



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	4
Wstęp	6
1. Cele standardu	7
2. Beneficjent standardu	9
3. Podmiot standardu	9
4. Wymagane kompetencje personelu	11
4.1. Poziom postawy pracownika	11
4.2. Poziom wiedzy pracownika	11
4.3. Poziom umiejętności pracownika	12
5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy w podróży	14
5.1. Obsługa osób głuchych i słabosłyszących	14
5.2. Karty pomocy w podróży	14
6. Realizacja usługi	16
6.1. Transport miejski – Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży	16

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

Działanie: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży [dot. węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą].	16
6.2. Transport miejski – Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników lub podmioty trzecie).....	19
Działanie 1. Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu.	19
Działanie 2. Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy.	20
Działanie 3. Udzielenie pomocy zgodnie z uzgodnionym planem.	22
Działanie 4. Pomoc w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się po węzle przesiadkowym lub stacji metra.	23
6.3. Transport miejski – Wejście do pojazdu/wyjście z pojazdu	25
Działanie 1. Udzielenie pomocy przez kierowcę pojazdu z platformą	25
Działanie 2. Udzielenie pomocy przez kierowcę pojazdu z funkcją przyklęku.....	26
Działanie 3. Awaria urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.	29
6.4. Transport miejski – pomoc na pokładzie pojazdu.....	30
Działanie 1. Pomoc w zajęciu miejsca w autobusie, trolejbusie/tramwaju.	30
Działanie 2. Kontrola biletów	31
Działanie 3. Awaria pojazdu.	32
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja.....	34
Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na dworcach kolejowych/autobusowych/węzłach przesiadkowych	34
Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu	36

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

6.6.	Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego.....	39
	Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku zasnęcia.	39
	Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku wystąpienia ataku epilepsji.	40
	Działanie: Atak paniki.....	42
	Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku upadku/urazu/upadku osoby na wózku.....	43
7.	Podstawy prawne standardu	47

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



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

umożliwiający zapoznanie się zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.

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 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) 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 obsługi bezpośredniej:

Gdzie/kiedy	Przez kogo
W punktach obsługi i informacji pasażerskiej.	<ol style="list-style-type: none">1. Sprzedawca biletów.2. Pracownik punktu informacyjnego.3. Pracownik punktu obsługi pasażera.
W punktach sprzedaży biletów.	<ol style="list-style-type: none">1. Sprzedawca biletów.2. Pracownik punktu obsługi pasażera.
Podczas wchodzenia na pokład pojazdu i przy wyjściu z pojazdu.	<ol style="list-style-type: none">1. Kierowca autobusu miejskiego, trolejbusu.2. Motorniczy.
Przy zajmowaniu i opuszczaniu miejsca.	<ol style="list-style-type: none">1. Kierowca autobusu miejskiego, trolejbusu, motorniczy.
Podczas kontroli biletów	<ol style="list-style-type: none">1. Kontroler biletów.
Podczas ewakuacji, opóźnień lub odwołania kursu.	<ol style="list-style-type: none">1. Kierowca autobusu miejskiego, trolejbusu.2. Motorniczy.

Standard świadczenia pomocy w podróży 7

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

Gdzie/kiedy

W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w przypadku awarii pojazdu w trakcie podróży (jeśli jest zapewniona).

Przez kogo

1. Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego.
2. Motorniczy.

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.
- Miejscach odprawy pasażerskiej na:

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

- 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) Sprzedawca biletów
- 3) Pracownik węzła przesiadkowego
- 4) Strażnik Metra Warszawskiego
- 5) Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- 6) Motorniczy
- 7) 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,

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

- 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,
- 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,



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

- umie obchodzić się z różnym sprzętem wspomagającym poruszanie się oraz wsiadanie i wysiadanie z pojazdu,
- potrafi pomóc bez rozpraszania psa asystującego.



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO



Instytut
Transportu
Samochodowego

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. Obsługa osób głuchych i słabosłyszących

Przewoźnicy 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 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.

5.2. 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 niepełnosprawnościach 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://kolejewielkopolskie.com.pl/osoby_z_niepelnosprawnoscia/.

Mają one szczególne znaczenie w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami

Standard świadczenia pomocy w podróży **14**

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

Wzór kart zamieszczono w Standardzie informowania i komunikowania się.

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.

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. Transport miejski – Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży.

W przypadku transportu miejskiego realizowanego autobusami/trolejbusami miejskimi, tramwajami oraz metrem nie ma wymogu wcześniejszego zgłoszenia chęci uzyskania pomocy w podróży. Pomoc w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu realizowana jest przez kierowców i motorniczych na bieżąco (pomoc w zakresie poruszania się po przystankach tramwajowych i autobusowych nie jest świadczona). W przypadku metra pomoc w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu nie jest świadczona z uwagi na dostosowanie wszystkich pojazdów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Jednakże z uwagi na zróżnicowanie dostosowania stacji metra oraz występujące utrudnienia w poruszaniu się po terenie stacji, zwłaszcza osób niewidomych, zalecana jest organizacja pomocy w tym zakresie na stacjach ze stałą obsługą bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy.

Podróżny powinien mieć możliwość poinformowania obsługi stacji metra lub węzła przesiadkowego o potrzebie pomocy przynajmniej w zakresie dotarcia do lub z pojazdu komunikacji miejskiej.

Działanie: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży [dot. węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą].

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik punktu obsługi pasażera
Sprzedawca biletów

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

Sposób realizacji

Pracownik punktu obsługi pasażera lub Sprzedawca biletów potwierdza telefonicznie możliwość realizacji pomocy w podróży przez Strażników Metra Warszawskiego lub pracowników węzła przesiadkowego.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

1. 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,
 - że g/Głusi często nie znają języka polskiego.
2. pętla indukcyjna,
3. 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. Zapoznaj się z treścią karty i upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie czytelne.

Odpowiedzialne stanowisko

Strażnicy Metra Warszawskiego

Pracownicy węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

System powiadamiania pracowników stacji metra lub węzła przesiadkowego o fakcie przybycia pasażera i potrzebie uzyskania pomocy. System powinien być instalowany w pobliżu wejść do stacji metra lub węzła przesiadkowego.

Warunki realizacji usługi

Standard świadczenia pomocy w podróży 17

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

1. Strażnicy Metra Warszawskiego lub pracownicy węzła przesiadkowego po odebraniu powiadomienia od podróżnego o potrzebie udzielenia pomocy (osobiście lub za pośrednictwem systemu powiadamiania) potwierdzają możliwość jej realizacji bezpośrednio pasażerowi.
2. Strażnicy Metra Warszawskiego lub pracownicy węzła przesiadkowego w przypadku zauważenia podróżnych ze szczególnymi potrzebami sami oferują pomoc.

Do wykorzystania:

1. 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,
 - że g/Głusi często nie znają języka polskiego.
2. pętla indukcyjna,
3. 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. Zapoznaj się z treścią karty i upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie czytelne.

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

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

Działanie 1. Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu.

Odpowiedzialne stanowisko

Strażnicy Metra Warszawskiego

Pracownicy węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

- a) Pracownicy przedstawiają się podając imię i nazwisko.
- b) Po przedstawieniu się pracownicy informują, że są odpowiedzialni za realizację pomocy.

Warunki realizacji usługi

1. Pracownicy po potwierdzeniu możliwości realizacji pomocy przybywają na umówione miejsce spotkania w możliwie najkrótszym czasie (zalecane jest 5 minut od chwili poinformowania przez pasażera).
2. Rekomendowane jest wyznaczenie stałych miejsc spotkań zlokalizowanych w pobliżu dostępnych wejść do węzłów komunikacyjnych/stacji metra. Miejsce spotkań powinno być wyposażone w miejsca siedzące oraz system powiadamiania pracowników o fakcie przybycia pasażera.
3. Rekomendowane jest wyposażenie pracownika realizującego pomoc w tłumacza języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) 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 upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie czytelne.

Standard świadczenia pomocy w podróży 19

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

- 2) 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.
- 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 aplikacje z tłumaczem języka migowego online.

Działanie 2. Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy.

Odpowiedzialne stanowisko

Strażnicy Metra Warszawskiego
Pracownicy węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

Pracownicy dopytują 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 lub pochyl się.
4. Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
5. Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce.

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

6. W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
7. 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, kątów geometrycznych czy wskazówek zegara, nie używaj takich określeń jak „tam”.
8. 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 [Rejestr podmiotów wydających certyfikaty](#)) Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

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

Strażnicy Metra Warszawskiego

Pracownicy węzła przesiadkowego

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 personel upewnia się, że zastosowane rozwiązanie (winda, pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu.
- 4) Pracownik węzła przesiadkowego po dotarciu na przystanek autobusowy/trolejbusowy, tramwajowy lub na peron metra oczekuje z pasażerem na przyjazd pojazdu.

Warunki realizacji usługi

1. Za wejście do i wyjście z pojazdu oraz świadczenie pomocy w pojeździe odpowiedzialny jest kierowca autobusu/trolejbusu, motorniczy.
2. W przypadku metra – pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania nie jest obecnie wymagana. Zalecane jest udzielenie takiej pomocy przez pracowników węzła przesiadkowego lub Strażników Metra Warszawskiego, jeśli podróżny będzie jej oczekiwał.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) 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.

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

- 4) Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń, nie głaszcz i nie próbuj przejmować kontroli nad nim.
- 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 urządzenie i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się.
- 8) Jeśli podróżny tego oczekuje pomóż w przeniesieniu bagażu.
- 9) W przypadku osób niewidomych staraj się informować podróżnego 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. Węzły komunikacyjne najczęściej są dużymi, wielokondygnacyjnymi budynkami, gdzie przemieszczanie może wiązać się z większym wysiłkiem fizycznym podróżnych.
- 11) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

Działanie 4. Pomoc w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się po węźle przesiadkowym lub stacji metra.

Odpowiedzialne stanowisko

Strażnicy Metra Warszawskiego
Pracownicy węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

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

- 1) Zapewnienie alternatywnej drogi przemieszczania się po terenie węzła przesiadkowego lub stacji metra. O ile jest to możliwe należy skorzystać z innej trasy do lub z pojazdu.
- 2) Jeżeli awaria urządzeń uniemożliwia realizację podróży pracownicy zobowiązani są do zapewnienia pomocy w dotarciu do innego środka transportu.
- 3) Każdą awarię pracownicy niezwłocznie zgłaszają do zarządcy węzła przesiadkowego i stacji metra.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

W przypadku awarii np. podnośnika, pochylni, windy:

- w pierwszej kolejności sprawdź, czy istnieje inna, alternatywna trasa,
- zapytaj pasażera o inne możliwe formy pomocy. Pamiętaj jednak, że przenoszenie osób na wózkach nie jest rozwiązaniem i nie należy stosować tego rozwiązania,
- nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników węzła przesiadkowego lub metra.

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

6.3. Transport miejski – Wejście do pojazdu/wyjście z pojazdu

Działanie 1. Udzielenie pomocy przez kierowcę pojazdu z platformą

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu z platformą

Motorniczy tramwaju z platformą

Sposób realizacji

- 1) Kierowca autobusu/motorniczy przyjmując pojazd i przed każdym wyjazdem z przystanku końcowego/początkowego zobowiązany jest upewnić się, że zastosowane rozwiązanie (klapy, pochylnie, platformy lub inne) działa prawidłowo, a podróżny w sposób bezpieczny może samodzielnie wejść do lub wyjść z pojazdu.
- 2) Kierowca/motorniczy odpowiedzialny jest za prawidłowe zatrzymanie pojazdu na przystanku zapewniające bezpieczne skorzystanie z klapy, pochylni, platformy lub innych rozwiązań zastosowanych w pojeździe.
- 3) Każdorazowo w przypadku braku możliwości samodzielnego wejścia do/wyjścia z pojazdu kierowca/motorniczy zobowiązany jest do udzielenia pomocy podróżnemu.
- 4) Jeśli przystanek ma charakter warunkowy (na żądanie), kierowca autobusu powinien się na nim zatrzymać w przypadku, gdy znajdują się na nim osoby z widoczną niepełnosprawnością, jak niewidome z białą laską, psem asystującym, poruszające się na wózku, o kulach lub przy pomocy chodzika, które często nie są w stanie samodzielnie zasygnalizować prowadzącemu, że chcą, aby się zatrzymał. Prowadzący pojazd uruchamia zewnętrzną głosową informację z numerem linii i kierunku jazdy lub otwiera drzwi i wygłasza taką informację.
- 5) Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy powinien unikać zatrzymywania pojazdu na wysokości przedmiotów (np. słupków granicznych), które utrudniają wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.

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

Warunki realizacji usługi

1. Pomoc realizowana jest po zasygnalizowaniu prowadzącemu potrzeby wejścia do lub wyjścia z pojazdu. Służą do tego przyciski znajdujące się na zewnątrz pojazdu, na lub przy drzwiach oraz wewnątrz przy miejscu wyznaczonym do przejazdu osoby na wózku. Przyciski oraz miejsce powinny być oznaczone.
2. Każdorazowo po zasygnalizowaniu potrzeby wejścia do lub wyjścia z pojazdu pracownik zapewnia pomoc podróżnemu udostępniając wejście do/wyjście z pojazdu z wykorzystaniem klapy, pochylni, platformy lub innych rozwiązań.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 2) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 3) Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń, nie głaszcz i nie próbuj przejmować kontroli nad nim.
- 4) Staraj się przebywać po przeciwnej stronie niż pies.
- 5) Pamiętaj, że pies asystujący ma takie samo prawo podróży autobusem/trolejbuszem, co jego właściciel.

Działanie 2. Udzielenie pomocy przez kierowcę pojazdu z funkcją przykłąku.

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu z funkcją przykłąku

Sposób realizacji

- 1) Każdorazowo kierowca upewnia się, że zastosowane rozwiązanie jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i kierowcy.
- 2) Funkcja przykłąku powinna być aktywowana każdorazowo, gdy na przystanku znajduje się:

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

- osoba na wózku,
 - osoba z wózkiem dziecięcym,
 - osoba poruszająca się o kulach,
 - osoba ze szczególnymi potrzebami np. osoba starsza, kobieta w ciąży, podróżny z małymi dziećmi lub podróżny z dużym, nieporęcznym bagażem.
- 3) Funkcja przyklęku powinna być aktywowana również w przypadku chęci opuszczenia pojazdu przez podróżnych z niepełnosprawnościami oraz podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
 - 4) Kierowca odpowiedzialny jest za prawidłowe zatrzymanie pojazdu na przystanku umożliwiające zniwelowanie różnicy poziomu pomiędzy podłogą pojazdu a krawężnikiem przystanku.
 - 5) W przypadku braku możliwości samodzielnego wejścia do/wyjścia z pojazdu kierowca zobowiązany jest do udzielenia pomocy podróżnemu.
 - 6) Jeśli przystanek ma charakter warunkowy (na żądanie), kierowca zatrzymuje się na nim w przypadku, gdy znajdują się na nim osoby z widoczną niepełnosprawnością np. niewidome z białą laską, poruszające się na wózku, o kulach lub przy pomocy chodzika, które często nie są w stanie samodzielnie zasygnalizować, że chcą, aby się zatrzymał. Prowadzący pojazd uruchamia zewnętrzną głosową informację z numerem linii i kierunku jazdy lub otwiera drzwi i wygłasza taką informację.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Wykorzystuj funkcję przyklęku zawsze, gdy jest to możliwe. Funkcja przyklęku ułatwia wyjście do i wejście z pojazdu wszystkim podróżnym.
- 2) Pamiętaj, że warunkiem prawidłowego działania funkcji przyklęku jest właściwe zatrzymanie pojazdu na przystanku.

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

- 3) Funkcja umożliwi samodzielne wejście do lub wyjście z pojazdu, ale w pewnych sytuacjach pamiętaj, że podróżny może oczekiwać od Ciebie pomocy.
- 4) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 5) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 6) Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować kontroli nad nim.
- 7) Staraj się przebywać po przeciwnej stronie niż pies.
- 8) Pamiętaj, że pies asystujący ma takie samo prawo podróży autobusem/trolejbusem, co jego właściciel.
- 9) 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 [Rejestr podmiotów wydających certyfikaty](#)). Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

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

Działanie 3. Awaria urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu

Motorniczy

Sposób realizacji

- 1) Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego/motorniczy ustala z podróżnym inną możliwą formę pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu.
- 2) W przypadku braku możliwości kontynuacji podróży kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego/motorniczy informuje podróżnego o możliwości skorzystania z innego środka transportu miejskiego.
- 3) Każdą awarię kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego/motorniczy zgłasza przełożonemu niezwłocznie po jej ujawnieniu.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Ustalając z pasażerem inne możliwe formy pomocy pamiętaj, że przenoszenie osób na wózkach nie jest właściwym rozwiązaniem.
- 2) W przypadku braku możliwości realizacji pomocy sprawdź z podróżnym czas odjazdu następnego autobusu/trolejbusu lub tramwaju dostosowanego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Nie pozostawiaj podróżnego samego, ale w zależności od ustaleń doprowadzać go do najbliższego przystanku autobusowego/tramwajowego albo najbliższego miejsca, z którego podróżny sam może kontynuować przemieszczanie się.

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

6.4. Transport miejski – pomoc na pokładzie pojazdu

Działanie 1. Pomoc w zajęciu miejsca w autobusie, trolejbusie/tramwaju.

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu

Motorniczy

Sposób realizacji

- 1) Kierowca/motorniczy przed ruszeniem z przystanku powinien upewnić się, że podróżny zajął miejsce w pojeździe zapewniające bezpieczną podróż lub, że bezpiecznie opuścił pojazd.
- 2) W przypadku, gdy podróżny chce skorzystać z miejsca uprzywilejowanego, a jest ono zajęte przez innych podróżnych, którzy nie wyrażają zgody na jego zwolnienie – kierowca/motorniczy powinien zainterweniować.

Warunki realizacji usługi

Podróżny powinien zająć wyznaczone miejsce, zająć miejsce siedzące lub stojące w sposób zapewniający bezpieczeństwo w podróży. Miejsce uprzywilejowane w pojeździe jest udogodnieniem, z którego podróżny ze szczególnymi potrzebami może skorzystać. Dlatego nie należy przymuszać podróżnego do zajęcia konkretnego miejsca, czy miejsca siedzącego w ogóle.

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

Działanie 2. Kontrola biletów

Odpowiedzialne stanowisko

Kontroler biletów

Sposób realizacji

Kontroler biletów przed rozpoczęciem czynności kontrolnych powinien dać czas podróżnym ze szczególnymi potrzebami na bezpieczne wejście do pojazdu, skasowanie lub zakup biletu oraz bezpieczne zajęcie miejsca w pojeździe.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że podróżni ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, intelektualnymi, wzroku, osoby starsze i osoby z małymi dziećmi mogą potrzebować więcej czasu po wejściu do pojazdu na zakup lub skasowanie biletu.
- 2) Podczas ruszania z przystanku priorytetem dla tych osób jest zapewnienie bezpieczeństwa dla siebie lub podróżujących z nimi dzieci.
- 3) Również w czasie kontroli biletów podróżni mogą potrzebować więcej czasu na odnalezienie biletu, czy wymaganych dokumentów. Bądź cierpliwy i wyrozumiały.
- 4) Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe, dlatego, jeśli jest taka możliwość, zaproponuj zajęcie miejsca siedzącego przed rozpoczęciem kontroli.
- 5) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 6) Nie rozpraszaaj psa asystującego. Pies wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.

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. Pamiętaj jednak, że często nie znają one języka polskiego.
- 11) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 12) Jeśli zostaniesz poproszony o podanie swoich danych identyfikacyjnych, zaproponuj również ich zapisanie.

Działanie 3. Awaria pojazdu.

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

Sposób realizacji

- 1) Kierowca/motorniczy zapewnia aktualną informację (przewidywany czas postoju, konieczność opuszczenia lub pozostania w pojeździe, możliwość kontynuacji podróży). dotyczącą zaistniałej sytuacji.
- 2) W przypadku konieczności opuszczenia pojazdu odpowiada za pomoc.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

Standard świadczenia pomocy w podróży **32**

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

- 1) Poinformuj podróżnych o zaistniałej sytuacji, zapytaj, czy oczekują Twojej pomocy.
- 2) W przypadku konieczności opuszczenia pojazdu ustal z podróżnym zakres i sposób pomocy.
- 3) Upewnij się, że miejsce, w którym znajduje się pojazd umożliwia bezpieczne wyjście z pojazdu.
- 4) Jeśli to możliwe pomóż dojść podróżnemu do najbliższego chodnika i wskaż drogę do najbliższego przystanku.

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 punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

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.

Warunki realizacji usługi

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

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.
- 10) Pamiętaj, że dzieci w sytuacji zagrożenia często chowają się. Również osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi i psychicznymi, np. w spektrum autyzmu mogą się

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

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

Kierowca

Motorniczy

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:

- 1) Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróżnym i utrudnić ewakuację. Ewakuacja należy do czynności wywołujących stres i panikę.

Standard świadczenia pomocy w podróży 36

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

- 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.

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

6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku zasłabnięcia.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy autobusu

miejskiego/trolejbusu/tramwaju – kierowca lub motorniczy przed przystąpieniem do udzielenia pomocy powinien zatrzymać pojazd, umożliwić jego bezpieczne opuszczenie przez innych pasażerów i powiadomić pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji i uzgodnia z nim możliwość opóźnienia odjazdu.

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy metra maszynista metra powiadamia pracownika dyspozytury, dojeżdża do najbliższej stacji, gdzie pomoc realizowana jest przez pracowników stacji metra. Uzgodnia z pracownikiem dyspozytury 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 39

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

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że postępowanie w przypadku załabnięcia, bez względu na wiek uszkodowanego 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 tłumy 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.
- 10) Nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników/służb przejmujących pomoc.

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku wystąpienia ataku epilepsji.

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

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

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy autobusu

miejskiego/trolejbusu/tramwaju – kierowca lub motorniczy 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.

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy metra maszynista metra powiadamia pracownika dyspozytury, dojeżdża do najbliższej stacji, gdzie pomoc realizowana jest przez pracowników stacji metra. Uzgadnia z pracownikiem dyspozytury 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.
 - robić sztucznego 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) Przekazuje tę informację do kierownika pociągu/kierowcy autobusu międzymiastowego.

Warunki realizacji

Standard świadczenia pomocy w podróży 41

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

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.
- 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.

Działanie: Atak paniki

Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

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.

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

Warunki realizacji

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 punktu obsługi pasażera

Pracownik węzła przesiadkowego

Standard świadczenia pomocy w podróży **43**

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

Strażnik Metra Warszawskiego
Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
Motorniczy

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy autobusu

miejskiego/trolejbusu/tramwaju – kierowca lub motorniczy 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.

W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy metra maszynista metra powiadamia pracownika dyspozytury, dojeżdża do najbliższej stacji, gdzie pomoc realizowana jest przez pracowników stacji metra. Uzgadnia z pracownikiem dyspozytury 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.

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

Standard świadczenia pomocy w podróży **44**

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

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 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),

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

- 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 chwytą 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 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).