, bo to niewłaściwie. Ludzie mówią: o tam jest, a co dla niewidomego znaczy „tam”? [IDI NGO_11]

Potrzebna jest nauka komunikacji np. z zastosowaniem tabletek z osobami głuchymi czy słabosłyszącymi. Warto uczyć podstaw języka migowego, a właściwie tylko migania kilku przydatnych zwrotów oraz liter.

Kolejny ważny element szkolenia to przynajmniej syntetyczne przedstawienie każdej niepełnosprawności, wyjaśnienie, czym się przejawia, wytłumaczenie i obalenie stereotypów. Potrzebne jest wyjaśnienie, z czym wiąże się epilepsja, że istnieje i z czym wiąże się afazja, na czym polega spektrum autyzmu, jakie problemy z trakcie podróży może mieć osoba z Downem czy inną niepełnosprawnością intelektualną. Niezbędne jest wyjaśnienie istotny i konsekwencji schorzeń kardiologicznych czy związanych z oddychaniem. W tym bloku jednakże trzeba zachować umiar, rozsądnie stawiając cele. Konduktor czy kierowca autobusu nie ma przejść skróconego kursu medycznego, a jedynie być przygotowany na występowanie różnych sytuacji. A np. pracownik wykonujący zadania asysty ma zrozumieć dzięki tej części szkolenia, dlaczego tak ważna jest jego pomoc dla osoby niedowidzącej lub z POChP, mimo, że obie pozornie wyglądają na zdrowe i sprawne.

Zwrócono także uwagę, że warto przeszkolić grupę trenerów w każdej z firm przewoźników. To zapewni możliwość realizacji szkoleń dla kolejnych grup pracowników.

Warto także mieć na uwadze, że szkolenia mogą stać się okazją do ciekawych dyskusji z uczestnikami, o ile stworzone zostaną ku temu odpowiednie warunki. Jak już wspomniano, pracownicy komunikacji nie mają zapewnionego wsparcia psychologicznego. Dobrze skonstruowane warsztaty mogą pełnić formę terapii, stwarzając okazję do podzielenia się doświadczeniami i zderzenia ich z doświadczeniami innych osób z tej samej grupy.

5.8. Doświadczenia organizacji ze współpracy z firmami przewoźników

Niemal wszystkie organizacje, z których przedstawicielami prowadzono wywiady, miały doświadczenia ze współpracy lub przynajmniej próby nawiązania współpracy z firmami przewoźników. Najczęściej było to albo prowadzenie szkoleń z dostępności transportu dla osób z niepełnosprawnościami, albo przynajmniej rozestanie oferty szkoleń z dostępności transportu. Te doświadczenia pokazują, że oferta nieodpłatnych szkoleń ma znacznie większe szanse na realizację niż szkoleń odpłatnych. Organizacje starają się niekiedy o dotacje na projekty szkolenia pracowników. Zdarzają się jednak zgłoszenia od firm np. kolejowych z gotowością pełnej odpłatności.

Nasi rozmówcy jako przedstawiciele organizacji wchodzi w skład ciał konsultacyjnych ds. dostępności w swoich miastach, współpracują z UTK. Jeden z nich prowadzi spacer po mieście z radnymi, z przedstawicielami Urzędu Miejskiego, spółek miejskich, które uczestnicy odbywają na wózkach.

6. Kilka słów na zakończenie

Na wstępie zastrzeżono, że pełne wnioski i rekomendacje przedstawione zostaną w raporcie końcowym, tzw. diagnostycznym, bazującym na wszystkich przygotowanych w fazie badawczo-diagnostycznej projektu. Wynika to z faktu, że każdy z raportów cząstkowych bazuje tylko na jednej metodzie badawczej, nie jest więc wolny od jej słabości. Dopiero zestawienie wyników uzyskanych w efekcie zastosowania różnych metod badawczych pozwoli na bardziej zobiektywizowaną ocenę.

Niemniej w tym miejscu pragniemy przedstawić szereg refleksji nasuwający się po analizie wywiadów przeprowadzonych z przedstawicielami dwóch podstawowych stron: oferentów usług przewozowych w ramach zbiorowego transportu publicznego i ich klientów, użytkowników.

Nie jest naszą intencją pokazywanie sprzeczności czy poglądów świadczących o wzajemnym braku zrozumienia. Uważamy jednak, że warto podkreślić kluczowe różnice i zasadnicze zbieżności ocen, jedno i drugie bowiem mogą stanowić dobry punkt wyjścia do dalszych prac w projekcie.

I tak można zauważyć, że przedstawiciele firm i nadzorujących je instytucji⁸ w większym stopniu niż przedstawiciele środowiska osób z niepełnosprawnościami skupiają się na „dużej” infrastrukturze – dworce, windy, schody, krawężniki, tabor. Dostrzegają oczywiście problemy związane z informacją, z zachowaniami ludzi, ale są one na drugim planie. Przedstawiciele organizacji pozarządowych relatywnie więcej mówią o „małej” infrastrukturze – informacji, oznakowaniu, komunikowaniu się. Oczywiście nie oznacza to, że problemy z „dużą” infrastrukturą są z ich punktów widzenia mniej istotne, byłby to fałszywy wniosek. One nadal są bardzo istotne, ale osoby z niepełnosprawnościami z jednej strony nauczyły się (i tego uczą innych) radzenia sobie w istniejących warunkach, z drugiej – bardzo często stosują strategię unikania: skoro nie mogę

⁸ To dotyczy zarówno poszczególnych firm przewoźników, jak i jednostek organizacyjnych zajmujących się transportem publicznym w samorządach. Świadomie pomijamy w tym momencie różnice między poszczególnymi rodzajami transportu, ograniczając się do „dwóch stron”

liczyć na PKS, to z niego nawet nie próbuję korzystać. Jest więc tu rezygnacja, która nie ma wiele wspólnego z integracją, wręcz przeciwnie. Jednocześnie przedstawione podejście pokazuje kluczowe oczekiwanie: zanim wyremontujemy i zmodernizujemy wszystkie dworce, perony, przystanki, wagony, tramwaje itp. itd., co wymaga wielkich środków finansowych i wiele czasu, to zadbajmy przynajmniej o „małą” infrastrukturę i podejmiemy mniej kosztowne działania miękkie. I to wydaje się znakomitym obszarem dla standaryzacji.

Większość osób z niepełnosprawnościami prawdopodobnie zgodziłaby się z cytowanym w raporcie (w części kolejowej) stwierdzeniem jednego z badanych, by nie wprowadzać zbyt wielu wyrafinowanych „ulepszeń”, a skupić się na rozwiązaniach prostych, a niezawodnych, przy czym mniej kosztownych. Pewne kontrowersje prawdopodobnie wzbudziłby drugi z przytoczonych tam poglądów, dotyczący oceny racjonalności ekonomicznej wprowadzanych usprawnień. Część przedstawicieli środowiska osób z niepełnosprawnościami wyznaje podobne przekonania, część jednak uważa, że takie podejście w działaniach na rzecz włączenia społecznego jest nieuprawnione.

Badanie pokazało, że podział kompetencji pomiędzy PKP S.A., PKP PLK S.A. i przewoźników, zapewne logiczny i sensowny w skali makro, nie sprawdza się na poziomie mikro, gdy podróżny, zwłaszcza osoba o szczególnych potrzebach, przechodzi przez dworzec na peron i chce bezpiecznie wsiąść do pociągu. Podróżny nie wie i nie musi wiedzieć, że na tej drodze ma do czynienia z dwiema lub nawet trzema firmami. Nie wnioskuje się o zmianę podziału tych kompetencji, lecz o upłynnienie tego procesu i poprawę jego jakości. Podobnie jak nikt z użytkowników komunikacji miejskiej nie musi się zastanawiać, kto odpowiada za chodnik przed przystankiem i na przystanku, kto za krawężnik, a kto za autobus. Powinien natomiast widzieć troskę miasta o komfort jego podróży.

Coraz większe znaczenie w jakości usług ma człowiek – jego kompetencje i postawa. Badanie pokazuje, że ten czynnik oceniany jest coraz lepiej. Wiele zastrzeżeń po obu stronach (dostawcy usług i ich użytkownicy) w tym obszarze budzi jedynie sposób wykonywania zadań asysty. Zdaniem jej organizatorów problem wynika w dużej mierze z tego, że asysta świadczona jest przez

zewnątrzne firmy. Nie wydaje się to wystarczającym czy wręcz zasadnym wyjaśnieniem. Jest to prawdopodobnie kolejny obszar zasadnej standaryzacji i przyszłych szkoleń.

Na dużych dworcach (zaledwie 11) urządzono infokioski. Znajdują się one na dworcach z największym przepływem podróżnych, potencjalnie więc również z największą liczbą osób potrzebujących pomocy. Z drugiej strony wśród masy podróżnych i mając dostęp do wielu innych punktów obsługi (choćby kioski z prasą czy kawą) łatwo można uzyskać wiele użytecznych informacji. Jednocześnie dziesiątki dworców i stacji nie mają żadnej obsady, a w związku z tym nie ma tam żadnej możliwości uzyskania pomocy. Wydaje się zasadne stworzenie sieci informatoriów opartych o nowoczesne technologie z ewentualnym zaangażowaniem wolontariuszy. To kolejne miejsce na standaryzację i szkolenia.

Pracownicy transportu są szkoleni, mają wytyczone standardy działania, efekty tego są dostrzegane przez wszystkich. Podnoszenie kompetencji nie może być jednak działaniem akcyjnym, lecz musi być ciągłym procesem. W części firm już tak jest, nie jest to jednak powszechne. Kwestie obsługi osób o szczególnych potrzebach nie zajmują w tych działaniach szczególnego miejsca, aczkolwiek nie zawsze muszą stanowić wydzielony temat. Dobrze przeprowadzone szkolenie z pracy z klientem (obsługi klienta) rozwiązuje już część problemów. Niezbędne jednak są szkolenia, w ramach których pracownicy otrzymywać będą elementarną wiedzę o różnych niepełnosprawnościach, będą doświadczać bycia osobą z niepełnosprawnościami dzięki zastosowaniu różnych form symulacyjnych, będą ćwiczyć optymalne podejście do pomagania w różnych okolicznościach, a do tego będą trenować zasady skutecznej komunikacji i współpracy.

Badanie pokazuje, że poszczególne firmy kolejowe i poszczególni przewoźnicy miejscy czy organizatorzy miejskiego transportu podejmują wiele działań na rzecz poprawy jakości usług, w tym dla osób o szczególnych potrzebach. Zwraca uwagę, że te wysiłki są bardzo rozproszone – każdy przewoźnik, każde miasto działa osobno, nie łącząc swoich sił w wymyślaniu i testowaniu rozwiązań. Efektem są duże koszty innowacji, ale też brak tak oczekiwanej przez użytkowników standaryzacji.