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

Standard szkoleniowy

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

Słownik pojęć.....	5
Wstęp	7
Cele Standardu szkoleniowego:	9
Beneficjent standardu.....	9
Podmiot standardu	10
Część 1. Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, szkolenia przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne.....	11
1. Szkolenia wewnętrzne	12
1.1. Tytuł: Różni Podróżni - warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego (szkolenie budujące świadomość i umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w podróży)	12
1.2. Tytuł: Dostępność architektoniczna	18
1.3. Tytuł: Dostępność cyfrowa	24
1.4. Tytuł: Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami jako element szkolenia BHP	28
1.5. Tytuł: Pierwsza pomoc - zalecenia ogólne.....	30
1.6. Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS.....	33
1.7. Zastosowanie danych zebranych w wyniku stosowania Standardu badawczego a monitorowanie i poprawa jakości usług	36
2. Instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy Tytuł: Szkolenia techniczne instruktażowe / stanowiskowe	39
2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż takiego jak pętle indukcyjne, platformy, rampy, podnośniki, platformy przy schodowe	39
2.2. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu pomocy w podróży - zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży	41
2.3. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu informowania i komunikowania się	43

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

2.4. Ogólna informacja o warunkach prowadzenia zajęć ujętych w Standardzie szkoleniowym.....	44
2.4.1. Sale szkoleniowe - warunki pracy.....	45
2.4.2. Metody pracy.....	45
2.4.3. Materiały dla uczestników.....	45
2.4.4. Liczba osób na szkoleniu.....	45
2.5. Szkolenie na stanowisku pracy jako wzmocnienie instruktaży i szkoleń.....	45
2.5.1. Szkolenie na stanowisku pracy.....	45
2.6. Wsparcie psychologiczne - spotkania pracowników z psychologiem w kontekście radzenia sobie w sytuacjach trudnych emocjonalnie i/lub po nich.....	48
2.6.1. Wsparcie psychologiczne - spotkania z psychologiem.....	48
Część 2. Edukowanie społeczeństwa - propozycje działań.....	51
1. Wskazówki ogólne.....	51
1.1. Zastosowanie standardów.....	51
1.2. Dwa wymiary edukowania.....	51
1.3. Konsultowanie akcji edukacyjnych z interesariuszami oraz informowanie o nowych działaniach.....	52
2. Edukacja w miejscu obsługi pasażerskiej.....	52
2.1. Punkty informacyjne na dworcach i węzłach przesiadkowych - stała informacja edukująca.....	52
2.1.1. Odbiorcy.....	53
2.1.2. Forma.....	53
2.2. Monitory na dworcach kolejowych i autobusowych lub na peronach i przystankach autobusowych.....	53
2.2.1. Odbiorcy.....	53
2.2.2. Treści.....	53
3. Edukacja w sieci.....	54

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

3.1.	Działania informacyjne na portalach społecznościowych	54
3.1.1.	Odbiorcy	54
3.1.2.	Treści.....	54
3.2.	Strona www - stała informacja związana z budowaniem świadomości wśród podróżnych.....	55
3.3.	Informacje uwrażliwiające dla podróżnych	55
3.4.	Informacje o ewakuacji	55
4.	Edukacja w pojeździe	55
4.1.	Informacja na ekranach	55
4.1.1.	Odbiorcy	56
4.1.2.	Treści.....	56
4.2.	Plansze z informacjami	56
4.2.1.	Odbiorcy	56
4.2.2.	Treści.....	56
5.	Edukacja ogólnie dostępna dla społeczeństwa.....	57
5.1.	Włączanie się do współpracy przy kampaniach społecznych realizowanych przez organizacje pozarządowe (NGO) lub jednostki samorządów terytorialnych (JST)	57
5.2.	Możliwe formy współpracy	57
5.3.	Osoby odpowiedzialne za realizowanie kampanii w partnerstwach	57

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

Słownik pojęć

Dostępność – dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania ustawowe, będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.

Instruktaż - działanie edukacyjne mające na celu przekazanie wiedzy i umiejętności dotyczących użycia i konserwacji sprzętu stanowiącego udogodnienie dla podróżnych lub nabycia wiedzy dotyczącej praktycznego zastosowania standardów Informowania i komunikowania się oraz Pomocy w podróży opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

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

Patron - pracownik przewoźnika np. kierowca, który zapoznaje i wspiera nowego pracownika - kierowcę w wykonywaniu jego zadań w pierwszych kilku miesiącach pracy.

Przewoźnik – przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie potwierdzenia zgłoszenia przewozu, a w transporcie kolejowym - przewoźnik kolejowy wykonujący przewóz osób na podstawie umowy o świadczenie usług publicznych albo decyzji o przyznaniu otwartego dostępu albo decyzji o przyznaniu ograniczonego dostępu, o których mowa w art. 29c ust. 1 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz.U. z 2020 r. poz. 1043 i 1378)

Szkolenie na stanowisku pracy - rodzaj szkolenia indywidualnego, które ma na celu wzmocnienie kompetencji psychospołecznych, motywacji i poczucia sensu pracownika oraz podniesienie jakości pracy na danym stanowisku.

Warsztat - działanie edukacyjne aktywizujące uczestników poprzez zastosowanie różnorodnych metod i narzędzi kształcenia, uwzględniające proces grupowy.

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

Stosowane skróty:

PFRON - Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

UTK - Urząd Transportu Kolejowego

ITS - Instytut Transportu Samochodowego

PJM - Polski Język Migowy

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

Wstęp

Standard szkoleniowy określa podstawowe zagadnienia i formy edukacyjne, jakie przewoźnik powinien wdrażać w swojej firmie chcąc podnieść i zachować jakość usług odpowiadającą standardom PFRON opracowanym w partnerstwie z UTK i ITS.

Został stworzony tak, aby stanowił praktyczne narzędzie do planowania rozwoju i edukacji pracowników. Zarazem jest on matrycą przydatną do zamawiania oraz rekrutowania realizatorów szkoleń.

Standard szkoleniowy jest odpowiedzią na rekomendacje zawarte w opracowanym w 2019 r. w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” raporcie diagnostycznym. Rekomendacje powstały po badaniu potrzeb i stanu sektora publicznego transportu zbiorowego w kontekście dostępności usług dla różnych podróżnych. W raporcie rekomenduje się podjęcie działań na dwóch płaszczyznach: na płaszczyźnie wewnętrznej - szkolenia i działania edukacyjne dla pracowników przewoźnika oraz na płaszczyźnie zewnętrznej - szerokie działania świadomościowe skierowane do podróżnych a także pracowników przewoźników.

W wyniku rekomendacji zawartych w raporcie diagnostycznym Standard szkoleniowy podzielony został na dwie części:

Część 1. pt.: Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne. Są to opisy proponowanych działań edukacyjnych wskazujące: odbiorców, cele, metody pracy, zagadnienia szkoleniowe oraz ich czas i częstotliwość prowadzenia, a także informacje dotyczące niezbędnych kompetencji i kwalifikacji osób je prowadzących.

Część 2. pt.: Edukowanie pasażerów - propozycja działań.

W tej części opisane są przestrzenie i narzędzia, które znajdują się w zasobach przewoźników i które mogą być użyte do działań edukacyjnych oraz kampanii społecznych mających na celu edukowanie pasażerów oraz pracowników w zakresie akceptacji społecznej i zapewnienie publicznego transportu zbiorowego dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Część ta zawiera sugestie i odpowiedzi, nie ma w niej szczegółowych opisów kampanii edukacyjnych czy społecznych, ponieważ takie działania powinny być

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

dopasowane do charakteru i możliwości przewoźnika. Należy podkreślić, że jest to element budowania kultury dostępności i akceptacji w sektorze publicznego transportu zbiorowego.

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

Cele Standardu szkoleniowego

W części 1.:

- Standard umożliwi przewoźnikom przygotowanie profesjonalnych i kompleksowych działań edukacyjnych, mających na celu podniesienie kompetencji i kwalifikacji pracowników w zakresie szeroko rozumianej dostępności usług zbiorowego transportu publicznego dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.
- Standard ułatwi pracownikom działów personalnych przewoźników (realizującym i/lub zamawiającym szkolenia) tworzenie opisów zapytań lub zamówień kierowanych do podmiotów szkoleniowych czy trenerek/trenerów, co pozwoli na zachowanie odpowiedniej jakości usług rozwojowo-edukacyjnych podnoszących kompetencje i kwalifikacje pracowników.

W części 2.:

- Standard wskazuje ścieżki i sugeruje sposoby edukowania oraz informowania pasażerów, a także pracowników. Standard proponuje działania zorganizowane i na szeroką skalę przy wykorzystaniu możliwości oraz zasobów przewoźników.

Beneficjent standardu

Beneficjentami 1. części standardu poświęconej szkoleniu wewnętrznemu są pracownicy przewoźnika decydującego się na wdrażanie standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Przy opisach szkoleń i działań edukacyjnych informujemy, których konkretnie stanowisk one dotyczą. Są to między innymi osoby zatrudnione na stanowiskach: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, pracownik punktu informacyjnego, pracownik infolinii, personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej), stewardzi (autobusy), pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, pracownik obsługi dworca, pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przy schodowej) i/lub świadczenia asysty, kierowca autobusu, motorniczy, kontroler biletów, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trener wewnętrzny, administrator i redaktor stron internetowych oraz portali społecznościowych, a także pracownicy odpowiedzialni za zamówienia publiczne, promocję i reklamę przewoźnika.

W przypadku szkolenia z dostępności architektonicznej osoby pracujące na stanowiskach odpowiedzialnych za inwestycje i remonty u administratorów miejsc obsługi pasażerskiej.

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

Beneficjentami 2. części standardu poświęconej szeroko rozumianej edukacji budującej świadomość ludzi są wszyscy pasażerowie korzystający z usług przewoźnika wdrażającego standardy oraz jego pracownicy.

Podmiot standardu

Standard szkoleniowy może być stosowany przez przewoźników realizujących swoje usługi w:

- Pasażerskim transporcie kolejowym - w pociągach
- Transporcie międzymiastowym - w autokarach, autobusach, busach
- Transporcie miejskim - w autobusach i trolejbusach, tramwajach, metrze
- Miejscach obsługi pasażerskiej - na dworcach i peronach kolejowych oraz autobusowych, węzłach przesiadkowych, przystankach autobusowych.

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

Część 1.

Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, szkolenia przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne.

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

1. Szkolenia wewnętrzne

1.1. Tytuł: Różni Podróżni - warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego (szkolenie budujące świadomość i umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w podróży)

UWAGA:

- Szczegółowy scenariusz, matryca szkolenia, dokładny opis efektów kształcenia oraz materiały do przeprowadzenia szkolenia będą dostępne na stronie internetowej PFRON, UTK i ITS jako produkty projektu pt.: „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”
- Przy corocznym prowadzeniu szkoleń częścią stałą będą elementy z pierwszego dnia szkolenia. W drugim dniu szkolenia zmieniać się będą przykłady sytuacji trudnych, które podaje grupa. Warto też zmieniać przypadki, nad których rozwiązaniem pracują uczestnicy, tak aby nie pracować co roku na tych samych przykładach.

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

Tabela 1 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia **Różni Podróżni**

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	- Celem ogólnym szkolenia jest uwrażliwienie i podniesienie kompetencji osób pracujących w branży transportu zbiorowego oraz dostarczenie im wiedzy a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi pasażerów mogących potrzebować wsparcia w podróży. Realizacja tego celu wpłynie pozytywnie na jakość podróżowania różnorodnych podróżnych. - Efekty szkolenia - patrz scenariusz szkolenia dostępny na stronie internetowej
Odbiorcy szkolenia	Wszyscy pracownicy, ale w szczególności osoby pracujące na następujących stanowiskach: - sprzedawca biletów, - pracownik obsługi dworca, - pracownik punktu informacyjnego, - pracownik infodworca, - pracownik infolinii, - personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej), stewardzi (autobusy) - pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, - kierowca autobusu, - motorniczy, - kontroler biletów, - pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, - trener wewnętrzny,

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

Zagadnienie	Opis
	osoby pracujące w wydziałach odpowiedzialnych za inwestycje i remonty na terenie dworców i stacji autobusowych lub kolejowych (w tym osoby decyzyjne).
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Osoby prowadzące to przeszkoleni trenerzy wewnętrzni lub zakontraktowani trenerzy zewnętrzni. Wymagane kwalifikacje trenerów zewnętrznych: - umiejętności trenerskie z zakresu prowadzenia szkoleń psychospołecznych (potwierdzone co najmniej 3 rekomendacjami) - wiedza w zakresie szeroko rozumianej dostępności oraz savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami (potwierdzone co najmniej 3 rekomendacjami oraz zaświadczeniami ukończonych szkoleń we własnym zakresie) - przeprowadzenie przynajmniej 60 godzin (1 godzina = 45 minut) szkoleń/warsztatów z zakresu savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami w ostatnich 3 latach udokumentowane przedłożonym wykazem szkoleń - jeśli trenerka/trener są początkujący i nie spełniają wymaganej liczby przeprowadzonych godzin szkoleń/warsztatów, to powinni wykazać się udziałem w szkoleniach z ww. zakresu popartym zaświadczeniem. Rekomendujemy, aby osobami prowadzącymi i/lub współprowadzącymi szkolenie byli trenerzy i trenerki z niepełnosprawnościami. Mogą być nimi również koordynatorki i koordynatorzy dostępności posiadający certyfikaty i ww. doświadczenie trenerskie.
Rekomendowana częstotliwość	Szkoleniem obejmujemy pracowników zajmujących stanowiska, o których mowa w części Odbiorcy szkolenia optymalnie raz w roku, a minimalnie raz na 3 lata, w celu odświeżenia wiedzy i umiejętności. Wszyscy pracownicy obejmowani są tym szkoleniem minimalnie raz na 3 lata. W przypadku skarg składanych na określony rodzaj usługi lub pracowników zajmujących określone stanowiska należy szkolenie powtórzyć jako interwencję doraźną. Szkolenie jest obowiązkowe w przypadku każdego nowego pracownika,

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

Zagadnienie	Opis
	zajmującego stanowisko wymienione w części Odbiorcy szkolenia i powinno się odbyć w ciągu 4 pierwszych miesięcy pracy.
Czas trwania szkolenia	16 godzin z przerwami (dwa dni szkoleniowe w odstępie 1-2 miesiące)

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

• Program ramowy w interwałach czasowych

Dzień 1.

Tabela 2 Program ramowy pierwszego dnia szkolenia Różni podróżni w interwałach czasowych

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się uczestników szkolenia i osób prowadzących, Oczekiwania i obawy, kontrakt, Czego potrzebują podróżni? Zasady 1. spotkania a Standard informowania i komunikowania się i Standard pomocy w podróży.
2.	15 minut	przerwa kawowa
3.	90 minut	Mało wiedzy - sporo uprzedzeń: Standard informowania i komunikowania się i Standard pomocy w podróży a: choroby psychiczne i jakie mogą być potrzeby podróżnych w kryzysie psychicznym, spektrum autyzmu - savoir vivre wobec osób w spektrum autyzmu, niepełnosprawność intelektualna - savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną. Proste komunikaty i reagowanie w sytuacjach stresujących - praca w grupach.
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie: Standard informowania i komunikowania się i Standard pomocy w podróży a: Potrzeby i obsługa podróżnych z niepełnosprawnością wzroku - ćwiczenie asysty Potrzeby i obsługa podróżnych z niepełnosprawnością słuchu - ćwiczenie z komunikowania się
6.	15 minut	przerwa kawowa

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
7.	90 minut	Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione Standard informowania i komunikowania się i Standard pomocy w podróży a: Potrzeby i obsługa podróżnych poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu - ćwiczenia praktyczne Praca domowa. Podsumowanie dnia 1.

Dzień 2.

Tabela 3 Program ramowy drugiego dnia szkolenia Różni podróżni w interwałach czasowych

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Przywitanie, rozmowa o pracy domowej - refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych. Quiz - przypomnienie zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń z pracy i do Standardów. Psy asystujące - najważniejsze informacje w kontekście standardu pomocy w podróży.
2.	15 minut	przerwa kawowa
3.	90 minut	Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą - analiza trudnych przypadków uczestników związanych z obsługą różnych podróżnych - ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze Standardami i z dniem pierwszym szkolenia. Ćwiczenia praktyczne, dyskusja.
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	Ewakuacja jako sytuacja trudna - najważniejsze zasady w kontekście różnych podróżnych Sytuacje trudne i budzące obawy oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do Standardów - analiza przypadków z życia, analiza proponowanych rozwiązań.

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
6.	15 minut	przerwa kawowa
7.	90 minut	• Sytuacje trudne, c.d. • Podsumowanie warsztatów i runda końcowa. • Ankiety, Zaświadczenia.

1.2. Tytuł: Dostępność architektoniczna

UWAGA - Jeśli osoby uczestniczące przeszły wcześniej szkolenie Różni Podróżni można zrobić jeden dzień szkolenia z dostępności architektonicznej planowany jako drugi dzień w poniższym programie pt.: Podróż dostępna dla wszystkich rozwiązania prawne, architektoniczna praktyka uniwersalnego projektowania przestrzeni. Jeśli nie przeszły wcześniej szkolenia Różni podróżni należy przeprowadzić 2 pełne dni zakładając, że pierwszy dzień pt.: Podróż w „butach” osoby z niepełnosprawnością, jest poświęcony na poszerzenie świadomości, zrozumienia i empatii uczestników szkolenia.

Tabela 4 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Dostępność architektoniczna

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Przewoźnicy lub zarządcy dworca bądź infrastruktury będą stosować zasady uniwersalnego projektowania oraz racjonalne usprawnienia. Efekty Poziom wiedzy: Osoby uczestniczące w szkoleniu: • lepiej rozumieją problemy związane z brakiem dostępności, jakich doświadczają osoby z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej, ale też osoby starsze, osoby podróżujące z dzieckiem w wózku, czy z dużym bagażem, • poznają obecnie obowiązujące przepisy prawa związane z dostępnością architektoniczną i projektowaniem uniwersalnym, Poziom umiejętności:

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

Zagadnienie	Opis
	Osoby uczestniczące w szkoleniu omówią i przeanalizują swoją lokalną sytuację architektoniczną pod kątem zapewnienia dostępności i przyszłego projektowania, tak aby potrafiły zapewnić dostępność dla wszystkich podróżnych. Poziom postawy: Osoby uczestniczące w szkoleniu poczują sens i rozumieją potrzebę uniwersalnego projektowania.
Odbiorcy szkolenia	Osoby pracujące w wydziałach odpowiedzialnych za inwestycje i remonty na terenie dworców i stacji autobusowych lub kolejowych (w tym osoby decyzyjne).
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Rekomendujemy, aby szkolenie z dostępności architektonicznej zlecić podwykonawcy dysponującemu kadrą doświadczoną w prowadzeniu szkoleń poświęconych tej tematyce. Osoba prowadząca to trener/ka lub audytor/ka dostępności lub ekspert/ka Polskiego Centrum Akredytacyjnego. Wymagane kompetencje: - przynajmniej 40 godzin (1 godzina szkoleniowa = 45 minut) doświadczenia w prowadzeniu szkoleń w zakresie dostępności architektonicznej, projektowania uniwersalnego lub przeprowadzenie co najmniej 20 audytów dostępności, udokumentowane przedłożonym wykazem szkoleń/audytów (potwierdzone co najmniej 3 rekomendacjami) albo posiadanie certyfikatu ds. dostępności architektonicznej, - preferowana bardzo dobra znajomość zagadnień architektonicznych oraz zasad uniwersalnego projektowania i doświadczenie w projektowaniu lub w konstruowaniu udokumentowane posiadanym wykształceniem albo zaświadczeniami z odbytych szkoleń własnych albo co najmniej 3 rekomendacjami, - znajomość zagadnień prawnych przekładających się na rozwiązania architektoniczne udokumentowane zaświadczeniami z odbytych szkoleń własnych albo co najmniej 3 rekomendacjami. Uwaga! - Jeżeli jedna osoba prowadząca nie spełnia wyżej wymienionych kompetencji wtedy rekomendujemy, aby szkolenie prowadziły maksymalnie

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

Zagadnienie	Opis
	dwie osoby, które podzielą się tematyką zgodnie ze swoją specjalnością i które łącznie dysponują wymienionymi kompetencjami.
Rekomendowana częstotliwość	Szkoleniem należy objąć pracowników, o których mowa w części Odbiorcy szkolenia w ciągu 6 miesięcy od przyjęcia standardu szkoleniowego. Osoby przyjmowane do pracy powinny być przeszkolone w tym zakresie w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy. Należy też co ok. 2 lata ponawiać szkolenie dla ww. grupy, zwłaszcza jeśli wciąż występują problemy w zakresie dostępności architektonicznej w danym miejscu.
Czas trwania szkolenia	16 godzin - dwa dni szkoleniowe

• Program ramowy w interwałach czasowych

Dzień 1. Podróż w „butach” osoby z niepełnosprawnością

Tabela 5 Program ramowy pierwszego dnia szkolenia Dostępność architektoniczna

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Wstęp, przedstawienie celów szkolenia, zapoznanie się, kontrakt. - Uruchomienie doświadczenia - czyli ogólne pokazanie trudności z jakimi mierzą się osoby z niepełnosprawnościami chcące podróżować, prezentacja obecnie istniejących przeszkód architektonicznych. „Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami” jako paradygmat i podstawa uniwersalnego planowania architektonicznego. - Dyskusja, wnioski.
2.	15 minut	przerwa kawowa

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
3.	90 minut	- Osoby z niepełnosprawnością ruchu - z czym się mierzą, co bywa trudnością. Analiza różnych rodzajów niepełnosprawności związanej z poruszaniem się pod kątem udogodnień. - Ćwiczenia praktyczne z zastosowaniem wózka aktywnego. Omówienie ćwiczenia. - Krótką informacją o rodzaju sprzętów i wózków w celu unaocznienia wyzwań przy projektowaniu przestrzeni. - Analiza momentów, które mogą być trudne i które należy uwzględnić przy projektowaniu.
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	- Osoby z niepełnosprawnością wzroku - z czym się mierzą, co może być trudnością. - Ćwiczenie praktyczne z przepaską na oczy - analiza ćwiczenia oraz sytuacji trudnych, które należy uwzględnić przy projektowaniu miejsc dostępnych. Najważniejsze elementy architektury ułatwiające poruszanie się osobom z niepełnosprawnością wzroku - ścieżki naprowadzające, pola uwagi, brajlowskie oznaczenia miejsc, punkty informacyjne. - Osoby z niepełnosprawnością słuchu - z czym się mierzą, co może być trudnością. - Dostępność architektoniczna a niepełnosprawność słuchu - elementy małej architektury i stałego wyposażenia jako udogodnienie (pętle indukcyjne, informacja wizualna i świetlna, ekrany z tłumaczeniem na PJM), które wspierają osoby z niepełnosprawnością słuchu.
6.	15 minut	przerwa kawowa

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
7.	90 minut	- Dostępność architektoniczna a niepełnosprawność intelektualna - co może być trudnością. - Dostępność architektoniczna a spektrum autyzmu - co może być trudnością. - Dostępność pokoi wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu. - Elementy małej architektury (proste komunikaty, proste informacje multimedialne, oznaczenia w przestrzeni, tablice multimedialne, infografiki) - analiza możliwości. - Podsumowanie dnia.

Dzień 2. Podróż dostępna dla wszystkich rozwiązania prawne, architektoniczne praktyka dostępnego projektowania przestrzeni.

Tabela 6 Program ramowy drugiego dnia szkolenia Dostępność architektoniczna

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Przywitanie i rozpoczęcie dnia szkolenia. - Obecnie istniejące przepisy i podstawy prawne a dostępne projektowanie dworców, stacji, przystanków peronów, węzłów przesiadkowych. - Czym są: - projektowanie uniwersalne - racjonalne usprawnienie - dostęp alternatywny - Przedstawienie źródła: www.budowlane.abc.gov.pl, ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
2.	15 minut	przerwa kawowa

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
3.	90 minut	- Prezentacja i omówienie standardów dostępności budynków i miejsc użyteczności publicznej dla osób z niepełnosprawnościami w świetle obowiązujących przepisów. - Kluczowe rozwiązania architektoniczne zapewniające dostępność dworców, stacji, przystanków, węzłów przesiadkowych i toalet. - Prezentacja dobrych praktyk i najlepszych rozwiązań w Polsce i na świecie - zastosowanie filmów i zdjęć
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	- Projektowanie uniwersalne, racjonalne usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w praktyce - ćwiczenia oraz omawianie zagadnień prawnych i architektonicznych w odniesieniu do problemów lokalnych oraz pytań i dylematów uczestników. - Dostęp alternatywny jako ostateczność a nie norma. - Analiza możliwości i rozwiązań w odniesieniu do rzeczywistości uczestników szkolenia.
6.	15 minut	przerwa kawowa
7.	90 minut	- c.d. Projektowanie dostępne, racjonalne usprawnienia, dostęp alternatywny w praktyce - ćwiczenia oraz omawianie zagadnień prawnych i architektonicznych w odniesieniu do problemów lokalnych oraz pytań i dylematów uczestników. - Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

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

1.3. Tytuł: Dostępność cyfrowa

Tabela 7 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Dostępność cyfrowa

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Przewoźnicy oraz zarządcy dworca bądź infrastruktury tworzą dostępne cyfrowo strony internetowe, aplikacje mobilne oraz profile na portalach społecznościowych. Efekty Poziom wiedzy: - Osoby uczestniczące w szkoleniu wiedzą co zawierają: ustawa z 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz Standard WCAG (aktualna wersja) i standard informowania i komunikowania się opracowany przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz rozumieją na czym polega praktyczne zastosowanie zapisów ustawy oraz Standardu WCAG (jego aktualnej wersji) i standardu informowania i komunikowania się opracowany przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Poziom umiejętności: - Osoby uczestniczące w szkoleniu potrafią projektować, administrować, redagować strony oraz portale przewoźnika/zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury, tak aby spełniały one standardy dostępności cyfrowej ujęte w Ustawie z dn. 4.04.2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i standard informowania i komunikowania się opracowany przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Poziom postawy: Osoby uczestniczące w szkoleniu rozumieją dlaczego zapewnianie dostępności zgodnie z prawem i ze standardami jest niezbędnym elementem podczas wykonywania ich pracy i są przekonane, że warto wdrażać dostępność cyfrową.
Odbiorcy szkolenia	Wszystkie osoby mające w swoich obowiązkach: - projektowanie, - administrowanie,

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

Zagadnienie	Opis
	redagowanie stron www oraz portali społecznościowych przewoźnika/zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury także osoby odpowiedzialne za promocję i reklamę.
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Rekomendujemy aby przeprowadzenie szkolenia zlecić podmiotowi dysponującemu kadrą z poniżej wymienionymi kompetencjami. Osoba prowadząca szkolenie może być certyfikowanym redaktorem/ką lub audytorem/ką dostępności cyfrowej. Wymagane kompetencje: przynajmniej 30 godzin dydaktycznych doświadczenia (1 godzina = 45 minut) w zakresie szkoleń i/lub doradztwa z dostępności cyfrowej popartego wykazem szkoleń lub prowadzenia co najmniej 20 audytów dostępności w tym zakresie, które poparte są co najmniej 3 rekomendacjami. rozumienie języka informatyki wykształcenie lub doświadczenie w zakresie programowania lub projektowania (wykazane w CV)
Rekomendowana częstotliwość	Szkoleniem powinni być objęci wszyscy ww. pracownicy w ciągu 2 miesięcy od momentu decyzji o wdrażaniu Standardu informowania i komunikowania się. Szkoleniem należy obejmować w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy wszystkich nowych pracowników odpowiedzialnych za tworzenie lub zbieranie treści w sieci, tak aby umożliwić ciągłość w realizacji standardu informowania i komunikowania się. Szkolenie musi być ponawiane co najmniej raz na 3 lata i każdorazowo po zmianie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz wprowadzaniu kolejnych wersji Standardu WCAG. Jeśli pracodawca czeka na odpowiednią liczbę nowych pracowników, aby utworzyć grupę szkoleniową powinien w tym czasie zadbać o to, aby pracownicy z dłuższym stażem patroni lub trenerzy wewnętrzni wdrożyli nową osobę, tak aby tworzyła treści dostępne i zachowywała Standard informowania i komunikowania się.
Czas trwania szkolenia	8 godzin dydaktycznych + przerwy

• Program ramowy w interwałach czasowych

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

Tabela 8 Program ramowy szkolenia Dostępność cyfrowa w interwałach czasowych

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Wstęp, przywitanie, kontrakt - Co zawiera Ustawa z dn. 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych najważniejsze informacje potrzebne w codziennej pracy. - Czym jest standard WCAG - Co oznacza i dlaczego jest ważny. - Poziomy podstawowy w aktualnym standardzie WCAG. - Poziomy rozszerzone w aktualnym standardzie WCAG. - Co zawiera standard informowania i komunikowania się.
2.	15 minut	przerwa kawowa
3.	90 minut	- Projektowanie stron www oraz aplikacji mobilnych w kontekście, administrowanie oraz redagowanie treści w internecie w świetle przepisów krajowych - praktyczne informacje i przykłady w kontekście dostępności. - Demonstracja jak osoby z niepełnosprawnościami korzystają z treści w internecie. - Stosowanie prostej polszczyzny jako elementu dostępności.
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	- Elementy ważne przy budowaniu, administrowaniu i redagowaniu treści: nagłówki, adresy, opisy alternatywne zdjęć, ułatwienia takie jak możliwość użycia jedynie tabulatora - ćwiczenia praktyczne. - Publikowanie dokumentów do pobrania - zasady edytowania oraz dostosowania do programów odczytu ekranu. - Deklaracja dostępności i sprawdzanie dostępności stron www.
6.	15 minut	przerwa kawowa

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

l.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
7.	90 minut	• Dostępność wyszukiwarek tras i rozkładów jazdy - zasady tworzenia oraz praktyka czyli: rodzaje przycisków i ich dostępność, listy rozwijane, pola edycyjne – tryby przeglądania i wpisywania wykorzystywane przez programy odczytu ekranu, metody weryfikacji użytkownika (reCaptcha), limity czasowe stosowane np.: przy zakupie biletów, kontrasty. • Jak dbać o dostępność na portalach społecznościowych - opisy alternatywne, tłumacz PJM, napisy - informacja oraz praktyczne ćwiczenia. • Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

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

1.4. Tytuł: Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami jako element szkolenia BHP

UWAGA: To szkolenie może być przeprowadzone przy wykorzystaniu modułu dotyczącego ewakuacji ze szkolenia Różni Podróżni

Tabela 9 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami jako element szkolenia BHP

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Pracownicy podczas ewakuacji potrafią pomóc osobom z niepełnosprawnościami i ze szczególnymi potrzebami. Efekty Poziom wiedzy: Osoby uczestniczące w szkoleniu znają najważniejsze zasady, które należy zastosować podczas ewakuacji osób z niepełnosprawnością słuchu, wzroku, intelektualną czy w spektrum autyzmu. Znają zasady postępowania z psami asystującymi osobom z niepełnosprawnościami. Poziom umiejętności: Osoby uczestniczące w szkoleniu potrafią odpowiednio pomóc w ewakuacji osobom z ww. niepełnosprawnościami. Poziom postawy: Osoby uczestniczące w szkoleniu mają świadomość, że w sytuacji ewakuacji mogą się znaleźć osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.
Odbiorcy szkolenia	Wszystkie osoby, które są zatrudniane u przewoźnika i przechodzą obowiązkowe szkolenia BHP.
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Szkoleniowiec BHP - ewentualnie z pomocą trenera wewnętrznego, który prowadzi szkolenie „Różni podróżni” bądź trener zewnętrzny o kompetencjach wskazanych w opisie szkolenia „Różni Podróżni”.
Rekomendowana częstotliwość	Moduł o ewakuacji osób z niepełnosprawnościami powinien się pojawiać tak samo jak szkolenia BHP - wraz z rozpoczęciem stosunku pracy a następnie zgodnie z regulaminem przewoźnika dotyczącym okresowego odnawiania wiedzy w zakresie BHP.
Czas trwania szkolenia	45 minut jako element regularnego szkolenia z zakresu BHP

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

• Program ramowy w interwałach czasowych

Tabela 10 Program ramowy szkolenia Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami jako element szkolenia BHP w interwałach czasowych

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	45 minut	- W sytuacji zagrożenia życia i zdrowia - można odstąpić od savoir vivre-ratujemy życie. - Ratowanie sprzętu wspomagającego poruszanie się - tylko jeśli to możliwe. - Ewakuacja osób z niepełnosprawnością wzroku - dokładne informacje i wskazówki. Zaproponowanie łokcia do poprowadzenia, udzielanie wskazówek znajdując się przed osobą (nie za nią lub obok). Informowanie o zamiarze oddalenia się od osoby. - Ewakuacja osób z niepełnosprawnością słuchu - zastosowanie gestów, obrazów, prostego tekstu, sygnalizatory świetlne lub informacje w PJM na ekranach. - Atak lęku - niektóre osoby (np. w spektrum autyzmu) mogą się ukryć, zamiast uciekać - sprawdzenie zakamarków, przestrzeni pod siedzeniami itp. - Psy asystujące są w pracy, nie oddzielamy ich od właścicieli. Jeśli oznakowany pies jest sam, to zwracamy uwagę na jego zachowanie, ponieważ być może należy podążać za nim w celu udzielenia pomocy jego opiekunowi. - Pies towarzyszący osobie z niepełnosprawnością wzroku, informacja o oznaczeniu psa – uprzęż/szorki - Pies serwisowy - czyli pies, który może być wysłany po pomoc przez osobę z niepełnosprawnością, informacja o oznaczeniu psa - kamizelka. - Pies sygnalizujący atak choroby - informacja o oznaczeniu psa - kamizelka. - Pies sygnalizujący dźwięki osobie z niepełnosprawnością słuchu - informacja o oznaczeniu psa - kamizelki - Niezbędna jest informacja dla służb ratowniczych - ile było osób, kogo brakuje, informacja o obecności osób z niepełnosprawnościami. - Uwrażliwienie, że sprawdzanie stanu osoby poprzez badanie reakcji gałek ocznych może być zawodne w przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku.

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
		Uwrażliwienie na przestrzeń poza pojazdem, dworcem - dbałość o osoby, które w szoku mogą się oddalić.

1.5. Tytuł: Pierwsza pomoc - zalecenia ogólne

UWAGA - W szkoleniu z pierwszej pomocy należy ujmować treści uwzględniające obecność osób z niepełnosprawnościami i uwrażliwiać uczestników na to, że osoby te mogą wymagać szczególnej ostrożności lub podejścia psychologicznego czy prostych komunikatów językowych.

Tabela 11 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Pierwsza pomoc – zagadnienia ogólne

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Pracownicy przewoźnika i zarządcy dworca bądź infrastruktury udzielają pierwszej pomocy różnym podróżnym Efekty Poziom wiedzy: Osoby uczestniczące w szkoleniu poznają zasady pierwszej pomocy różnym podróżnym Poziom umiejętności: Osoby uczestniczące w szkoleniu będą potrafiły zastosować zasady pierwszej pomocy wobec różnych podróżnych Poziom postawy: Osoby uczestniczące w szkoleniu zbudują świadomość, że wśród podróżnych mogą się znaleźć jednostki z niepełnosprawnościami, a udzielenie im pierwszej pomocy może wymagać więcej kontaktu interpersonalnego niż przewidują to podstawowe standardy - głównie w kontekście skutecznego komunikowania się i/lub bezpiecznego przenoszenia czy układania osoby.
Odbiorcy szkolenia	Pracownicy obejmowani szkoleniem z pierwszej pomocy - w szczególności osoby na stanowiskach: - personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy), - pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, - pracownik obsługi dworca,

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

Zagadnienie	Opis
	- pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przy schodowej) i/lub świadczenia asysty, - kierowca autobusu, motorniczy.
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Osoby z uprawnieniami w zakresie prowadzenia szkoleń z pierwszej pomocy
Rekomendowana częstotliwość	Szkolenie z pierwszej pomocy powinno się odbyć w przypadku osób nowozatrudnionych w pierwszych 4 miesiącach pracy, a w przypadku pracowników dłużej zatrudnionych raz na 3 lata.
Czas trwania szkolenia	Czas trwania należy dopasować do programu szkolenia z pierwszej pomocy

• Program ramowy - zagadnienia ogólne

Tabela 12 Program ramowy szkolenia Pierwsza pomoc – zagadnienia ogólne

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	Czas trwania dopasować do programu szkolenia z 1. pomocy	- Stan zdrowia fizycznego osoby, której udzielamy pierwszej pomocy - uważność na to, żeby nie poczynić uszczerbku na zdrowiu przy układaniu w pozycji bezpiecznej lub resuscytacji. - Jeśli osoba jest w stanie udzielić nam odpowiedzi i wskazówek jak jej pomóc, konieczne jest ustalenie z nią bezpiecznego sposobu jej przemieszczenia. - Zbudowanie świadomości u uczestników dotyczących następujących kwestii: - Ktoś może być głuchy dlatego należy pamiętać, że z osobami niesłyszącymi należy porozumiewać się gestami lub obrazami czy za pomocą tekstów pisanych (np. na telefonie). Ważne aby miały możliwość widzieć twarz osoby mówiącej. - Osoba głucha, kiedy będzie potrzebować pomocy może podejść do kogoś z obsługi i komunikować się za pomocą gestów np. prosząc o pomoc w wezwaniu karetki.

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

l.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
		- Należy mówić do osób z niepełnosprawnością wzroku - wyjaśniając, co się dzieje, co zamierzamy zrobić, jak zamierzamy je ułożyć, gdzie się znajdują oraz że zamierzamy się oddalić. - Osoby w spektrum autyzmu lub z niepełnosprawnością intelektualną mogą zareagować w sposób na pozór zaskakujący, konieczne jest zapewnienie im wyciszenia lub spokojniejszej przestrzeni, ważne będzie zadbanie o to, aby nie zrobiły sobie niechcący krzywdy będąc w panice, konieczne jest stosowanie prostych komunikatów, prostej polszczyzny. Przydatne może być zastosowanie kart komunikacyjnych. - Osoba z niepełnosprawnością wzroku może nie mieć reakcji w przypadku badania gałek ocznych. - Należy zadbać o psa asystującego, nie odganiać go, nie bać się go - pies jest w pracy, przy swoim właścicielu. Przytomny właściciel będzie się czuł lepiej wiedząc, że pies jest bezpieczny. Nie należy nawiązywać kontaktu z psem asystującym, bo można zaburzyć jego relację z osobą niepełnosprawną, a tym samym wpłynąć na pracę tego psa. Gdyby osoba niewidoma była nieprzytomna i należałoby ją przemieścić, to powinno się razem z nią zabrać psa, trzymając go na smyczy i można mu wtedy wydawać proste polecenia, np. chodź. Należy przy tym pamiętać, że pies lepiej rozumie mowę ciała, niż przypadkowe słowa. Jest szkolony do wykonywania ściśle określonych komend osoby z niepełnosprawnością.

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

1.6. Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS

Tabela 13 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów obsługi

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Przewoźnik i zarządca dworca bądź infrastruktury stosuje ustawę o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz standardy PFRON opracowane w partnerstwie z UTK i ITS w przygotowywanych przez siebie zamówieniach publicznych. Efekty Poziom wiedzy: Osoby uczestniczące w szkoleniu: - przypomną sobie i utrwalą Prawo Zamówień Publicznych oraz regulacje prawne dotyczące dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, - utrwalą najważniejsze aspekty standardów PFRON opracowanych w partnerstwie z UTK i ITS i powiążą je z regulacjami o dostępności. Poziom umiejętności: Osoby uczestniczące w szkoleniu będą potrafiły przygotowywać dokumentację przetargową tak, aby zawierała i spełniała wymogi dotyczące ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Poziom postawy: przeanalizują swoje wątpliwości dotyczące formułowania zamówień publicznych z uwzględnieniem regulacji dotyczących dostępności i standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.
Odbiorcy szkolenia	Osoby na stanowiskach: - odpowiedzialnych za opracowywanie dokumentacji przetargowej i publikowanie zamówień publicznych przewoźnika/zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury, - pracownicy przygotowujący opisy przedmiotów zamówienia (np. z działów inwestycyjnych) oraz ich kierownicy.

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

Zagadnienie	Opis
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Rekomendujemy, aby szkolenie przeprowadził trener wewnętrzny znający specyfikę branży, Prawo Zamówień Publicznych (PZP). Jednak jeśli przewoźnik nie dysponuje taką osobą należy szkolenie zlecić firmie szkoleniowej pracującej z trenerami o poniższych kompetencjach. Wymagane kompetencje wobec trenerów zewnętrznych: • przynajmniej 40 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 minut) doświadczenia w zakresie szkolenia i/lub doradztwa w zakresie Prawa Zamówień Publicznych i dostępności poparte wykazem szkoleń/doradztwa i co najmniej 3 rekomendacjami, • znajomość i doświadczenie w stosowaniu Prawa Zamówień Publicznych poparte CV oraz co najmniej 3 rekomendacjami, • znajomość regulacji prawnych dotyczących dostępności w Polsce takich jak: Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dn. 19 lipca 2019 r., Ustawa o Dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4. kwietnia 2019 r. poparta co najmniej 3 rekomendacjami, Uwaga: W przypadku trenerów zewnętrznych - przy przygotowaniach do szkolenia, zalecamy wsparcie ze strony trenera wewnętrznego przewoźnika/zarządcy dworca/zarządcy infrastruktury w zakresie zrozumienia Standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS i powiązania ich z regulacjami prawnymi.
Rekomendowana częstotliwość	• Szkolenie należy organizować raz na 3 lata. Należy też organizować szkolenia uzupełniające wiedzę, gdy dochodzi do zmian w Prawie Zamówień Publicznych i/lub ustawie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i/lub ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. • Nowi pracownicy powinni być przeszkoleni w tym zakresie w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy.
Czas trwania szkolenia	8 godzin dydaktycznych + przerwy

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

• Program ramowy w interwałach czasowych

Tabela 14 program ramowy szkolenia Zmówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów obsługi

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Przywitanie, wstęp, przedstawienie celów szkolenia, zapoznanie się, kontrakt. - Dostępność w zamówieniach publicznych: Klauzule społeczne i zamówienia zastrzeżone. - Regulacje unijne: - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/WE - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług - Regulacje krajowe (dostępność w zakresach: architektonicznym, cyfrowym, informacyjno-komunikacyjnym) - Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dn. 19 lipca 2019, - Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4 kwietnia 2019, - Dostępność w zamówieniach publicznych: Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2019) – wejście w życie 1 stycznia 2021 r.
2.	15 minut	przerwa kawowa
3.	90 minut	- Standardy wypracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS - przypomnienie założeń. - Standardy jako podstawa i wskazówka do budowania odpowiedzialnych - uwzględniających kwestie dostępności zamówień publicznych - analiza praktyczna połączona z dyskusją. - Dostępność w zamówieniach publicznych - przykładowe zapisy w dokumentacji przetargowej, dyskusja.

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

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	- Dostępność w zamówieniach publicznych - przykładowe zapisy w dokumentacji przetargowej, dyskusja. - Analiza przykładów - podejście praktyczne, praca z pytaniami, wątpliwościami i problemami wnoszonymi przez uczestników.
6.	15 minut	przerwa kawowa
7.	90 minut	- Przygotowanie dokumentacji przetargowej uwzględniającej kwestie dostępności w Prawie Zamówień Publicznych oraz standardy proponowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. - Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

1.7. Zastosowanie danych zebranych w wyniku stosowania Standardu badawczego a monitorowanie i poprawa jakości usług

Tabela 15 Cel, odbiorcy, kompetencje trenerów, częstotliwość i czas trwania szkolenia Zastosowanie danych zebranych w wyniku stosowania Standardu badawczego a monitorowanie i poprawa jakości usług

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty szkolenia	Cel ogólny: Przewoźnik tworzy fachowe raporty z badań, które prowadzi. Efekty Poziom wiedzy: - Osoby uczestniczące w szkoleniu będą rozróżniały co to są: dane, wnioski i rekomendacje i nauczą się je poprawnie formułować oraz przedstawiać w sposób logiczny i czytelny. Poziom umiejętności: Osoby uczestniczące w szkoleniu: - będą potrafiły opracować i przedstawić dane zebrane podczas realizacji Standardu badawczego tak, aby powstał z nich użyteczny raport zawierający wnioski i rekomendacje

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

Zagadnienie	Opis
	• będą potrafili stworzyć plan wdrażania rekomendacji.
Odbiorcy szkolenia	Osoby pracujące jako: • pracownicy działów HR/personalnych, • kadra zarządzająca
Kompetencje osoby/osób prowadzących	Wymagane kompetencje wobec trenerów zewnętrznych: • przynajmniej 30 godzin doświadczenia w prowadzeniu szkoleń i /lub doradztwa w obszarze badań i ewaluacji - poparte wykazem szkoleń/doradztwa, • wiedza i doświadczenie w prowadzeniu badań i ewaluacji poparte co najmniej 3 pisemnymi rekomendacjami, • umiejętność dzielenia się praktyczną wiedzą w zakresie tworzenia raportów z badań z naciskiem na formułowanie a następnie planowanie wdrożenia w życie rekomendacji poparte co najmniej 3 pisemnymi rekomendacjami.
Rekomendowana częstotliwość	Jeśli jest to niezbędne ze względu na kompetencje pracowników zaangażowanych we wdrażanie standardu badawczego, szkolenie należy przeprowadzić po badaniach realizowanych w firmie. Szkolenie ma pomagać w opracowaniu zebranych danych i wynikających z nich wniosków oraz zaplanować wdrożenie rekomendacji.
Czas trwania szkolenia	8 godzin dydaktycznych + przerwy

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

• Program ramowy w interwałach czasowych

Tabela 16 Program ramowy szkolenia Zastosowanie danych zebranych w wyniku stosowania Standardu badawczego a monitorowanie i poprawa jakości usług w interwałach czasowych

I.p.	Czas trwania modułu	Zagadnienia
1.	90 minut	- Przywitanie, wstęp, określenie celu szkolenia, zapoznanie się, kontrakt - Wstęp teoretyczny - czym są dane, czym są wnioski na podstawie danych, czym są rekomendacje. - Jakiego rodzaju danych dostarcza nam Standard badawczy. - Jak można pogrupować zebrane dane.
2.	15 minut	przerwa kawowa
3.	90 minut	- Zastosowanie grup danych do budowania wniosków. - Jak formułować i zapisywać wnioski z zebranych badań.
4.	45 minut	lunch
5.	90 minut	- Budowanie rekomendacji na podstawie danych i wniosków. - Jak formułować rekomendacje, aby mogły przełożyć się na praktyczne działania wspierające podnoszenie jakości obsługi różnych podróży.
6.	15 minut	przerwa kawowa
7.	90 minut	- Zasady/podejście do tworzenia raportu zawierającego dane, wnioski i rekomendacje dotyczące działań. - Jak zaplanować wdrożenie rekomendowanych działań. - Podsumowanie i zamknięcie szkolenia.

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

2. Instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy

Tytuł: Szkolenia techniczne instruktazowe / stanowiskowe

2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż takiego jak pętle indukcyjne, platformy, rampy, podnośniki, platformy przy schodowe

Instruktaże odbywają wszyscy pracownicy mający do czynienia w swojej codziennej pracy ze sprzętem usprawniającym odbycie podróży takim jak: pętle indukcyjne, platformy, rampy, podnośniki. Muszą oni być odpowiednio przeszkoleni w zakresie użytkowania oraz konserwacji tego typu urządzeń. Jeżeli przewoźnik/zarządca dworca/zarządca infrastruktury dysponuje sprzętem usprawniającym podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami, to powinien zadbać o to, aby ten sprzęt działał i był dostępny. Dlatego bardzo ważne są instruktaże dla osób, które mają ten sprzęt obsługiwać, tak aby czuły się pewnie i profesjonalnie wykonując swoje obowiązki.

Tabela 17 Cel, odbiorcy, kompetencje instruktorów, częstotliwość i materiały na szkolenie Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty instruktazów	Cel ogólny: Pracownicy korzystają z wszystkich dostępnych urządzeń zapewniających dostępność usług. Efekty Poziom wiedzy: • Osoby odbywające instruktaż dowiedzą się jak działa i jak używać sprzęt zapewniający dostępność usług różnym podróżnym. Poziom umiejętności: Osoby odbywające instruktaż: • nauczą się prawidłowo i profesjonalnie obsługiwać sprzęt, którego mają używać w codziennej pracy, • będą potrafiły odpowiednio konserwować sprzęt, którego używają w pracy. Poziom postawy: • Osoby odbywające instruktaż zrozumieją dlaczego ważne jest odpowiednie użytkowanie sprzętu zarówno z perspektywy osób z niepełnosprawnościami jak i z perspektywy technicznych możliwości sprzętu,
Odbiorcy instruktaży	W zależności od sprzętu, którego instruktaż ma dotyczyć będą to:

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

Zagadnienie	Opis
	w przypadku platform, ramp, podnośników - osoby na stanowiskach: • personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej) i stewardzi (autobusy), • pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, • pracownik obsługi dworca, • pracownik zarządcy infrastruktury wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przyschodowej) i/lub świadczenia asysty, • kierowca autobusu, motorniczy. w przypadku pętli indukcyjnych - osoby na stanowiskach: • sprzedawca biletów, • pracownik punktu informacyjnego, • pracownik obsługi dworca kolejowego i autobusowego, • pracownik infodworca, • pracownik punktu obsługi pasażera, • pracownik węzła przesiadkowego, • kierowca autobusu, • kontroler biletów, • pracownik ochrony.
Kompetencje instruktorów	Współpraca z producentami i firmami serwisującymi sprzęt. Producenci pętli indukcyjnych, platform, ramp czy podnośników zatrudniają pracowników przeszkolonych w zakresie prawidłowej instalacji, obsługi i konserwacji swoich wyrobów. Organizując instruktaże należy skorzystać z usług producenta. To zapewni odpowiednią jakość instruktażu oraz późniejsze prawidłowe użytkowanie zamontowanych produktów danej firmy. Może też wpłynąć na ważność gwarancji. Wymagane kompetencje: Osoby prowadzące instruktaże powinny być przedstawicielami danego producenta, którzy w sposób profesjonalny nauczą obsługi oraz konserwacji sprzętu. Jeśli przewoźnik na to zezwala mogą to być również pracownicy, którzy używają danego sprzętu i potrafią nauczyć jego obsługi oraz konserwacji.

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

Zagadnienie	Opis
Rekomendowana częstotliwość instruktaży	Każdy pracownik, który na stanowisku pracy ma do czynienia ze sprzętem ułatwiającym podróżowanie powinien być przeszkolony przynajmniej raz w roku z obsługi tego sprzętu. Obowiązkowo instruktaż należy powtarzać przy każdorazowej zmianie lub modernizacji urządzeń. Za planowanie instruktaży odpowiedzialni są kierownicy osób, zajmujących stanowiska, o których mowa w tej części. Kierownicy zgłaszają potrzeby przeprowadzenia instruktaży swoim przełożonym co najmniej dwa razy w roku wraz z informacją czy instruktaż może zostać przeprowadzony przez pracowników czy wymaga przeprowadzenia przez przedstawiciela producenta.
Materiały dla pracowników	instrukcje, filmy instruktażowe przekazane przez producentów

2.2. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu pomocy w podróży - zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży

Tabela 18 Cel, odbiorcy, kompetencje instruktorów, częstotliwość i materiały na szkolenie Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu pomocy w podróży

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty instruktaży	Cel ogólny: Podróżni obsługiwani są zgodnie ze Standardem pomocy w podróży opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Efekty Poziom wiedzy: - Osoby odbywające instruktaż znają Standard pomocy w podróży. Poziom umiejętności: - Osoby odbywające instruktaż będą potrafiły stosować Standard pomocy w podróży w codziennej pracy. Poziom postawy: - Osoby odbywające instruktaż będą zmotywowane, aby wdrażać Standard pomocy w podróży w codziennej pracy.
Odbiorcy instruktaży	Osoby zatrudnione na stanowiskach: - pracownik punktu obsługi pasażera, - pracownik punktu informacyjnego,

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

Zagadnienie	Opis
	• sprzedawca biletów, • pracownik dworca autobusowego, • pracownik węzła przesiadkowego, • pracownik ochrony, • członek drużyny konduktorskiej (koleje i autobusy), • kierowca autobusu międzymiastowego, • kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego, • motorniczy tramwaju, • kontroler biletów, • strażnik Metra Warszawskiego, • pracownik infolinii, • pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy.
Kompetencje instruktorów	Osobami instruującymi, wdrażającymi pracowników do stosowania Standardu pomocy w podróży powinni być trenerzy wewnętrzni, patroni czy przeszkoleni wcześniej kierownicy stosujący Standard pomocy w podróży.
Rekomendowana częstotliwość instruktaży	Instruktażem stanowiskowym w zakresie Standardu pomocy w podróży powinna być objęta każda osoba (wymieniona w punkcie: <i>odbiorcy instruktarzu</i>) Osoby przyjmowane do pracy powinny odbyć instruktaż z zakresu standardu w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy. Instruktaże z zakresu stosowania Standardu pomocy w podróży należy przeprowadzać raz w roku, w celu ich przypomnienia i zachowania jakości obsługi. W razie potrzeby instruktaże powinny odbywać się doraźnie - zwłaszcza w sytuacjach, w których zauważamy obniżenie się jakości obsługi klientów. O potrzebie doraźnego przeprowadzenia instruktaży powinny decydować wyniki badania potrzeb i oceny satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz wyniki badania potrzeb szkoleniowych pracowników, ale także bezpośredni przełożeni i/lub trenerzy wewnętrzni monitorujący jakość świadczonych usług (np. na podstawie analizy zgłaszanych skarg). Instruktaże stanowiskowe dotyczące Standardu pomocy w podróży mogą być przeprowadzane dla grupy pracowników, jak też indywidualnie na stanowisku pracy. Uzależnione jest to od sytuacji i aktualnych potrzeb dotyczących wzmacniania kompetencji pracowników w tym zakresie.

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

Zagadnienie	Opis
Materiały dla pracowników	Standard pomocy w podróży wydrukowany lub w wersji elektronicznej.

2.3. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu informowania i komunikowania się

Tabela 19 Cel, odbiorcy, kompetencje instruktorów, częstotliwość i materiały Praktycznych instruktaży stanowiskowe w zakresie wdrażania Standardu informowania i komunikowania się

Zagadnienie	Opis
Cel ogólny i efekty instruktaży	Cel ogólny: Podróżni obsługiwani są zgodnie ze Standardem informowania i komunikowania się opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Efekty Poziom wiedzy: - Osoby odbywające instruktaż znają Standard informowania i komunikowania się. Poziom umiejętności: - Osoby odbywające instruktaż będą potrafiły stosować Standard informowania i komunikowania się w codziennej pracy. Poziom postawy: - Osoby odbywające instruktaż będą zmotywowane, aby wdrażać Standard informowania i komunikowania się w codziennej pracy.
Odbiorcy instruktaży	Osoby zatrudnione na stanowiskach: - pracownik punktu obsługi pasażera, - pracownik punktu informacyjnego, - sprzedawca biletów, - pracownik dworca autobusowego, - pracownik węzła przesiadkowego, - pracownik ochrony, - członek drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy), - kierowca autobusu międzymiastowego, - kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego - motorniczy tramwaju - kontroler biletów, - strażnik Metra Warszawskiego, - pracownik infolinii, - pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy,

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

Zagadnienie	Opis
	redaktor i administrator stron internetowych oraz portali społecznościowych,
Osoby prowadzące instruktaże	Osobami instruującymi, wdrażającymi pracowników do stosowania standardu informowania i komunikowania się powinni być trenerzy wewnętrzni, patroni czy przeszkoleni wcześniej kierownicy stosujący Standard informowania i komunikowania się.
Rekomendowana częstotliwość instruktaży	Instruktażem stanowiskowym w zakresie standardu informowania i komunikowania się powinna być objęta każda osoba (wymieniona w punkcie: <i>odbiorcy instruktarzu</i>) Osoby przyjmowane do pracy powinny odbyć instruktaż z zakresu standardu w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy. Instruktaże z zakresu stosowania Standardu informowania i komunikowania się należy przeprowadzać raz w roku, w celu ich przypomnienia i zachowania jakości obsługi. W razie potrzeby instruktaże powinny odbywać się doraźnie - zwłaszcza w sytuacjach, w których zauważamy obniżenie się jakości obsługi klientów. O doraźnym przeprowadzeniu instruktaży powinny decydować wyniki badania potrzeb i oceny satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz wyniki badania potrzeb szkoleniowych pracowników, ale także bezpośredni przełożeni i/lub trenerzy wewnętrzni monitorujący jakość świadczonych usług (np. na podstawie analizy zgłaszanych skarg). Instruktaże stanowiskowe dotyczące Standardu informowania i komunikowania się mogą być przeprowadzane dla grupy pracowników, jak też indywidualnie na stanowisku pracy. Uzależnione jest to od sytuacji i aktualnych potrzeb dotyczących wzmacniania kompetencji pracowników w tym zakresie.
Materiały dla pracowników	Standard informowania i komunikowania się wydrukowany lub w wersji elektronicznej.

2.4. Ogólna informacja o warunkach prowadzenia zajęć ujętych w Standardzie szkoleniowym

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

2.4.1. Sale szkoleniowe - warunki pracy

Salę szkoleniową muszą spełniać standardy dostępności architektonicznej oraz higieny pracy, to oznacza, że: powinny posiadać okna oraz możliwość przewietrzenia sali, zapewniać miejsce siedzące dla każdej osoby uczestniczącej, tablicę flip - chart, rzutnik, stolik na materiały trenerskie, piszące markery oraz dostęp do internetu. Sala powinna być oddzielona od reszty budynku i zamykana, tak aby osoby uczestniczące w szkoleniu mogły korzystać z zasady dyskrecji.

W pracy metodami warsztatowymi należy stosować usadzenie uczestników w tzw. „podkowę” lub w kole. Przy szkoleniach, w których wiele ćwiczeń polega na przemieszczaniu się i ruchu (Takich jak: Różni podróży, Dostępność architektoniczna, Szkolenie z pierwszej pomocy) należy pracować bez stołów, które można odstawić pod ściany. Instruktaże powinny odbywać się w miejscu, w którym osoby mogą bezpiecznie przećwiczyć używanie sprzętu, jaki będą obsługiwać. Wykluczone są instruktaże teoretyczne oparte jedynie na wyjaśnieniach bez możliwości wykonywania ćwiczeń. W przypadku niżej opisywanych szkoleń na stanowisku pracy czy spotkań z psychologiem należy stworzyć sytuację lub zapewnić pomieszczenie sprzyjające rozmowie, zachowaniu dyskrecji i poczuciu obopólnego zaufania.

2.4.2. Metody pracy

Należy pracować metodami aktywizującymi - warsztatowymi, takimi jak np.: ćwiczenia w grupach lub parach, mini-wykłady, analiza przykładów oraz przypadków, dyskusja, pogadanka, burza mózgów, wyświetlanie i omawianie filmów informacyjnych i instrukujących.

2.4.3. Materiały dla uczestników

Prezentacje i skrypty szkoleniowe, zaświadczenia ukończenia szkolenia dla uczestniczek i uczestników.

2.4.4. Liczba osób na szkoleniu

Liczba osób na szkoleniu nie powinna przekraczać 16.

2.5. Szkolenie na stanowisku pracy jako wzmocnienie instruktaży i szkoleń

2.5.1. Szkolenie na stanowisku pracy

Tabela 20 Charakterystyka, cel, odbiorcy, kompetencje prowadzących, metody pracy dotyczące Szkolenia na stanowisku pracy

Zagadnienie	Opis
Charakterystyka szkolenia na stanowisku pracy	Szkolenie na stanowisku pracy jest wzmocnieniem instruktaży stanowiskowych oraz szkoleń związanych z wdrażaniem Standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

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

Zagadnienie	Opis
	Może obejmować następującą tematykę: wdrażanie standardów, profesjonalną obsługę podróżnych, wypracowanie i wzmacnianie odpowiednich nawyków i zachowań zgodnych ze standardami i z rolą zawodową, wypracowanie rozwiązań dla sytuacji trudnych, planowanie rozwoju kompetencji zawodowych w celu awansu w pracy, radzenie sobie z problemami w pracy Szkolenie na stanowisku pracy jest formą poszerzenia kompetencji pracownika oraz wzmacniania jego postawy w zakresie profesjonalnego wykonywania obowiązków wynikających z zajmowanego stanowiska. W związku z tym, że ma ono charakter szkolenia indywidualnego pozwala na pracę w obszarach, które są szczególnie ważne dla szkolonego w związku z realizacją standardów. Ważne aby ustalić cele szkolenia, obszary do pracy, częstotliwość oraz sposób przeprowadzania szkolenia na stanowisku pracy. Pracownik musi mieć jasność co do procesu, w którym bierze udział. Szkolenie na stanowisku pracy może być powiązane z instruktażami, tak aby stanowić ich psychologiczną, motywującą podbudowę.
Cel ogólny i efekty szkolenia na stanowisku pracy	Cel ogólny: Podróżni otrzymują wysokiej jakości obsługę podczas korzystania z publicznego transportu zbiorowego. Efekty: Poziom wiedzy: Pracownicy poszerzą swoją wiedzę na temat komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie w sytuacjach trudnych Poziom umiejętności: Pracownicy wzmocnią umiejętności w zakresie komunikacji i bezpośredniej pomocy w profesjonalnej obsłudze różnorodnych podróżnych oraz w zakresie profesjonalnego radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, które mogą pojawiać się w pracy. Poziom postawy: Pracownicy: wzmocnią poczucie celu swojej pracy wynikającej z zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy oraz ze standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

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

Zagadnienie	Opis
Odbiorcy szkolenia na stanowisku pracy	- wzmocnią poczucie sensu/satysfakcji z pracy. Osoby zatrudnione na stanowiskach: - wszystkie osoby na stanowiskach kierowniczych, - pracownik punktu obsługi pasażera, - pracownik punktu informacyjnego, - sprzedawca biletów, - pracownik dworca autobusowego, - pracownik węzła przesiadkowego, - członek drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy), - kierowca autobusu międzymiastowego, - kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego, - motorniczy tramwaju, - kontroler biletów, - strażnik Metra Warszawskiego, - pracownik infolinii, - pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy, - pracownik ochrony, - redaktor i administrator stron internetowych oraz portali społecznościowych.
Osoby prowadzące	Trenerzy wewnętrzni/patroni odpowiadający za danego pracownika, przygotowani do prowadzenia szkoleń na stanowisku pracy. Wymagane kompetencje społeczne: - umiejętność aktywnego i empatycznego słuchania, - umiejętność dawania konstruktywnej informacji zwrotnej, która wzmacnia a nie „podcina skrzydła”, - umiejętność motywowania poprzez rozmowę i pozytywne wzmocnienia, - umiejętność formułowania celów i pracy z celami, - umiejętność budowania atmosfery zaufania i wsparcia, - umiejętność zachowania dyskrecji, - umiejętność komunikowania się w sposób asertywny.
Metody pracy	Empatyczna rozmowa, obserwacja i informacja zwrotna, motywowanie, wzmacnianie zachowań zgodnych ze standardami, analiza sytuacji trudnych i ćwiczenie rozwiązań tych sytuacji, ćwiczenie dobrych nawyków związanych z

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

Zagadnienie	Opis
	zajmowaniem danego stanowiska pracy, praca z celami przybliżającymi do standardów, wsparcie przy planowaniu i wprowadzaniu zmian w sposobie wykonywania pracy.
Rekomendowane sytuacje i sposób obejmowania pracowników szkoleniami na stanowisku pracy	Sytuacje, które mogą wymagać szkolenia na stanowisku pracy to: wprowadzanie Standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS, wdrażanie do pracy nowych pracowników, wzmacnianie motywacji, zmiana nawyków, wprowadzanie innowacji i wszelkich zmian związanych ze stanowiskiem lub firmą. Szkoleniem muszą być obejmowane również osoby na stanowiskach kierowniczych, aby wzmacniać ich kompetencje menadżerskie, komunikacyjne oraz na temat standardów PFRON opracowanych w partnerstwie z UTK i ITS.

2.6. Wsparcie psychologiczne - spotkania pracowników z psychologiem w kontekście radzenia sobie w sytuacjach trudnych emocjonalnie i/lub po nich.

2.6.1. Wsparcie psychologiczne - spotkania z psychologiem

Tabela 21 Sytuacje wymagające wsparcia psychologicznego, cel takiego wsparcia, rodzaj wsparcia, odbiorcy, kompetencje osoby wspierającej

Zagadnienie	Opis
Sytuacje wymagające wsparcia psychologicznego	Wsparciu psychologicznemu mogą podlegać wszystkie sytuacje uznane za trudne emocjonalnie, za obciążające psychicznie lub trudne do rozwiązania, z którymi spotykają się wymienieni niżej pracownicy podczas pełnienia obowiązków służbowych. Proponujemy zwrócić uwagę na sytuacje konfliktowe, związane z agresywnym zachowaniem lub manipulacją oraz sytuacje budzące u podróżnych złość, niepokój i inne emocje, które mogą być trudne do udźwignięcia przez pracowników.
Cel ogólny i efekty wsparcia psychologicznego	Cel ogólny: Pracownicy świadczą profesjonalną obsługę podróżnym wynikającą z ich obowiązków w każdej sytuacji. Efekty Pracownicy korzystający ze wsparcia mają możliwość:

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

Zagadnienie	Opis
	• bezpiecznego odreagowania trudnych sytuacji, • przepracowania emocji, • poradzenia sobie z frustracją, • przeanalizowania i przećwiczenia sposobów reagowania w sytuacjach wynikających z pracy, które uważają za trudne i wyczerpujące emocjonalnie, • przećwiczenia asertywnej komunikacji, • omówienia rozwiązań trudnych emocjonalnie sytuacji.
Rodzaje wsparcia psychologicznego	• Spotkania indywidualne - jako możliwość uzyskania indywidualnego wsparcia w pełnej dyskrecji. • Spotkania grupowe - w przypadku, kiedy grupa osób ma podobne problemy lub nie radzi sobie z jakąś sytuacją psycholog/terapeuta może prowadzić superwizję, w których bierze udział kilka zainteresowanych osób. Mają wtedy możliwość omówienia swoich doświadczeń, podzielenia się emocjami i wspólnej pracy nad trudnościami w warunkach kontrolowanych przez profesjonalistę/tkę. Decyzja o organizacji spotkań grupowych będzie zależna od rodzaju zgłaszanych problemów oraz od gotowości pracowników do tego rodzaju spotkań.
Odbiorcy wsparcia	Osoby zatrudnione na stanowiskach: • pracownik punktu obsługi pasażera, • pracownik punktu informacyjnego, • sprzedawca biletów, • pracownik dworca autobusowego, • pracownik węzła przesiadkowego, • pracownik ochrony, • członek drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy), • kierowca autobusu międzymiastowego, • kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego, • motorniczy tramwaju, • kontroler biletów, • strażnik Metra Warszawskiego, • pracownik infolinii, • pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy

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

Zagadnienie	Opis
Osoba wspierająca	Zakontraktowany/na psycholog/psycholożka lub psychoterapeuta/terapeutka posiadający uprawnienia poparte dokumentami ukończenia studiów lub szkoły psychoterapii. Osoba ta musi mieć doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami i o szczególnych potrzebach poparte co najmniej 3 rekomendacjami.
Sposób obejmowania pracowników wsparciem psychologicznym	Osoba udzielająca wsparcia pełni dyżury minimum dwa razy w miesiącu przez cztery godziny. Optymalnie jeden raz w tygodniu przez cztery godziny. Sposób dostępności takiego wsparcia jest określany przez pracodawcę, a informacja o wsparciu psychologicznym powinna być upowszechniona wśród pracowników. UWAGA! Ważne jest wytworzenie atmosfery wspierającej i promującej korzystanie ze wsparcia psychologicznego. Istnieje ryzyko, że niektóre osoby będą się bały napiętnowania i mimo potrzeby nie skorzystają ze wsparcia psychologicznego.

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

Część 2.

Edukowanie społeczeństwa - propozycje działań

Jest to część mówiąca o wpływaniu na świadomość społeczną i o kształtowaniu kultury akceptacji i włączania grup wykluczanych ze względu na stan zdrowia i sprawności do głównego nurtu życia społecznego, poprzez upowszechnianie wiedzy i promowanie odpowiednich zachowań w zbiorowym transporcie publicznym.

Działania edukacyjno-informacyjne prowadzone przez przewoźników w obszarze dostępności mogą wydawać się zaskakujące, jednak ich waga ze względu na masowy charakter jest ogromna w kontekście wzmacniania czy budowania pozytywnych wzorów zachowań, a także osławiania ogółu społeczeństwa z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.

Większość ludzi, zwłaszcza młodych, korzysta z różnych form publicznego transportu zbiorowego. W związku z tym zaangażowanie się przewoźników w upowszechnianie idei dostępności - nie tylko cyfrowej czy architektonicznej ale także tej psychologicznej i społecznej może mieć istotny wpływ na przebudowę świadomości wielu ludzi. Ponadto może również przełożyć się na spadek poziomu wykluczenia, którego doświadczają osoby z niepełnosprawnościami oraz o szczególnych potrzebach.

1. Wskazówki ogólne

1.1. Zastosowanie standardów

Podczas przygotowywania strategii edukacyjno-informacyjnych przewoźnicy i zarządcy dworców powinni korzystać ze standardów przygotowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz konsultować swoje koncepcje z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, tak aby uniknąć powtarzania stereotypów czy upowszechniania nieprawdziwych informacji.

Najbardziej efektywne byłoby przemyślenie spójnej strategii edukacyjno-informacyjnej i wdrażanie jej na kilku poziomach. Jednak z uwagi na zróżnicowane zasoby i potencjał finansowy przewoźników należy dopasować sposoby edukowania oraz informowania pasażerów do możliwości ekonomicznych i technicznych danego podmiotu.

Projektując kampanię społeczną czy działania edukacyjne należy zawsze precyzyjnie określić cele oraz efekty, jakie zamierzamy osiągnąć poprzez nasze działania.

1.2. Dwa wymiary edukowania

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

Należy zadbać o to, aby edukowanie podróżnych odbywało się w dwóch wymiarach:

1. Wymiar ogólnie uwrażliwiający i uświadamiający wszystkim podróżnym fakt, że jesteśmy różni i możemy mieć różne potrzeby w czasie podróży - w poniższych rozdziałach podajemy sugestie, w jakich formach może odbywać się taka edukacja.
2. Wymiar edukujący i uświadamiający osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami o tym jakie rozwiązania i możliwości oferuje im przewoźnik oraz gdzie powinny ich szukać. Należy zadbać o to, aby informacje te spełniały standardy dostępności oraz były precyzyjne.

1.3. Konsultowanie akcji edukacyjnych z interesariuszami oraz informowanie o nowych działaniach

Działania, akcje i kampanie mające na celu edukowanie podróżnych powinny być konsultowane z organizacjami reprezentującymi grupy, do których odnosi się dany projekt, z organizacjami działającymi na rzecz tych osób, a także z osobami lokalnie pełniącymi funkcję pełnomocnika do spraw osób z niepełnosprawnościami lub o podobnym charakterze.

Bardzo ważne jest to, aby do kampanii angażować autentyczne osoby, które posiadają potrzebę udogodnień lub są osobami z niepełnosprawnościami, zamiast wynajmować aktorów. Istotą jest autentyczność przekazu oraz podmiotowe traktowanie osób, na rzecz których działamy.

Jeśli przewoźnik realizuje nowe kampanie czy inne działania edukacyjne powinien zawsze poinformować o nich wyżej wspomnianych lokalnych pełnomocników do spraw osób z niepełnosprawnościami oraz organizacje pozarządowe, tak aby mogli upowszechnić informację o rozpoczynającym się projekcie - żeby wiedziały o nich osoby z niepełnosprawnościami, których kampanie dotyczą, a które ze względu na swoją niepełnosprawność mają utrudniony dostęp do takich informacji.

Każda informacja oraz konsultacja powinna odbywać się z zachowaniem zasad dostępności cyfrowej i komunikacyjnej.

2. Edukacja w miejscu obsługi pasażerskiej

2.1. Punkty informacyjne na dworcach i węzłach przesiadkowych - stała informacja edukująca

Stać informacja edukująca ma na celu planowane działanie, które będzie wpływać na świadomość i postawy odbiorców.

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

Treści, które będzie zawierała powinny być napisane prostą polszczyzną, być dostępne cyfrowo i informacyjnie oraz zrozumiałe. Należy w nich przypominać o istnieniu różnorodnych podróży potrzebujących wsparcia lub usprawnień w kontekście dostępności, pokazywać w jaki sposób wspierać osoby ze szczególnymi potrzebami w podróży, w tym z niepełnosprawnościami, uwrażliwiać na obecność osób z różnorodnymi potrzebami i wskazywać prawidłowe zachowania. Należy informować o podstawowej zasadzie dobrej pomocy, jaką jest pytanie: "czy i jak pomóc".

Należy również zwracać uwagę na zachowania dyskryminujące lub niegrzeczne i informować jak należy reagować na te zachowania. Konieczne jest stosowanie Standardu informowania i komunikowania się w zakresie dostępu do informacji.

Elementem stałej informacji edukującej powinny być też treści mówiące o rozwiązaniach z zakresu dostępności oraz o tym, jak można z nich skorzystać u danego przewoźnika.

2.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami informacji edukujących będą wszyscy podróżni oraz pracownicy przewoźników, zarządców dworców i zarządców infrastruktury dworcowej.

2.1.2. Forma

Edukacja może odbywać się przy pomocy plakatów, ulotek, grafik, krótkich filmów (jeśli punkt informacyjny posiada ekrany), stron internetowych, portali społecznościowych oraz informacji udzielanych przez obsługę punktów informacyjnych.

2.2. Monitory na dworcach kolejowych i autobusowych lub na peronach i przystankach autobusowych

2.2.1. Odbiorcy

Odbiorcami będą wszyscy podróżni przebywający na dworcu lub peronie oraz pracownicy przewoźnika, zarządcy dworca, zarządcy infrastruktury.

2.2.2. Treści

Treści upowszechniane na monitorach mogą promować dostępność, savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, informować o rozwiązaniach z zakresu dostępności zapewnianych przez przewoźnika, zarządcę dworca lub zarządcę infrastruktury albo być elementem szerszych kampanii społecznych, w których partnerem jest przewoźnik czy zarządca dworca lub infrastruktury.

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

3. Edukacja w sieci

3.1. Działania informacyjne na portalach społecznościowych

Działania informujące i edukujące na temat potrzeb różnorodnych podróżnych muszą być również komunikowane na portalach społecznościowych przewoźników oraz zarządców dworców lub infrastruktury.

Powinny przyjmować postać postów, filmów, wywiadów czy wystąpień na żywo. Należy uczynić je elementem polityki dostępności i publikować w sposób przemyślany i cykliczny. Pewne stałe treści mogą pojawiać się regularnie (np.: raz w tygodniu) jako wzmocnienie przekazu - mogą to być: podstawowe zasady pierwszego kontaktu, savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami lub informacje o udogodnieniach jakie oferuje przewoźnik czy zarządca dworca i infrastruktury.

Istotne jest tworzenie treści na portalach tak, aby spełniały warunki dostępności cyfrowej zgodnie ze Standardem informowania i komunikowania się opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS, co jest również elementem budowania świadomości wśród ludzi.

3.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami treści z portali społecznościowych będą wszyscy klienci przewoźników i zarządców dworców lub infrastruktury korzystający z danego profilu, a także pracownicy tych podmiotów.

3.1.2. Treści

Treści pojawiające się w mediach społecznościowych powinny mieć walor edukacyjny, a więc powinny opierać się na faktach i być pozbawione stereotypów. Powinny odnosić się krytycznie do mitów i uproszczeń na temat różnych grup pasażerów.

Z jednej strony należy mówić o tym jak prawidłowo wspierać osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Z drugiej strony (zgodnie ze Standardem informowania i komunikowania się) powinny pojawiać się treści informujące o tym, z jakich rozwiązań w zakresie dostępności może skorzystać osoba ich potrzebująca.

Do tworzenia treści edukacyjnych można wykorzystać Standardy opracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz skrypt ze szkolenia „Różni Podróżni”.

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

3.2. Strona www - stała informacja związana z budowaniem świadomości wśród podróżnych

Strona www musi spełniać ustawowe wymagania dotyczące dostępności. Wszelkie informacje dotyczące budowania dostępnych treści na stronie www opisuje Standard informowania i komunikowania się, do którego odsyłamy.

3.3. Informacje uwrażliwiające dla podróżnych

Strona www. powinna zawierać stałe lub zmieniające się cyklicznie informacje uwrażliwiające podróżnych na osoby z niepełnosprawnościami oraz o szczególnych potrzebach. Proste przekazy należy opracować w postaci infografik, zdjęć czy krótkich filmów zwiększających świadomość społeczną użytkowników.

W treściach należy zwracać uwagę na to, jak pomagać osobom, które faktycznie potrzebują wsparcia i informują nas o tym np.: propagując zasady pierwszego kontaktu, właściwej asysty osobom z niepełnosprawnością wzroku czy poruszającym się na wózku, porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu czy zasady prostych komunikatów kierowanych do osób z niepełnosprawnością intelektualną lub w spektrum autyzmu. Należy informować także jak podchodzić do osoby z psem asystującym oraz jak zachowywać się w obecności takiego psa.

3.4. Informacje o ewakuacji

Na stronie www powinien pojawić się stały, dostępny cyfrowo, prosty komunikat o ewakuacji uwzględniający najważniejsze informacje dotyczące wrażliwości na obecność różnych podróżnych. Treść powinna mówić prosto o tym, co robić w czasie ewakuacji oraz jak zadbać o siebie i innych w tej sytuacji. Opracowując te treści należy wykorzystać zapisy Standardu pomocy w podróży.

4. Edukacja w pojeździe

4.1. Informacja na ekranach

Jeśli przewoźnik dysponuje ekranami w pojazdach, to należy cyklicznie – np. raz na godzinę nadawać krótkie, proste komunikaty, mówiące o tym, że różnimy się jako współpasażerowie i niektórzy mogą potrzebować wsparcia, uwagi lub spokoju.

Warto też emitować treści informujące o dostosowaniach (takich jak np. platformy, dostępne toalety, możliwość skorzystania z tłumacza PJM lub pętli indukcyjnej) czy usługach dostępnych dla różnych podróżnych. Każdorazowo treści muszą być tłumaczone na PJM.

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

4.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami tego typu informacji będą wszyscy podróżni oraz pracownicy znajdujący się w pojeździe (personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej) i stewardzi (autobusy), kierowca autobusu, motorniczy, kontroler biletów).

4.1.2. Treści

Przykładowe treści mogą dotyczyć savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, informować o ofercie przewoźnika dostosowanej dla osób potrzebujących udogodnień (np.: pętle indukcyjne, platformy, platformy przychodowe, tłumacz języka migowego, dostępne miejsca publiczne, pokoje do wyciszenia się), a także o tym jak podchodzić do osób z psami asystującymi. Należy promować życzliwość i uważność na współpasażerów, ponieważ nie zawsze potrzeba wsparcia czy dostosowania w zakresie dostępności jest ewidentnie widoczna.

4.2. Plansze z informacjami

Niekiedy w pojazdach znajdują się miejsca na umieszczanie treści reklamowych czy informacyjnych. W miejscach tych mogą pojawiać się na stałe lub okresowo prezentowane informacje związane z różnymi podróżnymi.

4.2.1. Odbiorcy

Odbiorcami będą tu wszyscy podróżni znajdujący się w pojeździe a także pracownicy przewoźnika (personel pokładowy: członkowie drużyny konduktorskiej (kolej i autobusy, kierowca autobusu, motorniczy, kontroler biletów).

4.2.2. Treści

Treściami na planszach w pojeździe powinny być np.: infografiki promujące savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami czy informujące podróżnych o udogodnieniach (np.: pętle indukcyjne, platformy, windy przychodowe, tłumacz języka migowego, dostępne miejsca publiczne, pokoje do wyciszenia się), z których mogą korzystać u danego przewoźnika. Mogą to być również treści będące częścią kampanii społecznych związanych z dostępnością usług oraz przestrzeni publicznej dla wszystkich niezależnie od stanu zdrowia czy sprawności.

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

5. Edukacja ogólnie dostępna dla społeczeństwa

5.1. Włączanie się do współpracy przy kampaniach społecznych realizowanych przez organizacje pozarządowe (NGO) lub jednostki samorządów terytorialnych (JST)

Rekomendujemy włączanie się przewoźników, zarządców dworców i zarządców infrastruktury w kampanie społeczne mające na celu zmniejszanie dyskryminacji i wykluczenia osób z niepełnosprawnościami, seniorów i seniorów oraz innych osób potrzebujących wsparcia w podróży. Kampanie te mogą być projektami realizowanymi na różnych poziomach administracji. Często partnerami lub inicjatorami bywają organizacje pozarządowe. Pozyskanie do współpracy takiego partnera jak przewoźnik ogólnopolski lub lokalny czy zarządca dworca bądź infrastruktury może przekładać się na zasięg kampanii społecznej. Zachęcamy, aby wspierać inicjatywy spójne z wartościami oraz standardami realizowanymi przez przewoźnika, zarządcę dworca i zarządcę infrastruktury po wcześniejszym przeanalizowaniu celów i założeń kampanii społecznej.

5.2. Możliwe formy współpracy

Przewoźnik lub zarządca dworca bądź infrastruktury może być partnerem w projekcie, patronem lub sponsorem działań. Każdy z tych podmiotów jako partner kampanii społecznej może udostępniać przestrzeń reklamową lub nośniki informacji, współtworzyć publikacje lub filmy czy brać udział w wydarzeniach promujących szeroko rozumianą dostępność sfery publicznej dla osób z różnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

Aby znaleźć partnerskie organizacje lub samorządy należy skontaktować się ze wspomnianymi już wcześniej pełnomocnikami do spraw osób z niepełnosprawnościami działającymi w samorządach lub wykorzystać informacje z ogólnopolskich czy regionalnych portali internetowych, których celem jest upowszechnianie działań organizacji pozarządowych. Zwykle portale takie dają możliwość poszukiwania organizacji partnerskich.

5.3. Osoby odpowiedzialne za realizowanie kampanii w partnerstwach

Osoby koordynujące kampanie społeczne ze strony przewoźnika czy zarządcy dworca czy zarządcy infrastruktury powinni znać i rozumieć standardy opracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz przejść wcześniej szkolenie „Różni Podróżni”, a także szkolenie z zakresu dostępności cyfrowej, co pozwoli im dbać o odpowiednią jakość realizowanych zadań.