



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

Standard pomocy w podróży

Warszawa, grudzień 2020

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

Spis treści

Standard pomocy w podróży	0
Słownik pojęć	5
Wstęp.....	7
1. Cele standardu	8
2. Beneficjent standardu	12
3. Podmiot standardu	12
4. Wymagane kompetencje personelu	14
4.1. Poziom postawy pracownika	14
4.2. Poziom wiedzy pracownika	14
4.3. Poziom umiejętności pracownika	15
5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy w podróży	16
5.1. Współpraca	16
5.2. Formularz zgłoszenia pomocy w podróży	16
5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy w podróży	19
5.4. Formularz potwierdzenia lub braku możliwości realizacji pomocy w podróży	20
5.5. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania	21
5.6. Obsługa osób głuchych i słabosłyszących	22
Standard świadczenia pomocy w podróży	1

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

5.7.	Karty pomocy w podróży	22
5.8.	Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy w podróży przez podmioty trzecie	23
6.	Realizacja usługi	25
6.1.	Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży – transport kolejowy i autokarowy międzymiastowy	25
	Działanie 1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży	25
	Działanie 2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia	27
	Działanie 3. Weryfikacja kompletności zgłoszenia (złożonego zdalnie)	27
	Działanie 4. Weryfikacja możliwości pomocy w podróży po stronie przewoźnika /przekazanie zgłoszenia do realizacji.....	28
	Działanie 5. Weryfikacja możliwości zapewnienia pomocy na terenie dworca	29
	Działanie 6. Wysłanie informacji do podróżnego o możliwości lub braku możliwości zapewnienia pomocy.	30
6.2.	Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników lub podmioty trzecie)	31
	Działanie 1. Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu	31
	Działanie 2. Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy	32
	Działanie 3. Udzielenie pomocy zgodnie z uzgodnionym planem	34
	Działanie 4. Organizacja pomocy w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się po miejscu odprawy pasażerskiej	35
	Działanie 5. Pomoc w podróży w przypadku opóźnień	36

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

6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu	37
Działanie 1 Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc na dworcu/ Potwierdzenie wykonania pomocy	37
Działanie 2. Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc na pokładzie pojazdu ..	38
Działanie 3. Powitanie i uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy	40
Działanie 4. Udzielenie pomocy zgodnie z uzgodnionym planem	42
Działanie 5. Pomoc w sytuacji awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu	44
6.4. Pomoc na pokładzie pojazdu	46
Działanie 1. Pomoc w zajęciu miejsca w pojeździe	46
Działanie 2. Informacja o warunkach podróży i świadczonych na pokładzie pojazdu usługach.	46
Działanie 3. Pomoc w poruszaniu się po pojeździe (jeśli jest wymagana lub oczekiwana).	47
Działanie 4. Pomoc w sytuacji awarii pojazdu	48
Działanie 5. Opóźnienie pociągu/autobusu w podróży skomunikowanej	49
Działanie 6. Kontrola/zakup biletów	50
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja	52
Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na dworcach kolejowych/autobusowych/węzłach przesiadkowych	52
Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu	54
6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego	56
Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku załabnięcia.	56

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

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku wystąpienia ataku epilepsji	58
Działanie: Atak paniki.....	60
Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku upadku/urazu/upadku osoby na wózku	61
7. Podstawy prawne standardu	66

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

Słownik pojęć

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

Osoby ze szczególnymi potrzebami – osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przewyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

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

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

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

Przewoźnik – podmiot operujący w ramach publicznego transportu zbiorowego.

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

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

Standard świadczenia pomocy w podróży 5

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

Zarządca infrastruktury kolejowej - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą kolejową, jej eksploatację, utrzymanie, odnowienie lub udział w rozwoju tej infrastruktury, a w przypadku budowy nowej infrastruktury, podmiot, który przystąpił do jej budowy w charakterze inwestora.

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca dworca kolejowego lub autobusowego lub węzła przesiadkowego.

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

Wstęp

Standard pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami określa podstawowe wymogi w zakresie organizacji i realizacji pomocy w podróży, w tym:

- obsługi zgłoszeń zapotrzebowania na świadczenie pomocy w podróży,
- pomocy w miejscu odprawy pasażerskiej,
- pomocy przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pojazdu transportu zbiorowego,
- pomocy na pokładzie pojazdu,
- pomocy w sytuacjach niestandardowych, wynikających z przyczyn technicznych (awarie sprzętu, opóźnienia pojazdów itp.),
- pomocy w czasie ewakuacji,
- pomocy w sytuacjach nagłych problemów zdrowotnych u pasażera.

Standard w części **Ogólne wytyczne w zakresie obsługi i organizacji pomocy w podróży** stanowi wytyczne dla kadry zarządzającej odpowiedzialnej za organizację usługi przewozowej.

Standard w części **Realizacja usługi** stanowi wytyczne dla pracowników przewoźników, zarządców miejsc odprawy pasażerskiej oraz podmiotów zewnętrznych odpowiedzialnych za realizację pomocy w podróży.

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

1. Cele standardu

Standard stanowi zbiór wytycznych dla przewoźników publicznego transportu zbiorowego (dalej PTZ) oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej mających zapewnić świadczenie usług w zakresie obsługi i pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Przyjęcie standardu zwiększy jednolitość stosowanych procedur obsługi i pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Ułatwi to i zwiększy mobilność osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewni im większy i łatwiejszy dostęp do transportu publicznego.

Stosowanie standardu zapewni jednolity sposób obsługi i pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie:

a) Obsługi bezpośredniej:

Gdzie/kiedy	Przez kogo
W punktach obsługi i informacji pasażerskiej.	1. Sprzedawca biletów. 2. Pracownik punktu informacyjnego. 3. Pracownik punktu obsługi pasażera.
W punktach sprzedaży biletów.	1. Sprzedawca biletów. 2. Pracownik punktu obsługi pasażera.
Przy przyjmowaniu zgłoszenia potrzeby pomocy w podróży.	1. Sprzedawca biletów. 2. Pracownik punktu informacyjnego. 3. Pracownik punktu obsługi pasażera.
W poruszaniu się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej, w tym pomoc w dostaniu się do kluczowych z punktu widzenia pasażera miejsc - od momentu	1. Pracownik miejsca odprawy pasażerskiej. odpowiedzialny za realizację pomocy. 2. Pracownik ochrony.

Standard świadczenia pomocy w podróży 8

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

Gdzie/kiedy	Przez kogo
przybycia podróżnego do wyznaczonego miejsca spotkania.	3. Pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielaniu pomocy w podróży.
Podczas wchodzenia na pokład pojazdu i przy wyjściu z pojazdu.	1. Członek drużyny konduktorskiej. 2. Kierowca autokaru, autobusu, busa międzymiastowego.
Przy zajmowaniu i opuszczaniu miejsca.	1. Członek drużyny konduktorskiej. 2. Kierowca autokaru, autobusu, busa międzymiastowego.
Przy umieszczeniu w pojeździe bagażu.	1. Członek drużyny konduktorskiej. 2. Kierowca autokaru, autobusu, busa międzymiastowego.
Podczas podróży w poruszaniu się po pojeździe (np. w celu umożliwienia skorzystania z toalety, wagonu restauracyjnego, cateringu lub innych usług oferowanych na pokładzie pojazdu).	1. Członek drużyny konduktorskiej.
Podczas kontroli biletów	1. Kontroler biletów.
Podczas ewakuacji, opóźnień lub odwołania kursu.	1. Członek drużyny konduktorskiej 2. Kierowca autokaru, autobusu, busa międzymiastowego. 3. Pracownik miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialny za realizację pomocy. 4. Pracownik ochrony.

Standard świadczenia pomocy w podróży 9

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

Gdzie/kiedy	Przez kogo
	5. Pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielaniu pomocy w podróży.
W trakcie przesiadek w ramach podróży skomunikowanej z innymi środkami transportu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Członek drużyny konduktorskiej. 2. Pracownik miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialny za realizację pomocy. 3. Pracownik ochrony. 4. Pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielaniu pomocy w podróży.
W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w przypadku awarii pojazdu w trakcie podróży (jeśli jest zapewniona).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Członek drużyny konduktorskiej. 2. Kierowca autobusu międzymiastowego.
W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w miejscu odprawy pasażerskiej (jeśli jest zapewniona).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pracownik miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialny za realizację pomocy. 2. Pracownik ochrony. 3. Pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielaniu pomocy w podróży.

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

b) Obsługi pośredniej:

Gdzie/Kiedy	Przez kogo
Podczas planowania podróży, zakupu biletów obsługi i organizacji podróży za pośrednictwem stron www, aplikacji mobilnych, formularzy zgłoszeniowych, infolinii.	Pracownik infolinii.
W czasie zgłoszenia potrzeby pomocy w podróży.	Pracownik infolinii.
W trakcie obsługi zgłoszenia potrzeby pomocy w podróży, w tym potwierdzenia zgłoszenia.	Pracownik infolinii.
Podczas zarządzania zgłoszeniem – jego aktualizacji, zmiany, odwołania.	Pracownik infolinii.

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

2. Beneficjent standardu

Beneficjentami *Standardu świadczenia pomocy w podróży* są osoby ze szczególnymi potrzebami, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Realizacja *Standardu* pozytywnie wpłynie na jakość obsługi wszystkich podróżnych, w tym również osób starszych, osłabionych chorobami, osób z niepełnosprawnościami trwałymi i czasowymi, kobiet w ciąży, osób podróżujących z małymi dziećmi (w tym z wózkami dziecięcymi) lub osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

3. Podmiot standardu

Standard powinien być stosowany w:

- Pasażerskim transporcie kolejowym (w pociągach).
- Transporcie międzymiastowym, w tym:
 - 1) autokarach,
 - 2) autobusach,
 - 3) busach.
- Transporcie miejskim, w tym:
 - 1) autobusach i trolejbusach,
 - 2) tramwajach,
 - 3) metrze.

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

- Miejscach odprawy pasażerskiej na:
 - 1) dworcach i stacjach kolejowych,
 - 2) dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej,
 - 3) węzłach przesiadkowych.
- Standard ma zastosowanie w pracy na następujących stanowiskach:
 - 1) Pracownik punktu obsługi pasażera (Dotyczy także pracowników InfoDworców , funkcjonujących na dworcach kategorii premium zarządzanych przez PKP S.A.)
 - 2) Pracownik punktu informacyjnego(Dotyczy także pracowników InfoDworców , funkcjonujących na dworcach kategorii premium zarządzanych przez PKP S.A.)
 - 3) Pracownik infolinii
 - 4) Sprzedawca biletów
 - 5) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy(Dotyczy także pracowników Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych, funkcjonującego w strukturze organizacyjnej spółki Polskie Koleje Państwowe S.A.)
 - 6) Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony
 - 7) Pracownik dworca autobusowego
 - 8) Pracownik węzła przesiadkowego
 - 9) Członek drużyny konduktorskiej
 - 10) Kierowca autobusu międzymiastowego
 - 11) Kontroler biletów.

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

4. Wymagane kompetencje personelu

4.1. Poziom postawy pracownika

- jest przekonany, że podmiotowość i potrzeby wszystkich podróżnych są jednakowo ważne, a udzielane wsparcie nie jest czymś wyjątkowym tylko normą w świecie, w którym żyją różnorodni ludzie,
- uznaje za zasadne i ma wewnętrzne przekonanie, że warto stosować zasady dostępnej informacji i komunikowania się w sposób adekwatny do możliwości percepcyjnych odbiorców,
- czuje się istotnym podmiotem procesu wprowadzania standardu pomocy w podróży, który jest dostosowany do sytuacji i potrzeb różnorodnych podróżnych i chce stosować na co dzień jego zasady, jest przekonany, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące.

4.2. Poziom wiedzy pracownika

- zna zasady savoir-vivre w obsłudze różnorodnych podróżnych i wie, że ważne jest, aby stosować je spójnie podczas wykonywania obowiązków,
- wie, że kluczowy jest pierwszy kontakt i pierwsze spotkanie z podróżnym, podczas którego oprócz informacji ustala się zasady współpracy i wsparcia podczas całej podróży,
- wie, jaka jest specyfika i jakie są ewentualne potrzeby podróżnych po kryzysach psychicznych, w spektrum autyzmu, z niepełnosprawnością intelektualną,
- zna różnice pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum autyzmu i nie traktuje tych problemów jako jednego zjawiska,
- wie, jakie mogą się pojawić problemy z przemieszczaniem się, zna różne rodzaje sprzętu (wózki, balkoniki, kule, laska) i wie jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami, dla których sprzęt jest niezbędny do poruszania się,
- zna różne rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się, wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu (platformy, pochylnie, podnośniki) i wie jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami korzystającymi z tego sprzętu,
- wie, jaka jest funkcja psa asystującego i jakie prawa przysługują podróżnym z psem asystującym,

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

- zna procedury obowiązujące w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych i wie jak uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróżnych,
- zna zasady zachowania bezpieczeństwa podróżnego i personelu PTZ.

4.3. Poziom umiejętności pracownika

- potrafi zastosować zasady savoir-vivre w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron,
- umie zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całej podróży,
- potrafi uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard pomocy w podróży,
- umie wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie,
- potrafi profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje potrzebę pomocy (uwzględniając przy tym zarówno savoir-vivre, standard jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy, to umie się zachować tak, by nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych,
- umie obchodzić się z różnym sprzętem wspomagającym poruszanie się oraz wsiadanie i wysiadanie z pojazdu,
- potrafi pomóc bez rozpraszania psa asystującego.

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

5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy w podróży

5.1. Współpraca

Warunkiem skutecznego świadczenia usług pomocy w podróży jest współdziałanie przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej oraz zarządców infrastruktury między sobą. W tym celu pracownicy odpowiedzialni za organizację pomocy w podróży w każdym z przedsiębiorstw, którego standard dotyczy, **muszą dysponować zawsze aktualną listą kontaktową** (imię, nazwisko, telefon) do swoich odpowiedników w pozostałych przedsiębiorstwach.

5.2. Formularz zgłoszenia pomocy w podróży

Z uwagi na funkcjonujące już w transporcie kolejowym i międzymiastowym formularze online oraz z racji powszechności rozwiązań informatycznych w tym zakresie standard nie określa jego wzoru pod względem graficznym, czy układem poszczególnych pól, a jedynie określa zakres niezbędnych danych:

- 1) imię i nazwisko podróżnego (pole nieobowiązkowe),
- 2) datę podróży,
- 3) relację (stacja/przystanek wyjazdu, stacja/przystanek przyjazdu, stacja/przystanek przesiadania się),
- 4) numer wagonu/autobusu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem/autobusem z rezerwacją miejsc,
- 5) nazwę przewoźnika,
- 6) planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
- 7) określenie zakresu oczekiwanej pomocy:
 - pomoc na terenie miejsca odprawy pasażerskiej (ze wskazaniem stacji/przystanku początkowej i końcowej),
 - pomoc przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu,
 - pomoc przy zajęciu miejsca w pojeździe,

Standard świadczenia pomocy w podróży 16

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

- przeniesienie bagażu (o wadze maks. 20 kg),
 - wniesienie/wyniesienie bagażu,
 - pomoc w podróży z przesiadką z możliwością dodania parametrów podróży (tj. stacja początkowa z datą i godziną wyjazdu, stacja końcowa z datą i godziną przyjazdu, nazwa przewoźnika, w przypadku transportu kolejowego numer pociągu, wagonu i miejsca (jeśli dotyczy),
- 8) rodzaj ograniczenia z określeniem rodzaju zaopatrzenia ortopedycznego (rekomendowany zamknięty katalog do wyboru):
- osoba na wózku (z określeniem rodzaju wózka: ortopedyczny, elektryczny, inny),
 - osoba o ograniczonej możliwości poruszania się (z określeniem wykorzystywanego sprzętu: kule/laska, balkonik/chodzik, wózek dziecięcy/specjalistyczny wózek dziecięcy),
 - osoba niewidoma,
 - osoba niedowidząca,
 - osoba głucha,
 - osoba słabosłysząca,
 - osoba głuchoniewidoma,
 - osoba z niepełnosprawnościami psychicznymi,
 - osoba z niepełnosprawnościami intelektualnymi,
 - osoba starsza (Rekomendowane jest przyjęcie jednego progu wiekowego dla osób starszych w transporcie publicznym 60 lat, zgodnie z definicją osoby starszej zawartą w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych.),
 - kobieta w ciąży,
 - osoba podróżująca z małymi dziećmi (Rekomendowane jest przyjęcie wieku do 6 lat),
 - osoba w spektrum autyzmu,
 - inne (opis w uwagach),
- 9) liczbę osób potrzebujących pomocy (w przypadku wskazania więcej niż jednej osoby – konieczny jest wybór potrzeb kolejnych podróży zgodnie z pkt 7 i 8),
- 10) informację, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący,
- 11) preferowaną przez podróżnego formę kontaktu (np. mail, telefon, SMS),

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

12) miejsce spotkania i godzinę spotkania - uzupełniane automatycznie na podstawie danych z systemu rezerwacji miejsc/zakupu biletów oraz bazy zawierającej dane na temat miejsca odprawy pasażerskiej. W przypadku braku możliwości automatycznego uzupełnienia pola – informacja o miejscu i godzinie spotkania udostępniana jest podróżnemu w formularzu potwierdzającym możliwość realizacji pomocy w podróży. Miejsce spotkania powinno uwzględniać wyznaczone lub zwyczajowe miejsca spotkań z możliwością jego zmiany/poprawy przez podróżnego; godzina spotkania powinna uwzględniać czas (przed planowanym odjazdem) niezbędny do realizacji pomocy w sposób bezpieczny i komfortowy dla podróżnego (minimum 30- minut przed planowanym odjazdem),
uwagi (pole nieobowiązkowe, gdzie podróżny może podać dodatkowe informacje).

Uwaga: Nie należy z góry przesądzać, komu jaka pomoc może być potrzebna. Nie mają prawa o tym rozstrzygać pracownicy udzielający pomocy, nie wolno tego rozstrzygać w ramach konstrukcji formularza zgłoszeniowego (np. o skorzystanie z podnośnika/wyciągu mogą wnioskować osoby poruszające się przy pomocy kul, a nie tylko osoby na wózku).

Wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, formularz jest wypełniany poprzez wybór właściwych odpowiedzi lub uzupełniany automatycznie z możliwością weryfikacji i poprawy wprowadzonych danych przez podróżnego.

W przypadku zarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów online zgłoszenie powinno być wygenerowane automatycznie po dokonaniu zakupu biletu i wyrażeniu przez podróżnego chęci uzyskania pomocy. System po dokonaniu zakupu biletu powinien dopytać, czy podróżny chce zgłosić potrzebę pomocy w podróży, a w przypadku potwierdzenia – wygenerować zgłoszenie z możliwością jego weryfikacji i poprawy przez podróżnego przed przesłaniem do przewoźnika. Zgłoszenie generowane jest na podstawie udostępnionych w procesie rejestracji danych podróżnego oraz danych dotyczących podróży.

W przypadku niezarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów online zgłoszenie powinno być wygenerowane automatycznie po dokonaniu zakupu biletu i wyrażeniu przez podróżnego chęci uzyskania pomocy. Podróżny uzupełnia zgłoszenie o brakujące dane.

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

Każdorazowo po dokonaniu zgłoszenia podróżny otrzymuje potwierdzenie dokonania zgłoszenia zgodnie z Działaniem *Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia*.

5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy w podróży

Każde złożone przez podróżnego lub przyjęte przez pracownika zgłoszenie należy potwierdzić. Potwierdzenie dotyczy jedynie przyjęcia zamówienia. Potwierdzenie musi zawierać:

- 1) nazwę podmiotu, który zgłoszenie przyjął,
- 2) informację dotyczącą zgłoszonej pomocy w podróży,
- 3) numer zgłoszenia,
- 4) przewidywany czas potwierdzenia możliwości realizacji pomocy,
- 5) kontakt do podmiotu, który zgłoszenie przyjął (numer telefonu, adres email).

Proponowany wzór potwierdzenia:

Potwierdzenie zgłoszenia pomocy w podróży nr

Możliwość realizacji pomocy polegającej na (np. pomocy na terenie dworca/stacji, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, pomocy w podróży z przesiadką, zostanie potwierdzona maksymalnie w ciągu 5 godzin.

W przypadku pytań prosimy o kontakt pod nr tel. lub adres email, nazwa podmiotu.....

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

5.4. Formularz potwierdzenia lub braku możliwości realizacji pomocy w podróży

Z uwagi na funkcjonujące już w transporcie kolejowym i międzymiastowym formularze online standard nie określa wzoru pod względem graficznym, czy układem poszczególnych pól, a jedynie wskazuje zalecenia w zakresie informacji, które podróźny powinien otrzymać.

Potwierdzenie udostępniane jest podróźnemu w dogodnej dla niego formie, w szczególności w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej systemu rezerwacji miejsc lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej z możliwością jego wydrukowania lub przesłania pliku na urządzenie podróźnego.

Potwierdzenie powinno być dostępne również z elektronicznym biletem z możliwością jego odczytu na urządzeniu podróźnego.

Potwierdzenie powinno zawierać informacje o:

- 1) miejscu spotkania,
- 2) dacie i godzinie spotkania,
- 3) zakresie świadczonej pomocy (np. pomocy na terenie dworca/stacji, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, pomocy w podróży z przesiadką),
- 4) relacji podróży (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się),
- 5) nazwę przewoźnika, numer wagonu/autobusu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem/autobusem z rezerwacją miejsc,
- 6) informacjach ułatwiających podróźnemu identyfikację osób realizujących pomoc (np. będzie realizowana przez dwóch pracowników ochrony ubranych w żółte, odblaskowe kamizelki) wraz z danymi kontaktowymi do nich,
- 7) danych kontaktowych (numer telefonu, adres email lub kontakt SMS) do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy po stronie przewoźnika lub zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej lub zarządcy infrastruktury.

Standard świadczenia pomocy w podróży 20

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

W przypadku braku możliwości realizacji pomocy należy:

- 1) podać przyczyny braku pomocy (np. brak możliwości organizacji pomocy na dworcu/stacji lub dworcach/stacjach np. ze względu na brak pracowników, awaria sprzętu wspomagającego poruszanie się, prace remontowo-budowlane), brak miejsc lub brak wagonu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami),
- 2) wskazać inne możliwości podróży (np. zmiana daty podróży, zmiana dworca/stacji, możliwość realizacji podróży bez możliwości zapewnienia pomocy na dworcu/stacji).

Ewentualne zmiany planu podróży lub zakresu pomocy każdorazowo powinny być uzgadniane z podróżnym i wymagają jego akceptacji. Proponowane zmiany muszą gwarantować bezpieczeństwo podróżnego i możliwość realizacji podróży.

5.5. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z przewoźnikami publicznego transportu zbiorowego wyznaczają **miejsca spotkań** na terenie dworców/stacji/węzłów przesiadkowych. Miejsca spotkań muszą być zlokalizowane w pobliżu dostępnych (dostosowanych) wejść oraz punktów obsługi pasażerów i kas przeznaczonych do obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Wyznaczone miejsca powinny być wyposażone w urządzenia umożliwiające powiadomienie pracowników miejsc odprawy pasażerskiej o fakcie przybycia pasażera. Niezależnie od powyższego należy dopuścić możliwość proponowania przez podróżnego innego miejsca spotkania.

Jest zalecane, by osoby zajmujące się udzielaniem pomocy w podróży na dworcach/stacjach/przystankach wyróżniały się strojem – nie jako ochrona dworca, lecz jako asystenci podróżnych.

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z przewoźnikami publicznego transportu zbiorowego wyznaczają ponadto **miejsca oczekiwania** dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami na peronach oraz przystankach autobusowych, trolejbusowych, kolejowych, tramwajowych

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

i metra. Zajęcie tego miejsca przez podróżnego jest informacją dla personelu pokładowego, że podróżnemu należy udzielić pomocy przy lokowaniu w pojeździe. Miejsca oczekiwania powinny być wyposażone w miejsca do siedzenia.

5.6. Obsługa osób głuchych i słabosłyszących

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają:

- Pętle indukcyjne w kasach, punktach obsługi pasażera i punktach informacyjnych (przeznaczonych do obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami).
- Usługę PJM online. Usługa udostępniana jest z poziomu strony internetowej przewoźnika/zarządcy z możliwością połączenia z konsultantem infolinii. Usługa wykorzystywana jest również w kasach, punktach obsługi pasażera i punktach informacyjnych (przeznaczonych do obsługi osób z niepełnosprawnościami) oraz przez personel pokładowy i pracowników świadczących pomoc w miejscach odprawy pasażerskiej.

5.7. Karty pomocy w podróży

W celu zwiększenia komfortu komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby przewoźnicy zbiorowego transportu publicznego stosowali karty pomocy w podróży (Rozwiązanie z powodzeniem jest stosowane przez Brytyjski First Bus, który udostępnia swoim klientom zestaw 14 kart informujących kierowcę autobusu o potrzebach podróżnego. Karty zostały opracowane we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania kierowcy o niepełnosprawności pasażera, co jest istotne zwłaszcza w przypadku osób z ukrytymi niepełnosprawnościami. Karty można pobrać i wydrukować ze strony przewoźnika, a następnie okazać ją kierowcy wraz z biletem. Karty wprowadziły w 2020 roku Koleje Wielkopolskie: https://koleje-wielkopolskie.com.pl/osoby_z_niepelnosprawnoscia/). Mają one szczególne znaczenie w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami

Wzór kart zamieszczono w Standardzie informowania i komunikowania się.

Standard świadczenia pomocy w podróży **22**

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

Karty są udostępniane bezpłatnie podróżnym ze szczególnymi potrzebami bez konieczności przedstawiania dokumentów potwierdzających możliwość ich stosowania, jak np. orzeczenie o niepełnosprawności. Podróżny powinien mieć możliwość ich pobrania i wydrukowania bezpośrednio ze strony internetowej przewoźnika. Ponadto karty powinny być dostępne w punktach obsługi pasażera, punktach informacyjnych i kasach biletowych.

Rekomendowane jest prowadzenie działań informacyjnych mających na celu promocję rozwiązania wśród wszystkich podróżnych, np. poprzez kampanie informacyjne na monitorach w pojazdach transportu zbiorowego.

5.8. Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy w podróży przez podmioty trzecie

W celu zapewnienia właściwej jakości świadczenia pomocy w podróży przez podmioty trzecie, wykonujące również inne zadania, jak np. ochrona osób i mienia na terenie miejsc odprawy pasażerskiej, rekomendowane jest zapewnienie już na poziomie zamówienia (formułowania opisu przedmiotu ochrony osób i mienia na terenie miejsc odprawy pasażerskiej), a następnie umowy o współpracy, zapisów dotyczących sposobu i zakresu realizacji powierzonych zadań.

Rekomendowane klauzule opisu przedmiotu zamówienia oraz zapisy umowne:

1. Sposób świadczenia pomocy
 - 1) Wykonawca realizuje pomoc w podróży zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego standardami oraz standardem świadczenia pomocy w podróży, które stanowią załącznik do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
 - 2) Zamawiający wymaga, aby pomoc w podróży nie była warunkowana koniecznością realizacji innych zadań związanych np. z ochroną osób lub mienia. Wykonawca zapewni właściwą organizację pracy uwzględniającą możliwość jednoczesnej realizacji zadań związanych z ochroną osób i mienia oraz świadczeniem pomocy na terenie dworca. Zamawiający wymaga zapewnienia na głównych dworcach minimum dwuosobowej stałej grupy, której głównym zadaniem jest świadczenie pomocy podróżnym ze szczególnymi potrzebami.

Standard świadczenia pomocy w podróży 23

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

2. Kompetencje personelu Wykonawcy przedmiotu umowy

- 1) Pracownicy podmiotu trzeciego posiadają niezbędną wiedzę i kompetencje w zakresie świadczenia pomocy w podróży minimum zgodnie z przyjętym przez Zamawiającego standardem świadczenia pomocy w podróży. Zamawiający zapewnia cykliczne szkolenie pracowników w tym zakresie.

3. Wyposażenie personelu Wykonawcy przedmiotu umowy

Wykonawca w ramach realizacji umowy zapewnia minimum:

1. jeden wózek na każdy obiekt objęty umową, przeznaczony do realizacji pomocy w podróży.
2. jeden wózek bagażowy na każdy obiekt objęty umową, przeznaczony do realizacji pomocy w podróży.
3. jeden tablet do obsługi podróżnych z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online, ze stałym, symetrycznym łączem internetowym o przepustowości min. 2 Mb/s (up and down), kamerą i słuchawkami. Usługa dostępu do internetu zapewniana jest przez Zamawiającego.

4. Monitorowanie jakości świadczenia pomocy w podróży.

Zamawiający zastrzega możliwość cyklicznego (minimum raz w roku) badania jakości świadczenia pomocy w podróży w zakresie m.in.:

- 1) zgodności realizacji pomocy z przyjętymi standardami świadczenia pomocy w podróży,
- 2) czasu oczekiwania na personel, szybkości i terminowości wykonania pomocy,
- 3) gotowości i sposobu realizacji pomocy w przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia,
- 4) zapewnienia bezpieczeństwa i komfortu podróżnego oraz personelu realizującego pomoc,
- 5) realizacji pomocy w sytuacjach nadzwyczajnych (np. opóźnienia, zmiana miejsca odjazdu, komunikacja zastępcza),
- 6) kwalifikacji i wiedzy personelu,
- 7) umiejętności komunikacyjnych,
- 8) jakości i sposobu przekazywanych informacji.

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

6. Realizacja usługi

6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży – transport kolejowy i autokarowy międzymiastowy.

Działanie 1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży

Albo samodzielnie przy użyciu formularza generowanego automatycznie w systemie rezerwacji biletów przy wskazaniu opcji „potrzebna pomoc” lub przy użyciu odrębnego formularza do zgłoszenia pomocy w podróży. Albo w terminalu samoobsługowym.

Albo przy pomocy pracowników na następujących stanowiskach:

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik infolinii

Sposób realizacji

Telefonicznie na wskazany nr telefonu. Pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie www.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

Pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie www.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialne stanowisko

Sprzedawca biletów

Sposób realizacji

Standard świadczenia pomocy w podróży 25

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

Przy użyciu formularza generowanego automatycznie w systemie rezerwacji biletów przy wskazaniu opcji „potrzebna pomoc” lub przy użyciu odrębnego formularza do zgłoszenia pomocy w podróży.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Warunki realizacji usługi

- 1) Optymalnie 24 godziny przed podróżą (Pożądane jest skrócenie czasu zgłaszania potrzeby uzyskania pomocy w podróży z 48 h do maksymalnie 24 h. Prezes UTK zwrócił się do przewoźników kolejowych z propozycją przyjęcia w swoich wewnętrznych regulacjach zapisów dotyczących okresu zgłaszania podróży korzystniejszych, niż te). Podróżny ma prawo dokonać zgłoszenia w czasie krótszym niż 24 godziny przed podróżą. Zakres podejmowanych działań jest taki sam, niezależnie od czasu zgłoszenia przez podróżnego.
- 2) Przewoźnik udostępnia na swojej stronie www jeden formularz dla podróżnych i pracowników.
- 3) Do wykorzystania w obsłudze bezpośredniej:
 - tłumacz języka migowego online;
 - alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartki, tablet). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:
 - zapisywaniu najważniejszych informacji,
 - wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego litery drukowane),
 - układaniu prostych zdań.
 - pętla indukcyjna,
 - karty pomocy w podróży stosowane przez podróżnego. Podróżny może okazać Ci kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy lub sposobu komunikacji.
- 4) W obsłudze pośredniej niezbędna zgodność z WCAG (W wersji określonej w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych) (strona www)

Standard świadczenia pomocy w podróży 26

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

Uwaga: Nie należy z góry przesądzać, komu jaka pomoc może być potrzebna. Nie mają prawa o tym rozstrzygać pracownicy udzielający pomocy, nie wolno tego rozstrzygać w ramach konstrukcji formularza zgłoszeniowego (np. o skorzystanie z podnośnika/wyciągu mogą wnioskować osoby poruszające się przy pomocy kul, a nie tylko osoby na wózku).

Działanie 2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia

W przypadku obsługi samodzielnej potwierdzenie generowane jest i wysyłane do podróżnego automatycznie przez system po zatwierdzeniu i wysłaniu formularza.

Potwierdzenie dotyczy wyłącznie otrzymania zgłoszenia przez przewoźnika do rozpatrzenia i nie jest równoznaczne z potwierdzeniem udzielenia pomocy we wnioskowanym zakresie.

Warunki realizacji usługi

- 1) Potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się, w szczególności mail, SMS, telefon, indywidualne konto pasażera w systemie rezerwacji biletów.
- 2) W przypadku zgłoszenia wysłanego drogą mailową lub telefonicznie na wskazany nr telefonu (infolinia) potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przekazywane jest optymalnie w ciągu 30 minut od chwili otrzymania zgłoszenia.
- 3) W przypadku zgłoszenia w punkcie obsługi pasażera (w zakresie pomocy na dworcu) – brak konieczności dodatkowego potwierdzenia.

Działanie 3. Weryfikacja kompletności zgłoszenia (złożonego zdalnie)

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

W przypadku stwierdzenia niekompletności danych w formularzu pracownik kontaktuje się z pasażerem w celu weryfikacji poprawności/uzupełnienia danych.

Standard świadczenia pomocy w podróży 27

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

Warunki realizacji usługi

- 1) Kontakt następuje optymalnie w ciągu 30 minut od chwili otrzymania zgłoszenia.
- 2) Kontakt odbywa się w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się.

Działanie 4. Weryfikacja możliwości pomocy w podróży po stronie przewoźnika /przekazanie zgłoszenia do realizacji

Odpowiedzialne stanowisko

- Pracownik punktu obsługi pasażera
- Pracownik infolinii
- Sprzedawca biletów

Sposób realizacji

Formularz przekazywany jest automatycznie (elektronicznie) do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy ze strony przewoźnika.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

- 1) Potwierdza możliwość realizacji podróży po stronie przewoźnika.
- 2) Następnie przekazuje zgłoszenie do pracownika odpowiedzialnego po stronie zarządy dworca (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji, jeśli jest wdrożony).

Warunki realizacji usługi

- 1) Potwierdzenie możliwości udzielenia pomocy po stronie przewoźnika następuje optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia.
- 2) W przypadku gdy pasażer prześle zgłoszenie dotyczące pomocy ze strony przewoźnika do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy po stronie zarządcy dworca -

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

pracownik ten przekazuje zgłoszenie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy ze strony przewoźnika (informując o tym pasażera), który podejmuje właściwe działania.

Działanie 5. Weryfikacja możliwości zapewnienia pomocy na terenie dworca

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy po stronie zarządcy dworca i zarządcy infrastruktury

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy po stronie zarządcy dworca i zarządcy infrastruktury

- 1) Potwierdza pracownikowi przewoźnika odpowiedzialnemu za organizację pomocy w podróży możliwość udzielenia pomocy w przemieszczaniu się po terenie dworca, peronów, przejść podziemnych, kładek lub innych ciągów komunikacyjnych, na których dozwolone jest przemieszczanie się pieszych, we wskazanym przez podróżnego terminie i relacji (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji, jeśli jest wdrożony).
- 2) Potwierdzenie zawiera:
 - numer kontaktowy do osób odpowiedzialnych za realizację pomocy ze strony zarządcy dworca i/lub zarządcy infrastruktury,
 - miejsce i godzinę spotkania z pasażerem.

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika

Przekazuje kierownikowi pociągu/kierowcy autobusu kopię formularza zgłoszenia pomocy w podróży uzupełnioną o dane kontaktowe do odpowiednich pracowników zarządcy dworca i/lub zarządcy infrastruktury.

Kierownik pociągu podczas obejmowania pociągu ma obowiązek wskazać członka drużyny konduktorskiej odpowiedzialnego za realizację pomocy w podróży. Może wskazać siebie.

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

Warunki realizacji usługi

W przypadku pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy po stronie zarządcy dworca i zarządcy infrastruktury potwierdzenie następuje optymalnie w ciągu 60 minut od chwili zgłoszenia.

W przypadku pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy ze strony przewoźnika optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania potwierdzenia.

Działanie 6. Wysłanie informacji do podróżnego o możliwości lub braku możliwości zapewnienia pomocy.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika.

Sposób realizacji

Przekazuje pasażerowi:

- a) potwierdzenie możliwości realizacji pomocy
- lub
- b) informację o braku możliwości realizacji pomocy.

Warunki realizacji usługi

- 1) Potwierdzenie kierowane jest w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się, w szczególności mail, SMS, telefon, indywidualne konto pasażera w systemie rezerwacji biletów niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia możliwości realizacji pomocy lub po otrzymaniu informacji o braku możliwości realizacji pomocy.
- 2) W przypadku braku możliwości realizacji pomocy należy:
 - podać przyczyny braku pomocy (np. brak pomocy na dworcu lub dworcach, brak miejsc lub brak wagonu/autobusu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami),
 - wskazać inne możliwości podróży (np. zmiana daty podróży, zmiana dworca, możliwość realizacji podróży bez pomocy na dworcu).

Standard świadczenia pomocy w podróży 30

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

6.2. Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników lub podmioty trzecie)

Działanie 1. Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony

Sposób realizacji

- 1) Pracownicy przedstawiają się podając imię i nazwisko.
- 2) Pracownicy potwierdzają tożsamość podróżnego, pytając np. czy mam przyjemność z Panem/Panią...
- 3) Następnie pracownicy informują, że są odpowiedzialni za realizację pomocy na terenie dworca.

Warunki realizacji usługi

- 1) Pracownicy powinni oczekiwać na pasażera w umówionym miejscu na minimum 5 min. przed umówioną z podróżnym godziną spotkania. W przypadku spóźnienia podróżnego pracownicy zobowiązani są do pozostania w wyznaczonym miejscu i oczekiwania na pasażera do czasu odjazdu pociągu.
- 2) Miejsce spotkania – wyznaczone stałe miejsca spotkań, zlokalizowane w pobliżu dostępnego wejścia na dworzec/stację. Jest wyposażone w miejsca siedzące oraz system powiadamiania pracowników dworca o fakcie przybycia pasażera. Uwaga: miejsc spotkań na dużych obiektach powinno być więcej niż jedno; dopuszcza się wskazanie przez podróżnego innego miejsca spotkania – na etapie zgłaszania zapotrzebowania na pomoc w podróży.
- 3) Pracownik jest wyposażony w tłumacza języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników:

Standard świadczenia pomocy w podróży **31**

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

- 1) Podróżny może okazać ci kartę pomocy w podróży, na której będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 2) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba wyciąga dłoń – uściśnij ją. Jeśli osoba jest odwrócona do Ciebie i po pierwszych słowach zorientujesz się, że nie słyszy - dotknij ją lekko w ramię.
- 3) Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą rękę.
- 4) Zawsze, jeśli podróżny tego oczekuje, do komunikacji z głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikację z tłumaczem języka migowego online.

Działanie 2. Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony.

Sposób realizacji

Pracownik dopytuje pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.
- 2) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 3) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 4) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.

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

- 5) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce, choć pamiętaj, że g/Głusi mogą nie znać języka polskiego.
- 6) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 7) W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. (Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane: a) miejsce i data wydania certyfikatu, b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, zwanego dalej „Pełnomocnikiem”, c) rasa, imię oraz data urodzenia psa, d) imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, której pies asystujący będzie służył, e) podstawa prawna wydania certyfikatu, f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>) Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.
- 8) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróżnemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy. Jeśli podróżny wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, kątków geometrycznych czy wskazówek zegara, nie używaj takich określeń jak „tam”.

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

Działanie 3. Udzielenie pomocy zgodnie z uzgodnionym planem

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony.

Sposób realizacji

- 1) Nie należy wykonywać jakichkolwiek czynności za podróżnego lub samodzielnie dysponować jego mieniem, jeśli tego nie oczekuje.
- 2) Należy dopytać, czy pasażer oczekuje pomocy w zakresie przeniesienia bagażu.
- 3) Każdorazowo upewnij się, że zastosowane rozwiązanie (winda, pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe.
- 2) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 3) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 4) Nie głaszcz i nie rozpraszaaj psa asystującego – pies pracuje. Pies wykonuje polecenia podróżnego - nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 5) Staraj poruszać się po przeciwnej stronie niż pies.
- 6) Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp podróżny.
- 7) Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się np. podnośniki, pochylnie, windy itp.

Standard świadczenia pomocy w podróży **34**

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

- 8) Jeśli podróżny tego oczekuje, pomóż w przeniesieniu bagażu.
- 9) W przypadku osób niewidomych staraj się informować o przebiegu pokonywanej trasy, dając jasne, zrozumiałe i proste wytyczne dotyczące np. zmiany kierunku (np. w górę, w dół, w prawo, w lewo), wejściu po schodach itp. Podając kierunki lub posługując się do nawigowania kątem geometrycznym lub godziną na tarczy zegara, wskazuj pozycje właściwe dla podróżnego.
- 10) W przypadku konieczności pokonywania dłuższych odcinków dopytaj, czy podróżny potrzebuje dodatkowych informacji nawigacyjnych lub odpoczynku.
- 11) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

Działanie 4. Organizacja pomocy w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się po miejscu odprawy pasażerskiej

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/
pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

- 1) Zapewnienie alternatywnej drogi przemieszczania się po terenie dworca/stacji. O ile jest to możliwe należy skorzystać z innej trasy do lub z pojazdu. Alternatywnie należy podjąć próbę przekierowania odjazdu pociągu/autobusu z miejsca, do którego prowadzi droga bez barier.
- 2) Jeżeli awaria urządzeń uniemożliwia realizację podróży pracownicy zobowiązani są do zapewnienia pomocy w dotarciu do punktu obsługi pasażera, którego pracownicy przejmują realizację pomocy.
- 3) Pracownik punktu obsługi pasażera w przypadku braku możliwości pomocy w podróży ustala z podróżnym inny termin podróży.

Standard świadczenia pomocy w podróży 35

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

- 4) Każdą awarię pracownicy niezwłocznie zgłaszają do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy po stronie przewoźnika.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) W przypadku dworców kolejowych trasa z i do pojazdu zapewnia dwa dojścia, które powinny być wyposażone w urządzenia wspomagające przemieszczanie się.

Działanie 5. Pomoc w podróży w przypadku opóźnień

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/
pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

Pracownicy informują przełożonego o opóźnieniu i jego przewidywanym czasie. Informacja ta służy planowaniu pracy pracowników.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pozostań z podróżnym w oczekiwaniu na pojazd.
- 2) W przypadku dłuższego opóźnienia zapewnij pomoc podróżnemu w zakresie poruszania się po terenie dworca.

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

6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu

Działanie 1 Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc na dworcu/ Potwierdzenie wykonania pomocy.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/
pracownik ochrony
Członkowie drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony przedstawia drużynie konduktorskiej/kierowcy autobusu pasażera, a pasażera informuje o kontynuacji obsługi przez personel pojazdu. Pracownicy żegnają się z pasażerem i dopytują o jego ocenę zrealizowanej pomocy.
- 2) Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony zamieszcza informacje dotyczące przebiegu pomocy oraz oceny podróznego (jeśli jej dokonał) w dokumentacji świadczonych usług.
- 3) Raport z przebiegu pomocy powinien zawierać przynajmniej:
 - liczbę osób, którym była udzielona pomoc,
 - rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - czas realizacji pomocy,
 - zakres pomocy,

Standard świadczenia pomocy w podróży 37

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

- ewentualne problemy w realizacji pomocy (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się, opóźnienie pociągu itp.),
- pomoc zrealizowana w całości/częściowo/pomoc nie zrealizowana. W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy,
- ocenę pomocy przez podróżnego (rekomendowane jest stosowanie prostego systemu oceny, np. niezadowolony, zadowolony, bardzo zadowolony).
W przypadku oceny negatywnej warto dopytać o jej przyczyny.

Warunki realizacji usługi

- 1) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu przejmuje realizację pomocy w zakresie wsiadania do pojazdu od pracowników realizujących pomoc na dworcu/stacji.
- 2) Za wejście do i wyjście z pojazdu oraz świadczenie pomocy w pojeździe odpowiedzialny jest personel pokładowy, czyli drużyna konduktorska/kierowca autobusu.
- 3) Personel pokładowy oraz pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia (wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkowych potrzeb podróżnego).

Działanie 2. Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc na pokładzie pojazdu

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/ pracownik ochrony

Członkowie drużyny konduktorskiej

Kierowca autobusu

Sposób realizacji

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

- 1) Członek drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu przedstawia pasażera pracownikowi realizującemu zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownikowi ochrony, jednocześnie informując go o kontynuacji obsługi przez personel dworca/stacji. Żegna się z nim, dopytując o jego ocenę zrealizowanej pomocy.
- 2) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu raportuje przebieg pomocy oraz oceny podróżnego (jeśli jej dokonał) z wykorzystaniem stosowanego przez przewoźnika systemu.
- 3) Raport z przebiegu pomocy powinien zawierać przynajmniej:
 - liczbę osób, którym była udzielona pomoc,
 - rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - czas realizacji pomocy,
 - zakres pomocy,
 - ewentualne problemy w realizacji pomocy (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się, opóźnienie pociągu itp.),
 - pomoc zrealizowana w całości/częściowo/niezrealizowana.
W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy,
 - ocenę pomocy przez podróżnego (rekomendowane jest stosowanie prostego systemu oceny, np. niezadowolony, zadowolony, bardzo zadowolony).
W przypadku oceny negatywnej warto dopytać o jej przyczyny.

Warunki realizacji usługi

- 1) Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony przejmuje realizację pomocy w zakresie poruszania się po terenie dworca od drużyny konduktorskiej/kierowcy autobusu.
- 2) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu oraz pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/ zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia

Standard świadczenia pomocy w podróży 39

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

(wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkowych potrzeb podróżnego).

Działanie 3. Powitanie i uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy

Odpowiedzialne stanowisko

Członkowie drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Pracownik przedstawia się podając imię i nazwisko i informuje, że jest odpowiedzialny za realizację pomocy w zakresie wejścia do/wyjścia z pojazdu oraz na pokładzie pociągu.
- 2) Pracownik dopytuje pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.
- 2) Podróżny może okazać ci kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 3) Karty są informacją dla innych pasażerów o konieczności zajęcia miejsca uprzywilejowanego. Ich zadaniem jest eliminowanie sytuacji spornych przede wszystkim w przypadku osób z niewidocznymi ograniczeniami, ale pamiętaj, że w pewnych sytuacjach mogą okazać się niewystarczające i powinieneś pomóc pasażerowi zająć miejsce siedzące w pojeździe.
- 4) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba wyciąga dłoń – uściśnij ją. Jeśli osoba jest odwrócona i po pierwszych słowach zorientujesz się, że osoba nie słucha - dotknij ją lekko w ramię.
- 5) Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą rękę.
- 6) Zawsze, jeśli podróżny tego oczekuje do komunikacji z głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikację z tłumaczem języka migowego online.

Standard świadczenia pomocy w podróży **40**

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

- 7) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 8) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 9) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 10) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce. Możesz wcześniej przygotować sobie kartki z kluczowymi informacjami.
- 11) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 12) W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. (Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane: a) miejsce i data wydania certyfikatu, b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, zwanego dalej „Pełnomocnikiem”, c) rasa, imię oraz data urodzenia psa, d) imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, której pies asystujący będzie służył, e) podstawa prawna wydania certyfikatu, f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>) Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.
- 13) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli

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

osobie niewidomej towarzyszy pies – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróżnemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy. Jeśli podróżny wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, kątów geometrycznych czy wskazówek zegara, nie używaj takich określeń jak „tam”.

Działanie 4. Udzielenie pomocy zgodnie z uzgodnionym planem

Odpowiedzialne stanowisko

Członkowie drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Wskazany przez kierownika pociągu członek drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu jest odpowiedzialny za udzielanie pomocy.
- 2) Każdorazowo drużyna konduktorska/kierowca autobusu upewnia się, że zastosowane rozwiązanie (pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu pojazdu.
- 3) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu odpowiada za bezpieczeństwo i komfort pasażera.
- 4) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu zapewnia pomoc w przeniesieniu bagażu podróżnego.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

- 1) Wyposażenie taboru i/lub peronów w urządzenia wspomagające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu.
- 2) Rekomendowane wyposażenie co najmniej jednego członka drużyny konduktorskiej (wyznaczonego do udzielania pomocy)/kierowcy autobusu w tłumacza języka migowego online.

Standard świadczenia pomocy w podróży 42

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

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe.
- 2) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 3) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 4) Nie rozpraszaaj psa asystującego – pies pracuje.
- 5) Pies wykonuje polecenia podróżnego - nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 6) Wejście do pociągu może być dla psa stresujące. Może on bać się wejść do pojazdu po ażurowych schodach lub przejść nad przestrzenią pomiędzy peronem a wejściem do pociągu. Zapytaj podróżnego, czy i jak możesz pomóc. Pamiętaj, że decyzja o ewentualnej pomocy psu należy do właściciela.
- 7) Staraj poruszać się po przeciwnej stronie niż pies.
- 8) Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp podróżny.
- 9) Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się.
- 10) Jeśli podróżny tego oczekuje - pomóż w przeniesieniu bagażu.
- 11) W przypadku osób niewidomych staraj się informować o przebiegu pokonywanej trasy, dając jasne, zrozumiałe i proste wytyczne dotyczące np. zmiany kierunku (np. w górę, w dół, w prawo, w lewo), wejściu po schodach itp. Podając kierunki lub posługując się do nawigowania kątem geometrycznym lub godziną na tarczy zegara, wskazuj pozycje właściwe dla podróżnego.
- 12) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

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

Działanie 5. Pomoc w sytuacji awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu

Odpowiedzialne stanowisko

Członek drużyny konduktorskiej

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy

Kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Drużyna konduktorska/kierowca autobusu ustala z podróżnym inną możliwą formę pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu.
- 2) W przypadku braku takiej możliwości kierownik pociągu/kierowca autobusu zgłasza telefonicznie pracownikowi odpowiedzialnemu za organizację pomocy ze strony zarządcy miejsca odprawy/zarządcy infrastruktury potrzebę skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu dworca.
- 3) Jeśli urządzenia (np. mobilna platforma, podnośnik) są niedostępne, pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony zarządcy miejsca odprawy/zarządcy infrastruktury deleguje pracownika realizującego zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownika ochrony do zapewnienia pomocy.
- 4) W przypadku braku takiej możliwości pracownik ten deleguje pracownika realizującego zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownika ochrony do pomocy podróżnemu w dostaniu się do pracownika punktu obsługi pasażera.
- 5) Pracownik punktu obsługi pasażera w uzgodnieniu z pracownikiem odpowiedzialnym za organizację pomocy weryfikuje możliwości kontynuacji podróży innym pojazdem.

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

- 6) W przypadku możliwości kontynuacji podróży pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownik ochrony zapewniają podróżnemu pomoc w poruszaniu się po terenie dworca.
- 7) Każdą awarię sprzętu umożliwiającego wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu pracownik drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu zgłasza telefonicznie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy ze strony przewoźnika niezwłocznie po jej ujawnieniu.
- 8) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy ze strony przewoźnika przekazują niezwłocznie informację o awarii podmiotom zajmującym się sprzedażą biletów.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) W przypadku awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu:
 - zapytaj o inne możliwe formy pomocy pasażera. Pamiętaj jednak, że przenoszenie osób na wózkach nie jest rozwiązaniem i nie należy stosować tego rozwiązania.
 - zapytaj personel dworca o możliwość skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu stacji.
 - nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników dworca.

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

6.4. Pomoc na pokładzie pojazdu

Działanie 1. Pomoc w zajęciu miejsca w pojeździe

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

Personel udziela pomocy w zajęciu miejsca w pociągu w zakresie uzgodnionym wcześniej z podróżnym.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zapytaj, czy możesz odprowadzić podróżnego do jego miejsca.
- 2) Zaproponuj również pomoc w przeniesieniu i bezpiecznym umieszczeniu bagażu.
- 3) Pomóż bezpiecznie zająć miejsce.
- 4) W przypadku osób poruszających się na wózkach sprawdź, czy wózek jest zablokowany, pomóż podróżnemu w skorzystaniu z pasów bezpieczeństwa i upewnij się, czy sam będzie mógł z nich korzystać w czasie podróży.
- 5) W przypadku osób z małymi dziećmi upewnij się, czy wózek został zablokowany lub złożony.

Działanie 2. Informacja o warunkach podróży i świadczonych na pokładzie pojazdu usługach.

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

Personel zapewnia dostęp do informacji o przebiegu oraz warunkach podróży.

Standard świadczenia pomocy w podróży 46

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Poinformuj podróżnego, gdzie znajduje się przedział drużyny konduktorskiej, toaleta, przyciski wezwania pomocy lub interkomy, przedział gastronomiczny (jeśli jest), przewijak itp.
- 2) Zapytaj, czy podróżny oczekuje Twojej pomocy w trakcie podróży.
- 3) Ustalcie, czy i w jaki sposób podróżny będzie mógł się z Tobą skontaktować.
- 4) Upewnij się, że informacja głosowa i wizualna działa i jest czytelna dla podróżnego. Zaproponuj, że poinformujesz podróżnego z wyprzedzeniem o stacji docelowej. Zapytaj, na ile wcześniej podróżny chce taką informację otrzymać.

Do wykorzystania:

system informacji głosowej i wizualnej zainstalowany w pojeździe musi być wykorzystywany do przekazywania informacji o aktualnym przebiegu trasy, opóźnieniach, zmianie trasy, zdarzeniach losowych, potrzebie ewakuacji. Dodatkowo zaleca się stosowanie tłumacza języka migowego na monitorach zainstalowanych w pojeździe z komunikatami dotyczącymi: opóźnienia, zmiany trasy, zdarzeń losowych, potrzeby ewakuacji i z informacją, że w sprawie szczegółów podróżny proszony jest o kontakt z personelem pokładowym.

Działanie 3. Pomoc w poruszaniu się po pojeździe (jeśli jest wymagana lub oczekiwana).

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członk drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

Personel udziela pomocy w podróży w zakresie poruszania po pojeździe.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

Standard świadczenia pomocy w podróży **47**

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

- 1) Jeśli podróżny zgłosił potrzebę pomocy w poruszaniu się po pojeździe ustalcie sposób i zakres pomocy.
- 2) Pamiętaj, że pomoc na pokładzie pojazdu nie uwzględnia usługi asysty w zakresie np. pomocy w skorzystaniu z toalety lub spożywania posiłków; uprzedź o tym pasażera.

Działanie 4. Pomoc w sytuacji awarii pojazdu

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu zapewniają podróżnym aktualną informację dotyczącą zaistniałej sytuacji.
- 2) W przypadku konieczności zapewnienia komunikacji zastępczej kierownik pociągu/kierowca autobusu przekazuje aktualną informację dotyczącą podróżnych ze szczególnymi potrzebami (liczba, potrzeby podróżnych) pracownikowi odpowiedzialnemu za organizację pomocy po stronie przewoźnika.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy po stronie przewoźnika zapewnia dostępny transport zastępczy.
- 4) Za pomoc w wyjściu z pojazdu i w drodze do komunikacji zastępczej odpowiada wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej/kierowca autobusu.
- 5) Za pomoc w wejściu do pojazdu komunikacji zastępczej odpowiada personel pojazdu komunikacji zastępczej przy wsparciu wyznaczonego do udzielania pomocy członka drużyny konduktorskiej/kierowcy autobusu.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Poinformuj podróżnych o zaistniałej sytuacji, zapytaj, czy oczekują Twojej pomocy.

Standard świadczenia pomocy w podróży **48**

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

- 2) W przypadku konieczności opuszczenia pojazdu ustal z podróżnym zakres i sposób pomocy.
- 3) W przypadku konieczności organizacji komunikacji zastępczej poinformuj pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy po stronie przewoźnika, który zapewni transport zastępczy o pasażerach ze szczególnymi potrzebami. Pomoże to we właściwej organizacji komunikacji zastępczej i zminimalizuje ryzyko długiego oczekiwania na dostępny pojazd.
- 4) Upewnij się, że miejsce, w którym znajduje się pojazd umożliwia bezpieczne wyjście z pojazdu. W przypadku, gdy tak nie jest wezwij odpowiednie służby (np. straż pożarną), która udzieli pomocy.
- 5) Zapewnij pomoc w drodze do komunikacji zastępczej.

Działanie 5. Opóźnienie pociągu/autobusu w podróży skomunikowanej

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

- 1) Kierownik pociągu opóźnionego informuje telefonicznie kierownika pociągu, którym podróżny ma kontynuować podróż o przewidywanym czasie opóźnienia.
- 2) Kierowca opóźnionego autobusu informuje telefonicznie pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika o przewidywanym czasie opóźnienia. Kierownik pociągu skomunikowanego/pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika uzgadnia z dyspozyturą możliwość wstrzymania odjazdu pociągu/autobusu zapewniając czas niezbędny na realizację przesiadki podróżnego.
- 3) W przypadku braku możliwości oczekiwania pociągu/autobusu skomunikowanego – kierownik opóźnionego pociągu/autobusu informuje o tym fakcie pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy w podróży ze strony przewoźnika.

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

- 4) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w terminie do 30 minut przed przyjazdem opóźnionego pociągu/autobusu przekazuje kierownikowi opóźnionego pociągu/autobusu informacje dotyczące możliwości kontynuacji podróży osoby ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnia pomoc pracownikom realizujących zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/pracownikom ochrony na terenie dworca oraz pomoc w zakresie wejścia do pociągu/ autobusu skomunikowanego.

Działanie 6. Kontrola/zakup biletów

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu

Sposób realizacji

Drużyna konduktorska/kierowca autobusu stosuje obowiązujące u przewoźnika zasady postępowania w zakresie kontroli.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że podróżni z orzeczeniem o niepełnosprawności nie mają obowiązku zgłoszenia się do drużyny konduktorskiej przed zajęciem miejsca w pociągu. Zakup biletu dokonywany jest podczas kontroli biletów, bez pobrania opłaty pokładowej.
- 2) W przypadku podróżnych ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osób starszych, podróżnych z małymi dziećmi lub kobiet w ciąży staraj się stosować podobną zasadę – jeśli po zgłoszeniu podróżnego nie masz możliwości niezwłocznej sprzedaży biletu pozwól mu zająć miejsce w pociągu i poinformuj, że przyjdiesz później w celu sprzedaży biletu.
- 3) Pamiętaj, że podróżni ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, intelektualnymi, wzroku, osoby starsze i osoby z małymi dziećmi mogą

Standard świadczenia pomocy w podróży 50

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

potrzebować więcej czasu po wejściu do pojazdu na zakup lub zgłoszenie potrzeby zakupu lub skasowanie biletu.

- 4) Również w czasie kontroli biletów podróżni mogą potrzebować więcej czasu na odnalezienie biletu czy wymaganych dokumentów. Bądź cierpliwy i wyrozumiały.
- 5) Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe, dlatego, jeśli jest taka możliwość, zaproponuj zajęcie miejsca siedzącego przed rozpoczęciem kontroli.
- 6) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 7) Nie rozpraszaaj psa asystującego – pies pracuje. Pies wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 8) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 9) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 10) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 11) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce, a jeśli jest to możliwe i oczekiwane przez pasażera – skorzystaj z tłumacza języka migowego online.
- 12) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 13) Jeśli zostaniesz poproszony o podanie swoich danych identyfikacyjnych, zaproponuj również ich zapisanie. Podróżny nie zawsze będzie miał możliwość ich zapisania.

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

6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja

W przypadku konieczności przeprowadzenia ewakuacji obowiązują odpowiednie procedury przyjęte u danego przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej. Zasady przedstawione w poniższej tabeli mają jedynie charakter uzupełniający, podkreślając konieczność zwrócenia uwagi na podróżnych ze szczególnymi potrzebami

Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na dworcach kolejowych/autobusowych/węzłach przesiadkowych

Działanie

Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na dworcach kolejowych/autobusowych/węzłach przesiadkowych

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury/
pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik dworca autobusowego

Pracownik węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

- 1) W przypadku wystąpienia zagrożenia pracownik informuje o jego zaistnieniu pasażerów i upewnia się, czy wszyscy podróżni ze szczególnymi potrzebami zostali poinformowani o zagrożeniu.
- 2) Pracownik wydaje podróżnym instrukcje ewakuacyjne.
- 3) Podczas ewakuacji pracownik zobowiązany jest stale kontrolować liczbę podróżnych, za których odpowiada.
- 4) W czasie ewakuacji należy stale informować podróżnych o kierunku ewakuacji.

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróżnym i utrudnić ewakuację. Ewakuacja należy do czynności wywołujących stres i panikę.
- 2) Pamiętaj, że osoby starsze, dzieci, osoby niewidome, osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi mają trudności w ocenie zagrożenia, dlatego też narażone są na większe ryzyko obrażeń nie tylko wynikające z samego zagrożenia, ale również samej ewakuacji.
- 3) Rozpoczynając ewakuację musisz dokładnie poinformować podróżnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych.
- 4) Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną) upewniając się, że podróżni cię rozumieją.
- 5) W przypadku osób głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza on-line jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że często g/Głusi nie znają języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki i ostrzegając o przeszkodach.
- 8) W przypadku podróżnych z psem asystującym pamiętaj, że ewakuacja to również sytuacja stresowa dla samego zwierzęcia. Nie próbuj rozdzielać go z właścicielem, czy wydawać komend.
- 9) Jeśli sytuacja nie stwarza bezpośredniego zagrożenia życia nie próbuj ewakuacji przenosząc osoby na wózku czy poruszające się o kulach. Ogranicz się do zapewnienia bezpieczeństwa podróżnego do czasu przybycia służb ratowniczych.

Standard świadczenia pomocy w podróży 53

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

- 10) Pamiętaj, że dzieci w sytuacji zagrożenia często chowają się. Również osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi i psychicznymi, np. w spektrum autyzmu mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego pamiętaj, aby sprawdzić przestrzeń pod siedzeniami, toalety oraz inne miejsca, w których można się ukryć.
- 11) Po ewakuacji przekaz informację służbom ratowniczym, czy wszystkie osoby opuściły budynek.

Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu

Działanie

Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu

Odpowiedzialne stanowisko

Wyznaczony do udzielania pomocy członk drużyny konduktorskiej

Sposób realizacji

- 1) W przypadku wystąpienia zagrożenia pracownik informuje o jego zaistnieniu pasażerów i upewnia się, czy wszyscy podróżni ze szczególnymi potrzebami zostali poinformowani o zagrożeniu.
- 2) Pracownik wydaje podróżnym instrukcje ewakuacyjne.
- 3) Podczas ewakuacji pracownik zobowiązany jest stale kontrolować liczbę podróżnych, za których odpowiada.
- 4) W czasie ewakuacji należy stale informować podróżnych o kierunku ewakuacji.
- 5) W przypadku konieczności przesiadki do innego pojazdu należy pamiętać o zgłoszeniu, by podstawiany pojazd spełniał warunki do przewozu osób ze szczególnymi potrzebami.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

- 1) Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróżnym i utrudnić ewakuację. Ewakuacja należy do czynności wywołujących stres i panikę.
- 2) Pamiętaj, że osoby starsze, dzieci, osoby niewidome, osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi mają trudności w ocenie zagrożenia, dlatego też narażone są na większe ryzyko obrażeń nie tylko wynikające z samego zagrożenia, ale również samej ewakuacji.
- 3) Rozpoczynając ewakuację musisz dokładnie poinformować podróżnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych.
- 4) Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną) upewniając się, że wszyscy Cię rozumieją.
- 5) W przypadku osób głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza on-line jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że często g/Głusi nie znają języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki i ostrzegając o przeszkodach.
- 8) W przypadku podróżnych z psem asystującym pamiętaj, że ewakuacja to również sytuacja stresowa dla samego zwierzęcia. Nie próbuj rozdzielać go od właściciela, czy wydawać komend.
- 9) Jeśli sytuacja nie stwarza bezpośredniego zagrożenia życia nie próbuj ewakuacji przenosząc osoby na wózek czy poruszające się o kulach. Ogranicz się do zapewnienia bezpieczeństwa podróżnego do czasu przybycia służb ratowniczych.
- 10) Każdorazowo upewnij się, że wszyscy opuścili pojazd. Pamiętaj, że dzieci w sytuacji zagrożenia często chowają się. Również osoby ze spektrum autyzmu mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego pamiętaj, aby sprawdzić przestrzeń pod siedzeniami, toalety oraz inne miejsca, w których można się ukryć.

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

11) Po ewakuacji przekaz informację służbom ratowniczym, czy wszystkie osoby opuściły pojazd.

6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku załabnięcia.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury /
pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej

Kierowca autobusu międzymiastowego

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy pociągu lub autobusu

międzymiastowego – kierownik pociągu lub kierowca przed przystąpieniem do udzielenia pomocy powinien zatrzymać pojazd, umożliwić jego bezpieczne opuszczenie przez innych pasażerów i powiadomić pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji i uzgadnia z nim możliwość opóźnienia odjazdu.

Udzielanie pomocy:

- 1) Pracownik zapewnia właściwą pozycję podróżnego:
 - leżącą na plecach z uniesionymi nad poziom tułowia nogami,
 - siedzącą z pochyloną głową i oparciem łokci lub rąk o uda lub kolana (w przypadku braku możliwości zapewnienia pozycji leżącej).
- 2) Pracownik uzgadnia z podróżnym konieczność wezwania pogotowia lub innej osoby (np. bliskiego podróżnego).

Standard świadczenia pomocy w podróży 56

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

- 3) W przypadku, gdy zastąpienie nastąpiło w czasie udzielania pomocy w podróży na dworcu kolejowym lub autobusowym, po udzieleniu pomocy pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury /pracownik ochrony informuje pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika o braku możliwości kontynuacji podróży lub możliwym opóźnieniu w dotarciu do pojazdu.
- 4) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.
- 5) Kierownik pociągu/kierowca autobusu międzymiastowego na podstawie otrzymanej informacji o możliwym spóźnieniu podróżnego uzgadnia z dyspozyturą możliwość opóźnienia odjazdu.

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że postępowanie w przypadku zastąpienia, bez względu na wiek poszkodowanego wygląda tak samo.
- 2) Pomóż podróżnemu położyć się na wznak, czyli w pozycji leżącej na plecach.
- 3) Unieś nogi nad poziom tułowia. Możesz wykorzystać do tego np. bagaż podróżnego.
- 4) W przypadku kiedy nie ma możliwości położenia się, pomóż podróżnemu w przyjęciu wygodnej siedzącej pozycji z pochyloną głową i oparciem łokci lub rąk o uda lub kolana.
- 5) Niskie i stabilne pozycje ułożeniowe sprzyjają wyrównaniu ciśnienia tętniczego.
- 6) Zapewnij przestrzeń i dostęp do świeżego powietrza, np. przez otwarcie okna, rozgonienie tłumu gapiów.
- 7) Rozepnij ubranie pod szyją mogące wywierać ucisk na drogi oddechowe.
- 8) Zapytaj, czy powinieneś wezwać pogotowie, skontaktować się z bliskim podróżnego oraz czy i jak możesz pomóc.
- 9) W przypadku, gdy podróż będzie kontynuowana o zdarzeniu poinformuj pracowników przejmujących pomoc w podróży.

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

10) Nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników/służb przejmujących pomoc.

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku wystąpienia ataku epilepsji

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury / pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej

Kierowca autobusu międzymiastowego

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy pociągu lub autobusu międzymiastowego – kierownik pociągu lub kierowca przed przystąpieniem do udzielenia pomocy powinien zatrzymać pojazd, umożliwić jego bezpieczne opuszczenie przez innych pasażerów i powiadomić pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji i uzgadnia z nim możliwość opóźnienia odjazdu.

Udzielanie pomocy:

- 1) Pracownicy w pierwszej kolejności powinni zadbać o bezpieczeństwo podróżnego. Należy usunąć wszelkie przedmioty stanowiące zagrożenie dla podróżnego (np. okulary lub inne przedmioty znajdujące się w okolicy głowy).
- 2) W czasie ataku epilepsji nie wolno:
 - powstrzymywać na siłę drgawek i krępować ruchów. W ten sposób można doprowadzić do urazu.
 - wkładać przedmiotów pod głowę, gdyż zmniejsza to drożność dróg oddechowych.
 - otwierać na siłę zaciśniętych szczęk.

Standard świadczenia pomocy w podróży 58

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

- robić sztuczne oddychania oraz podawać płynów.
- 3) Pracownik uzgadnia z podróżnym konieczność wezwania pogotowia lub innej osoby (np. bliskiego podróżnego).
 - 4) Atak padaczki trwa zwykle do trzech minut; jeśli się przedłuża lub gdy po ustąpieniu drgawek podróżny nie odzyskał przytomności, niezbędne jest wezwanie pogotowia ratunkowego.
 - 5) Jeśli atak epilepsji nastąpił w czasie udzielania pomocy w podróży na dworcu kolejowym lub autobusowym po udzieleniu pomocy pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury /pracownik ochrony informuje niezwłocznie pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika o braku możliwości kontynuacji podróży lub możliwym opóźnieniu w dotarciu do pojazdu.
 - 6) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.
 - 7) Kierownik pociągu/kierowca autobusu międzymiastowego na podstawie otrzymanej informacji o możliwym spóźnieniu podróżnego uzgadnia z dyspozyturą możliwość opóźnienia odjazdu.
 - 8) W przypadku, gdy po ataku epilepsji dotarcie do pojazdu jest możliwe o czasie – pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury / pracownik ochrony informuje o zaistniałym zdarzeniu pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika.
 - 9) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Usuń wszelkie przedmioty, które mogą być niebezpieczne dla podróżnego (np. okulary czy przedmioty znajdujące się obok głowy).
- 2) Pamiętaj, że priorytetem w czasie ataku jest ochrona głowy i kręgosłupa przed urazami.

Standard świadczenia pomocy w podróży 59

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

- 3) Po ataku ułóż podróżnego w pozycji bocznej bezpiecznej i kontroluj oddech.
- 4) W czasie ataku i po jego ustąpieniu staraj zapewnić podróżnemu komfort, bądź przy nim i wspieraj go. Atak kosztuje mnóstwo energii, ponadto po ustąpieniu drgawek mogą pojawić się przejściowe zaburzenia logicznego myślenia. Podróżny może potrzebować wytłumaczenia sytuacji, gdzie się znajduje i kim jesteś.
- 5) Po ustąpieniu ataku zapytaj, czy powinieneś wezwać pogotowie, skontaktować się z bliskimi podróżnego oraz czy i jak możesz pomóc.
- 6) Wezwij pogotowie, jeśli po ustąpieniu drgawek podróżny jest nieprzytomny, atak trwał bardzo długo lub doznał poważnego urazu.
- 7) W przypadku, gdy podróż będzie kontynuowana o zdarzeniu poinformuj pracowników przejmujących pomoc w podróży.

Działanie: Atak paniki

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury /
pracownik ochrony
Pracownik punktu obsługi pasażera
Pracownik węzła przesiadkowego
Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu międzymiastowego

Sposób realizacji

Atak paniki jest krótkotrwałym epizodem irracjonalnego lęku. Chory jest przerażony, przekonany, że umiera, traci przytomność lub kontrolę nad sobą. Atak paniki trwa od kilku minut do godziny, osiągając zwykle najwyższą intensywność w ciągu pierwszych 10 minut. Dlatego, aby pomóc złagodzić objawy, należy działać szybko.

Warunki realizacji

Standard świadczenia pomocy w podróży **60**

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

Wskazówki dla pracowników:

- Przede wszystkim zachowaj spokój. Mów do osoby przeżywającej atak paniki w sposób opanowany, unikaj wszelkich zarzutów, nie bagatelizuj jej stanu słowami: *”zaraz ci przejdzie”*, nie każ jej się uspokoić. Pamiętaj, że podczas ataku paniki dotyk może boleć lub przestraszyć.
- Zaproponuj pomoc.
- Dowiedz się, czy podróżny ma kłopoty z sercem lub przewlekłe choroby i w razie potrzeby wezwij pogotowie.
- Poinformuj cierpiącego, że poczekaś z nim do chwili, w której będzie czuł się dobrze.
- Jeśli to możliwe - zabierz chorego do bardziej spokojnego miejsca, w którym nie będzie zbyt wielu ludzi, przynieś zimną wodę do picia, otwórz szerzej okno. Jeśli to niemożliwe – zadbaj o stworzenie przestrzeni wokół osoby.
- Jeżeli osoba oddycha szybko i płytko (pojawia się hiperwentylacja) zaproponuj wdychanie oraz wydychanie powietrza w jednym tempie.
- W regulowaniu oddechu pomaga mówienie, warto więc spróbować nakłonić osobę w trakcie ataku do opisanego tego, co czuje w danej chwili, jakie myśli pojawiają się w jej głowie. Mówienie nie tylko reguluje oddech, ale też przekierowuje uwagę chorego na inne sytuacje. Jednocześnie pamiętaj, że niektórzy chorzy w ataku paniki nie są w stanie w ogóle mówić – w takiej sytuacji warto poprosić np. o poruszenie małym palcem u dłoni czy zamruganie, jako dowód, że chory Cię słyszy i jest przytomny.

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku upadku/urazu/upadku osoby na wózku

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury / pracownik ochrony

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Standard świadczenia pomocy w podróży **61**

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

Wyznaczony do udzielania pomocy członek drużyny konduktorskiej
Kierowca autobusu międzymiastowego

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy pociągu lub autobusu międzymiastowego – kierownik pociągu lub kierowca przed przystąpieniem do udzielenia pomocy powinien zatrzymać pojazd, umożliwić jego bezpieczne opuszczenie przez innych pasażerów i powiadomić pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji. Uzgadnia z nim możliwość opóźnienia odjazdu.

Udzielanie pomocy

- 1) Pracownicy w pierwszej kolejności dokonują oceny stanu podróżnego po upadku. Nie należy bezpośrednio po upadku próbować podnosić podróżnego.
- 2) W przypadku stwierdzenia lub podejrzenia wystąpienia urazów (np. złamanie) – należy pozostawić podróżnego w miejscu upadku i wezwać pogotowie. Pracownik pozostaje z podróżnym do czasu przybycia na miejsce służb ratowniczych.
- 3) Jeżeli podróżny nie doznał poważnych urazów przed jego podniesieniem pracownik jest zobowiązany ustalić z nim sposób udzielenia pomocy.
- 4) Jeśli do zdarzenia doszło w czasie udzielania pomocy w podróży na dworcu kolejowym lub autobusowym po udzieleniu pomocy pracownik realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury / pracownik ochrony informuje niezwłocznie pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika o braku możliwości kontynuacji podróży lub możliwym opóźnieniu w dotarciu do pojazdu.
- 5) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.
- 6) Kierownik pociągu/kierowca autobusu międzymiastowego na podstawie otrzymanej informacji o możliwym spóźnieniu podróżnego uzgadnia z dyspozyturą możliwość opóźnienia odjazdu.

Standard świadczenia pomocy w podróży 62

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

- 7) W przypadku, gdy po zdarzeniu dotarcie do pojazdu jest możliwe o czasie – realizujący zadania pomocy po stronie zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury / pracownik ochrony informuje o zaistniałym zdarzeniu pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika.
- 8) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Nie spiesz się z podnoszeniem podróżnego, daj mu chwilę niech odpocznie tak długo jak potrzebuje.
- 2) W tym czasie spróbuj ocenić stan podróżnego, ewentualne obrażenia. Zapytaj podróżnego o jego samopoczucie, odczuwalny ból, sprawdź ewentualne urazy. W przypadku osób głuchych, jeśli jest to konieczne, do komunikacji wykorzystaj tłumacza języka migowego online. Przy upadku ważnym jest ustalenie skutków urazu oraz dalszej pomocy, dlatego priorytetem jest zapewnienie właściwej komunikacji pozwalającej na dokonanie oceny sytuacji.
- 3) Sprawdź obrażenia - jeżeli podejrzewasz, że urazy są poważne np. złamanie kości, rana otwarta – zostaw podróżnego w miejscu upadku. Ułóż go jak najwygodniej, okryj kocem, wezwij karetkę pogotowia i pozostań z nim do przyjazdu pogotowia.
- 4) Jeżeli nie doszło do poważnych obrażeń i podróżny czuje się dobrze zapytaj o sposób pomocy. Ma to szczególne znaczenie w przypadku osób starszych, poruszających się na wózku lub o kulach.
- 5) Nie podejmuj jakichkolwiek prób pomocy bez uzgodnienia jej zakresu i sposobu z podróżnym.
- 6) Zawsze, kiedy masz taką możliwość pomocy udzielaj w dwie osoby.
- 7) Jeśli dojdzie do upadku osoby na wózku i po upadku do tyłu osoba dalej pozostaje w wózku należy wstrzymać się z podejmowaniem jakichkolwiek działań związanych z jej podnoszeniem

Standard świadczenia pomocy w podróży 63

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

do momentu upewnienia się, że wszystko jest w porządku (np. nie ma widocznych skutków uderzenia się w głowę).

- 8) Gdy pomoc udzielana jest przez jedną osobę:
- przed rozpoczęciem podnoszenia należy poprawić ułożenie osoby niepełnosprawnej, tak by była ona zbliżona do prawidłowej pozycji w wózku. Osoba podnoszona powinna wsunąć się możliwie jak najgłębiej w siedzisko. Poproś ją o to albo pomóż jej w tym,
 - stopy osoby podnoszonej należy ustawić tak, by dotykały podnóżka,
 - ustaw się przodem do osoby na wózku, albo stań za nią,
 - Twoje ręce powinny znaleźć się na przedniej części ramy, tzn. nie chwytaj za rączki/uchwyty, koła, podłokietniki ale za stałe/nieruchome elementy ramy. Jedna z Twoich nóg powinna być ustawiona na belce wózka (jest to element łączący duże koła ze sobą, znajdujący się bezpośrednio pod siedziskiem),
 - podczas podnoszenia osoba niepełnosprawna powinna próbować doprowadzać wózek do prawidłowej pozycji energicznie pociągając ciągi kół napędowych do siebie, jednocześnie pochylając się do przodu bądź chwycić się za ramę wózka i przyciągnąć możliwie jak najbliżej kolan swoją klatkę piersiową. Poproś ją o to,
 - odepchnij belkę, na której stoi jedna z Twoich nóg, w kierunku od siebie z jednoczesnym pociągnięciem (jeśli stoisz przed osobą na wózku) bądź pchnięciem przedniej części ramy od strony podnóżka w kierunku podłoża (jeśli stoisz za osobą na wózku),
 - po ukończeniu manewru należy upewnić się, czy pozycja osoby niepełnosprawnej w wózku jest stabilna, komfortowa i bezpieczna.
- 9) Do pomocy warto zaangażować kogoś z pasażerów. Wówczas osoba stojąca z przodu wykonuje czynności opisane w punkcie powyżej, a osoba stojąca z tyłu chwyci leżącego za łopatki pod barkami. Jej zadaniem będzie unoszenie tułowia osoby niepełnosprawnej do pionu w tym samym czasie, gdy osoba z przodu, trzymając oburącz za ramę wózka, opuszcza go w stronę podłoża. Osoba stojąca z tyłu w momencie ustawienia przednich kółek wózka na

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

- podłożu powinna przytrzymywać osobę podnoszoną ręką ułożoną na jej barku bądź klatce piersiowej dla poprawy stabilizacji tułowia i zabezpieczenia przed upadkiem do przodu.
- 10) W przypadku, gdy podróż będzie kontynuowana o zdarzeniu poinformuj pracowników przejmujących pomoc w podróży.

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

7. Podstawy prawne standardu

- [Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#) (Dz.U. 2019 poz. 1696).
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848).
- Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. U. UE L 356/110).
- Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE 3.12.2007).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Tekst mający znaczenie dla EOG (Dz. U. UE L 55/1).