



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

Standard pomocy/asysty w podróży dla autobusowego transportu międzymiastowego

Warszawa, marzec 2023

Spis treści

Słownik pojęć	4
Wstęp	6
1. Cele standardu	8
2. Beneficjent standardu	9
3. Podmiot standardu.....	10
4. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu	10
4.1. Postawa.....	11
4.2. Wiedza.....	11
4.3. Poziom umiejętności pracownika	12
5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży	13
5.1. Współpraca	13
5.2. Formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży	13
5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży.....	16
5.4. Formularz potwierdzenia lub braku możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży	16
5.5. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania.....	18
5.6. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących	18
5.7. Karty pomocy w podróży	18
5.8. Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy/asysty w podróży przez podmioty trzecie	19
6. Realizacja usługi	21
6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży	21
Działanie 1: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży	21
Działanie 2: Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia	22
Działanie 3: Weryfikacja kompletności zgłoszenia (złożonego zdalnie).....	23
Działanie 4: Weryfikacja możliwości pomocy/asysty w podróży po stronie przewoźnika/ przekazanie zgłoszenia do realizacji	23

Działanie 5: Weryfikacja możliwości zapewnienia pomocy/asysty na terenie miejsca odprawy pasażerskiej	24
Działanie 6: Wysłanie potwierdzenia do podróżnego o możliwości lub braku możliwości zapewnienia pomocy/asysty	25
6.2. Pomoc/asysta w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników zarządców miejsc odprawy pasażerskiej lub podmioty trzecie)	25
Działanie 1: Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu	25
Działanie 2: Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy/asysty (tzw. plan pomocy/asysty)	26
Działanie 3: Udzielenie pomocy/asysty zgodnie z uzgodnionym planem pomocy/asysty	28
Działanie 4: Organizacja pomocy/asysty w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się w miejscu odprawy pasażerskiej	29
Działanie 5: Pomoc/asysta w podróży w przypadku opóźnień kursu	30
6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu	30
Działanie 1: Przejęcie pasażera przez personel pokładowy od pracowników realizujących pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej	30
Działanie 2: Przejęcie pasażera w miejscu odprawy pasażerskiej od personelu pokładowego (przy wysiadaniu w miejscu docelowym podróży lub miejscu przesiadki)	31
Działanie 3: Pomoc w sytuacji awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu	32
6.4. Pomoc na pokładzie autokaru/autobusu/busa	34
Działanie 1: Powitanie przez personel pokładowy i uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy/asysty (tzw. plan pomocy/asysty)	34
Działanie 2: Udzielenie pomocy/asysty zgodnie z uzgodnionym planem pomocy/asysty	36
Działanie 3: Pomoc w zajęciu miejsca w autokarze/autobusie/busie	38
Działanie 4: Informacja o warunkach podróży i świadczonych na pokładzie pojazdu usługach	38
Działanie 5: Pomoc w poruszaniu się po pojeździe (jeśli jest wymagana lub oczekiwana)	39
Działanie 6: Pomoc/asysta w sytuacji awarii pojazdu w trakcie podróży	39
Działanie 7: Opóźnienie autobusu w podróży skomunikowanej	40
Działanie 8: Sprzedaż biletów/kontrola biletów	41
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja	42

Działanie: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami w miejscach odprawy pasażerskiej	42
Działanie: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu	44
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego	45
Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku zasłabnięcia/wystąpienia ataku epilepsji (padaczki)/wystąpienia ataku paniki/upadku/urazu/upadku osoby na wózku	45
7. Podstawy prawne standardu	47

Słownik pojęć

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

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

Pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub słabowidzącej oraz pies asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 100, z późn. zm.).

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

Polski Język Migowy (PJM) – język wizualno-przestrzenny używany w codziennej komunikacji przez społeczność g/Głuchych w Polsce.

Tłumacz polskiego języka migowego online – rozwiązanie umożliwiające wideokonferencję z tłumaczami polskiego języka migowego (PJM) przez internet (strony, aplikacje), którzy na bieżąco pośredniczą w rozmowie z osobą g/Głuchą.

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

Przewoźnik – podmiot świadczący usługi przewozowe w ramach transportu zbiorowego.

Transport zbiorowy – powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 14 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343, z późn. zm.), obejmujący zarówno przewozy o charakterze użyteczności publicznej, jak i komercyjne.

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

Węzeł przesiadkowy (centrum przesiadkowe) – miejsce umożliwiające dogodną zmianę środka transportu wyposażone w niezbędną dla obsługi podróżnych infrastrukturę, w szczególności: miejsca postojowe, przystanki komunikacyjne, punkty sprzedaży biletów, systemy informacyjne

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

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

Wstęp

Nowoczesny transport to taki, który jest dostępny dla możliwie jak największej grupy podróżnych. Nie ulega wątpliwości, że utrudnień w korzystaniu z niego nie powinny odczuwać także osoby o szczególnych potrzebach.

Kogo należy uznać za taką osobę? Jest to każdy pasażer, który ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podejmować dodatkowe działania i/lub stosować specjalistyczne środki w celu realizacji przejazdu na równi z innymi podróżnymi. Może to być zatem zarówno podróżny z trwałą niepełnosprawnością ruchową poruszający się na wózku, jak i pasażer z tymczasową kontuzją nogi używający kul. Reasumując – każdy człowiek na skutek nieprzewidzianych zdarzeń (np. wypadku) czy ograniczeń wynikających z zaawansowanego wieku – może stać się pasażerem o szczególnych potrzebach.

Na jakość obsługi tej grupy podróżnych wpływa nie tylko stopień dostosowania taboru czy infrastruktury do ich potrzeb, ale także przyjęte w poszczególnych podmiotach rynku zasady udzielania wsparcia. Powinny być one spójne – tak, aby zainteresowana osoba uzyskała pomoc na takim samym poziomie niezależnie od wybranej przez siebie trasy podróży.

W ujednoczeniu procedur niewątpliwie pomoże przygotowany standard pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami określający podstawowe wymogi w zakresie organizacji i realizacji pomocy/asysty w podróży, w tym:

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

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

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

Zaproponowane w ramach niniejszego standardu rozwiązania nie tylko uzupełnią stosowane już przez organizatorów transportu, przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej procedury, ale z pewnością staną się też inspiracją do wdrożenia nowych rozwiązań w zakresie obsługi osób o szczególnych potrzebach.

Celem opracowanych standardów nie jest zastąpienie już obecnie wdrożonych przez podmioty sektora transportu międzymiastowego procedur lub instrukcji postępowania. Przedłożony dokument to swojego rodzaju suplement stanowiący uzupełnienie do dokumentacji wytworzonej już obecnie na potrzeby wewnętrzne. Standard ma stanowić punkt odniesienia dla podmiotów, które zdecydują się go przyjąć i wdrożyć w swoich strukturach. Zawiera on uniwersalne rozwiązania, które mogą zostać wprost zaimplementowane (np. w różnego rodzaju procedurach wewnętrznych, dokumentach przetargowych itp.).

1. Cele standardu

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

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

a) Obsługi bezpośredniej:

- 1) W punktach obsługi i informacji pasażerskiej, przez:
 - Sprzedawcę biletów
 - Pracownika punktu informacyjnego
 - Pracownika punktu obsługi pasażera
- 2) W punktach sprzedaży biletów, przez:
 - Sprzedawcę biletów
 - Pracownika punktu obsługi pasażera
- 3) Przy przyjmowaniu zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, przez:
 - Sprzedawcę biletów
 - Pracownika punktu informacyjnego
 - Pracownika punktu obsługi pasażera
- 4) W poruszaniu się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej, w tym pomoc w dostaniu się do kluczowych z punktu widzenia pasażera miejsc – od momentu przybycia podróżnego do wyznaczonego miejsca spotkania, przez:
 - Pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- 5) Podczas wchodzenia na pokład pojazdu i przy wyjściu z pojazdu, przez:
 - Kierowcę autokaru/autobusu/busy
- 6) Przy zajmowaniu i opuszczaniu miejsca w pojeździe, przez:
 - Kierowcę autokaru/autobusu/busy
- 7) Przy umieszczeniu w pojeździe bagażu, przez:
 - Kierowcę autokaru/autobusu/busy
- 8) Podczas kontroli biletów, przez:
 - Osobę dokonującą kontroli dokumentów przewozowych

- 9) Podczas ewakuacji, opóźnień lub odwołania kursu (przekazanie informacji o zaistniałej sytuacji, wielkości opóźnienia, ewentualnych rozwiązaniach umożliwiających kontynuowanie podróży innym autobusem), przez:
- Kierowcę autokaru/autobusu/busy
 - Pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
 - Pracownika punktu informacyjnego
- 10) W trakcie przesiadek w ramach podróży skomunikowanej z innymi środkami transportu, przez:
- Pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- 11) W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w przypadku awarii pojazdu w trakcie podróży (jeśli jest zapewniona), przez:
- Kierowcę autokaru/autobusu/busy
- 12) W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w miejscu odprawy pasażerskiej (jeśli jest zapewniona), przez:
- Pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

b) Obsługi pośredniej

- 1) Podczas planowania podróży, zakupu biletów obsługi i organizacji podróży za pośrednictwem stron www, aplikacji mobilnych, formularzy zgłoszeniowych, infolinii, przez:
- Pracownika infolinii
- 2) W czasie zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, przez:
- Pracownika infolinii
- 3) W trakcie obsługi zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, w tym potwierdzenia zgłoszenia, przez:
- Pracownika infolinii
- 4) Podczas zarządzania zgłoszeniem – jego aktualizacji, zmiany, odwołania zgłoszenia przez pasażera/nieprzyjęcia do realizacji asysty, przez:
- Pracownika infolinii

2. Beneficjent standardu

Beneficjentami niniejszego standardu są osoby ze szczególnymi potrzebami.

Realizacja standardu pozytywnie wpłynie na jakość obsługi podróżnych, w tym również osób starszych, osłabionych chorobami, osób z niepełnosprawnościami trwałymi i czasowymi, kobiet w

ciężcy, osób podróżujących z małymi dziećmi (w tym z wózkami dziecięcymi), osób niskorosłych, osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

3. Podmiot standardu

Standard powinien być stosowany w:

- Transporcie międzymiastowym, w tym:
 - 1) autokarach,
 - 2) autobusach,
 - 3) busach.
- Miejscach odprawy pasażerskiej, tj. na:
 - 1) dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej,
 - 2) węzłach przesiadkowych.
- Standard ma zastosowanie w pracy:
 - 1) Pracownika punktu obsługi pasażera,
 - 2) Pracownika punktu informacyjnego,
 - 3) Pracownika infolinii,
 - 4) Sprzedawcy biletów,
 - 5) Pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej,
 - 6) Pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej,
 - 7) Pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika,
 - 8) Kierowcy autokaru/autobusu/busa,
 - 9) Osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozowych.

4. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu

Kompetencja obejmuje zakres: postawy, wiedzy i umiejętności. Kompetentny pracownik to osoba, której postawa świadczy o tym, że potrafi we właściwy sposób wykorzystać posiadaną wiedzę w celu wykonania jakiegoś zadania lub rozwiązania problemu. Dzięki wysokim kompetencjom pracownicy mogą udzielać wsparcia pasażerom w profesjonalny sposób.

Pracownik informujący i komunikujący się w sposób zgodny ze standardem informowania i komunikowania się to osoba, która w zakresie:

4.1. Postawa

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

4.2. Wiedza

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

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

4.3. Poziom umiejętności pracownika

- potrafi zastosować zasady savoir-vivre w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron,
- umie zastosować zasady pierwszego kontaktu, które są też formą ustalenia tzw. planu pomocy/asysty w podróży zawierającego: zasady wsparcia i zasady komunikowania się z osobą o szczególnych potrzebach podczas całej podróży,
- potrafi uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard pomocy/asysty w podróży,
- umie wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie,
- potrafi profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje potrzebę pomocy/asysty (uwzględniając przy tym zarówno savoir-vivre, standard, jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy/asysty, to umie się zachować tak, by nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych,
- umie obchodzić się z różnym sprzętem wspomagającym poruszanie się oraz wsiadanie i wysiadanie z pojazdu,
- potrafi pomóc bez rozpraszenia psa asystującego.

5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży

5.1. Współpraca

Warunkiem skutecznego świadczenia usług pomocy/asysty w podróży jest współdziałanie przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej między sobą. W tym celu pracownicy odpowiedzialni za organizację pomocy/asysty w podróży w każdym z przedsiębiorstw, którego standard dotyczy, **muszą dysponować zawsze aktualną listą kontaktową** (imię, nazwisko, telefon) do swoich odpowiedników w pozostałych przedsiębiorstwach (np. pracownicy przewoźnika zajmujący się przyjmowaniem zgłoszeń dotyczących zapewnienia pomocy/asysty w podróży – danymi kontaktowymi pracowników zarządców miejsc odprawy pasażerskiej, z którymi mogą uzgodnić zapewnienie takiej pomocy w miejscu odprawy pasażerskiej, aby podróżny nie musiał wysyłać kilku odrębnych zgłoszeń).

5.2. Formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży

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

- 1) imię i nazwisko podróżnego (pole nieobowiązkowe),
- 2) data podróży,
- 3) relacja (przystanek wyjazdu, przystanek przyjazdu, przystanek przesiadania się),
- 4) numer lub inne oznaczenie autobusu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się autobusem z rezerwacją miejsc,
- 5) nazwa przewoźnika,
- 6) planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
- 7) określenie zakresu oczekiwanej pomocy/asysty:
 - pomoc na terenie miejsca odprawy pasażerskiej (ze wskazaniem przystanku początkowego i końcowego),
 - pomoc przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu,
 - pomoc przy zajęciu miejsca w pojeździe,
 - przeniesienie bagażu (o wadze nieprzekraczającej przepisów BHP),
 - schowanie/wyciągnięcie bagażu z luku bagażowego,

- pomoc/asysta w podróży z przesiadką z możliwością dodania parametrów podróży, tj. przystanek początkowy z datą i godziną wyjazdu, przystanek końcowy z datą i godziną przyjazdu, nazwa przewoźnika;
- 8) rodzaj ograniczenia z określeniem rodzaju zaopatrzenia ortopedycznego (rekomendowany zamknięty katalog do wyboru):
- osoba na wózku (z określeniem rodzaju wózka: ortopedyczny, elektryczny, inny),
 - osoba o ograniczonej możliwości poruszania się (z określeniem wykorzystywanego sprzętu: kule/laska, balkonik/chodzik, wózek dziecięcy/specjalistyczny wózek dziecięcy),
 - osoba niewidoma,
 - osoba słabowidząca,
 - osoba głucha,
 - osoba słabosłysząca,
 - osoba głuchoniewidoma,
 - osoba z niepełnosprawnościami psychicznymi,
 - osoba z niepełnosprawnościami intelektualnymi,
 - osoba starsza (rekomendowane jest przyjęcie jednego progu wiekowego dla osób starszych w transporcie publicznym – 60 lat, zgodnie z definicją osoby starszej zawartą w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych),
 - kobieta w ciąży,
 - osoba podróżująca z małymi dziećmi (rekomendowane jest przyjęcie wieku do 6 lat),
 - osoba w spektrum autyzmu,
 - osoba niskorosła,
 - inne,
- 9) liczba osób potrzebujących pomocy/asysty (w przypadku wskazania więcej niż jednej osoby konieczny jest wybór potrzeb kolejnych podróżnych zgodnie z pkt 7 i 8),
- 10) informacja, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący,
- 11) preferowana przez podróżnego forma kontaktu (np. e-mail, telefon, SMS),
- 12) miejsce spotkania i godzina spotkania – po wybraniu lokalizacji wyjazdu formularz powinien prezentować miejsce spotkań wyznaczone przez zarządcę obiektu (lub wybór

między nimi, jeśli takich miejsc wyznaczono w danym obiekcie więcej niż jedno), z możliwością wpisania przez zgłaszającego propozycji innego miejsca spotkania (np. w jakimś charakterystycznym miejscu danego obiektu); godzina spotkania powinna uwzględniać czas przed planowanym odjazdem autobusu niezbędny do realizacji pomocy/asysty w sposób bezpieczny i komfortowy dla podróżnego (np. 30-15 min przed planowym odjazdem autobusu). Uwaga – miejsca spotkań wyznaczone przez zarządcę obiektu powinny być na tyle dobrze opisane i oznaczone, aby podróżny nie miał problemu w dotarciu do nich oraz ich zlokalizowaniu na terenie miejsca odprawy pasażerskiej,

13) uwagi (pole nieobowiązkowe, gdzie podróżny może podać dodatkowe informacje).

Uwaga: Nie należy z góry przesądzać komu jaka pomoc może być potrzebna. Nie mają prawa o tym rozstrzygać pracownicy realizujący pomoc/asystę, nie wolno tego rozstrzygać w ramach konstrukcji formularza zgłoszeniowego (decydująca jest specyfikacja techniczna sprzętu używanego do pomocy/asysty przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pojazdu).

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

Przewoźnicy powinni dążyć do wdrożenia rozwiązań informatycznych ułatwiających proces asysty z uwzględnieniem poniższych funkcjonalności.

W przypadku zarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów online system po dokonaniu zakupu biletu powinien dopytać, czy podróżny chce zgłosić potrzebę pomocy/asysty w podróży, a w przypadku potwierdzenia – wygenerować zgłoszenie z możliwością jego weryfikacji i poprawy przez podróżnego przed przesłaniem do przewoźnika ze wstępnie uzupełnionymi danymi dotyczącymi kursu, którym ma odbywać się podróż. Zgłoszenie generowane jest na podstawie udostępnionych w procesie rejestracji danych podróżnego oraz danych dotyczących podróży.

W przypadku niezarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów online zgłoszenie powinno być możliwe do wygenerowania automatycznie po dokonaniu zakupu biletu (pobraniu do formularza danych dotyczących podróży) i wyrażeniu przez podróżnego chęci uzyskania pomocy/asysty. Podróżny uzupełnia zgłoszenie o brakujące dane dotyczące swojej niepełnosprawności i oczekiwanego zakresu pomocy/asysty.

Uwaga: Każde zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży wygenerowane automatycznie przez system zawsze musi podlegać dodatkowej weryfikacji przez pracownika zajmującego się organizacją pomocy/asysty w danym przedsiębiorstwie.

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

5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży

Każde złożone przez podróżnego lub przyjęte przez pracownika zgłoszenie należy potwierdzić w formie wskazanej przez podróżnego w formularzu (np. e-mailem, SMS-em). Potwierdzenie dotyczy jedynie przyjęcia zgłoszenia (faktu skutecznego wpływu do podmiotu transportowego).

Potwierdzenie musi zawierać:

- 1) nazwę podmiotu, który zgłoszenie przyjął,
- 2) informację dotyczącą zgłoszonej pomocy/asysty w podróży (treść zgłoszenia),
- 3) numer zgłoszenia,
- 4) przewidywany czas oczekiwania na potwierdzenie możliwości realizacji pomocy/asysty albo informacji o braku możliwości zapewnienia oczekiwanej pomocy/asysty,
- 5) kontakt do podmiotu, który zgłoszenie przyjął (numer telefonu, adres e-mail).

Proponowany wzór potwierdzenia:

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży nr

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

W przypadku pytań lub nieotrzymania od nas informacji zwrotnej we wskazanym terminie prosimy o kontakt pod nr tel. lub adres e-mail i powołanie się na numer niniejszego zgłoszenia.

5.4. Formularz potwierdzenia lub braku możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży

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

Potwierdzenie udostępniane jest podróżnemu w dogodnej dla niego formie, optymalnie w ciągu 5 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia, w szczególności w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej systemu sprzedaży biletów/rezerwacji miejsc lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej z możliwością jego wydrukowania lub przesłania pliku na urządzenie podróżnego.

Potwierdzenie powinno być dostępne również z elektronicznym biletem z możliwością jego odczytu na urządzeniu podróznego. W przypadku braku technicznej możliwości po stronie przewoźnika, powiadomienie powinno zostać udzielone w takiej formie, jaką zgłaszający wskazał do kontaktu (np. poprzez wiadomość SMS, e-mail).

Potwierdzenie powinno zawierać informacje o:

- 1) miejscu spotkania,
- 2) dacie i godzinie spotkania (co najmniej 30-15 min przed odjazdem autobusu),
- 3) zakresie świadczonej pomocy/asysty (np. pomocy/asysty na terenie miejsca odprawy pasażerskiej, pomocy/asysty przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomocy/asysty przy zajęciu miejsca w pojeździe, pomocy/asysty w podróży z przesiadką),
- 4) relacji podróży (przystanek wyjazdu, przystanek przyjazdu, przystanek przesiadania się),
- 5) nazwę przewoźnika, oznaczenie autobusu i numer miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się autobusem z rezerwacją miejsc,
- 6) informacjach ułatwiających podróżnemu identyfikację osób realizujących pomoc/asystę (np. będzie realizowana przez dwóch pracowników wyznaczonych do zapewnienia asysty ubranych w żółte, odblaskowe kamizelki) wraz z danymi kontaktowymi do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty,
- 7) danych kontaktowych (numer telefonu/infolinii, adres e-mail lub kontakt SMS) do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika lub zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

W przypadku braku możliwości realizacji pomocy/asysty należy:

- 1) podać przyczyny braku możliwości realizacji pomocy/asysty (np. brak możliwości organizacji pomocy/asysty w danym miejscu odprawy pasażerskiej ze względu na brak pracowników, awaria sprzętu wspomagającego poruszanie się osób z niepełnosprawnościami, prace remontowo-budowlane, niedostosowanie obiektu do obsługi osób z niepełnosprawnościami),
- 2) wskazać inne możliwości podróży (np. zmiana daty podróży, zmiana dworca, możliwość realizacji podróży bez możliwości zapewnienia pomocy/asysty w miejscu odprawy pasażerskiej).

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

5.5. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania

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

Jest zalecane, by osoby zajmujące się realizacją pomocy/asysty w podróży w miejscach odprawy pasażerskiej wyróżniały się strojem – nie jako ochrona obiektu, lecz jako asystenci podróżnych/pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty (np. na czas trwania asysty zakładały odpowiednią kamizelkę z właściwym napisem).

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z przewoźnikami autobusowego transportu międzymiastowego wyznaczają ponadto **miejsca oczekiwania** dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami na przystankach autobusowych (stanowiskach odjazdowych). Zajęcie tego miejsca przez podróżnego jest informacją dla personelu pokładowego, że podróżnemu należy udzielić pomocy/asysty przy lokowaniu w pojeździe. Miejsca oczekiwania w miarę możliwości powinny być wyposażone w miejsca do siedzenia.

5.6. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają:

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

5.7. Karty pomocy w podróży

W celu zwiększenia komfortu komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby przewoźnicy autobusowego transportu międzymiastowego stosowali karty pomocy w podróży. Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania personelu o

niepełnosprawnościach pasażera, co jest istotne zwłaszcza w przypadku osób z ukrytymi niepełnosprawnościami.

Wzory kart zamieszczono w załączniku do standardu informowania i komunikowania się.

Karty są udostępniane bezpłatnie podróżnym ze szczególnymi potrzebami bez konieczności przedstawiania dokumentów potwierdzających możliwość ich stosowania, jak np. orzeczenie o niepełnosprawności. Podróżny powinien mieć możliwość ich pobrania i wydrukowania bezpośrednio ze strony internetowej przewoźnika. Ponadto karty powinny być dostępne w punktach obsługi pasażera, punktach informacyjnych i kasach biletowych. Rekomendowane jest prowadzenie działań informacyjnych mających na celu promocję rozwiązania wśród wszystkich podróżnych, np. poprzez kampanie informacyjne na monitorach w autobusach, na stronach internetowych przewoźników, gablotach w miejsc odprawy pasażerskiej itp.

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

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

Rekomendowane klauzule opisu przedmiotu zamówienia oraz zapisy umowne:

1. Sposób świadczenia pomocy/asysty

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

2. Kompetencje personelu Wykonawcy przedmiotu umowy.

Pracownicy podmiotu trzeciego posiadają niezbędną wiedzę i kompetencje w zakresie świadczenia pomocy/asysty w podróży minimum zgodnie z przyjętym przez Zamawiającego standardem

świadczenia pomocy/asysty w podróży. Zamawiający zapewnia cykliczne szkolenie pracowników w tym zakresie.

3. Wyposażenie personelu Wykonawcy przedmiotu umowy.

Wykonawca w ramach realizacji umowy zapewnia minimum:

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

4. Monitorowanie jakości świadczenia pomocy/asysty w podróży.

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

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

6. Realizacja usługi

6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży

Działanie 1: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży

- samodzielnie przy użyciu formularza generowanego automatycznie w systemie rezerwacji biletów przy wskazaniu opcji „potrzebna pomoc” lub przy użyciu odrębnego formularza do zgłoszenia pomocy/asysty w podróży,
- w terminalu samoobsługowym,
- przy pomocy pracowników na następujących stanowiskach:

Odpowiedzialny

Pracownik infolinii

Sposób realizacji

Telefonicznie na wskazany numer telefonu. Pracownik w imieniu podróżnego wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie www.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialny

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

Pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie www.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialny

Sprzedawca biletów

Sposób realizacji

Przy użyciu formularza generowanego automatycznie w systemie rezerwacji biletów przy wskazaniu opcji „potrzebna pomoc” lub przy użyciu odrębnego formularza do zgłoszenia pomocy/asysty w podróży (np. na stronie internetowej przewoźnika).

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Warunki realizacji usługi

- 1) Zgłoszenie przesyłane jest w miarę możliwości najpóźniej 24 godziny przed podróżą (zakres zbieranych informacji jest taki sam, niezależnie od czasu zgłoszenia przez podróżnego).

- 2) Przewoźnik udostępnia na swojej stronie internetowej jeden formularz.
- 3) Do wykorzystania w obsłudze bezpośredniej:
 - tłumacz polskiego języka migowego online;
 - pętla indukcyjna,
 - karty pomocy w podróży stosowane przez podróżnego. Podróżny może okazać kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji,
 - alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartki, tablet).

Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- zapisywaniu najważniejszych informacji,
 - wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego litery drukowane),
 - układaniu prostych zdań.
- 4) W obsłudze pośredniej niezbędna zgodność z WCAG (w wersji określonej w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych)

Działanie 2: Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

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

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

Warunki realizacji usługi

- 1) Potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się, w szczególności e-mail, SMS, telefon, indywidualne konto pasażera w systemie rezerwacji biletów.
- 2) W przypadku zgłoszenia wysłanego drogą mailową lub telefonicznie na wskazany numer telefonu (infolinii) potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przekazywane jest optymalnie w ciągu 30 minut od chwili zakończenia rozmowy lub wpływu maila.

- 3) W przypadku zgłoszenia w punkcie obsługi pasażera (w zakresie pomocy/asysty w miejscu odprawy pasażerskiej) brak konieczności dodatkowego potwierdzenia (ewentualnie zapisanie numeru zgłoszenia wygenerowanego przez formularz elektroniczny wypełniany przez pracownika w imieniu podróżnego).

Działanie 3: Weryfikacja kompletności zgłoszenia (złożonego zdalnie)

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

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

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

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika.

Sposób realizacji

- 1) Po otrzymaniu zgłoszenia pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika w pierwszej kolejności weryfikuje możliwość realizacji podróży w swoim przedsiębiorstwie.
- 2) Następnie przekazuje zgłoszenie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca (miejsc) odprawy pasażerskiej (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji przewoźników z takimi zarządcami, jeśli jest wdrożony).

Warunki realizacji usługi

- 1) Wstępna weryfikacja możliwości udzielenia pomocy/asysty po stronie przewoźnika następuje optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia, o ile jego realizacja nie wymaga podjęcia dodatkowych konsultacji z innymi podmiotami na całej trasie przejazdu i dotyczy ruchu krajowego. Jeśli takie konsultacje są niezbędne,

wówczas każdy z podmiotów konsultowanych ma optymalnie 60 minut na dokonanie swojej weryfikacji.

- 2) Należy pamiętać, że maksymalny czas na zwrotne potwierdzenie podróżnemu możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży obejmującej zarówno pomoc/asystę przy wsiadaniu/wysiadaniu z pojazdu, jak i w przemieszczaniu się po miejscach odprawy pasażerskiej (jeśli o taką pomoc wnioskowano) powinien wynosić 5 godzin od otrzymania formularza zgłoszeniowego.

Działanie 5: Weryfikacja możliwości zapewnienia pomocy/asysty na terenie miejsca odprawy pasażerskiej

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej:

- 1) Potwierdza pracownikowi przewoźnika odpowiedzialnemu za organizację pomocy/asysty w podróży (optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia) możliwość udzielenia pomocy/asysty w przemieszczaniu się po terenie obiektu, stanowisk odjazdu środków transportu, przejść podziemnych, kładek lub innych ciągów komunikacyjnych, na których dozwolone jest przemieszczanie się pieszych, we wskazanym przez podróżnego terminie (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji, jeśli jest wdrożony).
- 2) Potwierdzenie zawiera:
 - numer kontaktowy do osób odpowiedzialnych za realizację pomocy/asysty ze strony zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej,
 - miejsce i godzinę spotkania z pasażerem (30-15 min przed odjazdem autobusu).

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika:

Przekazuje kierowcy autobusu kopię formularza zgłoszenia pomocy/asysty w podróży uzupełnioną o dane kontaktowe osób odpowiedzialnych za organizację pomocy/asysty w miejscach odprawy pasażerskiej, w których ma być świadczona pomoc/asysta w poruszaniu się po tych obiektach.

Działanie 6: Wystanie potwierdzenia do podróżnego o możliwości lub braku możliwości zapewnienia pomocy/asysty

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

Przekazuje pasażerowi:

- a) potwierdzenie możliwości realizacji pomocy/asysty
albo
- b) informację o braku możliwości realizacji pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

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

6.2. Pomoc/asysta w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników zarządców miejsc odprawy pasażerskiej lub podmioty trzecie)

Działanie 1: Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu

Odpowiedzialny Pracownik/pracownicy odpowiedzialny/odpowiedzialni za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Sposób realizacji

- 1) Pracownicy witają się z pasażerem podając zajmowane stanowisko/pełnioną funkcję zawodową.
- 2) Pracownik potwierdza tożsamość podróżnego, poprzez odwołanie do numeru zgłoszenia pomocy/asysty w podróży.

- 3) Następnie pracownicy informują, że są odpowiedzialni za realizację pomocy/asysty na terenie miejsca odprawy pasażerskiej.

Warunki realizacji usługi

- 1) Pracownicy powinni oczekiwać na pasażera w umówionym miejscu na minimum 5 min przed umówioną z podróżnym godziną spotkania. W przypadku spóźnienia podróżnego pracownicy zobowiązani są do pozostania w wyznaczonym miejscu i oczekiwania na pasażera do czasu odjazdu autokaru/autobusu/busy.
- 2) Miejsce spotkania – wyznaczone stałe miejsca spotkań, zlokalizowane w pobliżu dostępnego wejścia do obiektu. Jest wyposażone w miejsca siedzące oraz system powiadamiania pracowników miejsca odprawy pasażerskiej o fakcie przybycia pasażera. **Uwaga:** miejsc spotkań w dużych obiektach powinno być więcej niż jedno; dopuszcza się wskazanie przez podróżnego na etapie zgłaszania zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży innego miejsca spotkania (np. w charakterystycznym, łatwym do ustalenia miejscu na terenie obiektu). Miejsca te powinny być odpowiednio oznaczone.
- 3) Rekomendowane jest, by pracownik był wyposażony w tłumacza języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Podróżny może okazać Ci kartę pomocy w podróży, na której będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 2) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba ta wyciąga dłoń – uściśnij ją.
- 3) Jeśli podróżny tego oczekuje, do komunikacji z g/Głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikacje z tłumaczem języka migowego online.

Działanie 2: Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy/asysty (tzw. plan pomocy/asysty)

Odpowiedzialny Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Sposób realizacji

Pracownik dopytuje pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.

- 2) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 3) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 4) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 5) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce, choć pamiętaj, że g/Głusi mogą nie znać języka polskiego. W razie potrzeby zapisania komunikatów, posługuj się prostym językiem.
- 6) W przypadku osób słabostyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 7) W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane:
 - a) miejsce i data wydania certyfikatu,
 - b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,
 - c) rasa, imię oraz data urodzenia psa,
 - d) imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystujący będzie służył,
 - e) podstawa prawna wydania certyfikatu,
 - f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych w zakładce „Rejestr podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego”¹. Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę

¹ <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>

zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

- 8) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróżnemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy, a jeśli docieracie do schodów – powiedz: „schody w górę” lub „schody w dół”. Jeśli podróżny wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, kątów geometrycznych (np. „proszę odwrócić się o 90 stopni w prawo”) czy położeń wskazówek zegara (np. „na trzeciej” – czyli po prawej stronie pod kątem prostym, analogicznie jak godzina „3” na zegarze). Nie używaj takich określeń jak „tam”.

Działanie 3: Udzielenie pomocy/asysty zgodnie z uzgodnionym planem pomocy/asysty

Odpowiedzialny Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Sposób realizacji

- 1) Pracownik dopytuje pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy/asysty.
- 2) Nie należy wykonywać jakichkolwiek czynności za podróżnego lub samodzielnie dysponować jego mieniem, jeśli tego nie oczekuje.
- 3) Należy dopytać, czy pasażer oczekuje pomocy/asysty w zakresie przeniesienia bagażu (o wadze nieprzekraczającej norm wskazanych w regulaminie obowiązującym u zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej).

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

- 7) Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się, np. podnośniki, pochylnie, windy itp.
- 8) Każdorazowo upewnij się, że zastosowane rozwiązanie (winda, pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu.
- 9) Jeśli podróżny tego oczekuje, pomóż w przeniesieniu bagażu (o wadze nieprzekraczającej norm wskazanych w regulaminie obowiązujących w Twojej firmie).
- 10) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies przewodnik – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróżnemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy. Jeśli podróżny wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, wskazówek zegara czy kątów geometrycznych , (np. „proszę odwrócić się o 90 stopni w prawo”) czy położeniem wskazówek zegara (np. „na trzeciej” – czyli po prawej stronie pod kątem prostym, analogicznie jak godzina „3” na zegarze). Nie używaj takich określeń jak „tam”.
- 11) W przypadku konieczności pokonywania dłuższych odcinków dopytaj, czy podróżny potrzebuje dodatkowych informacji nawigacyjnych lub odpoczynku.
- 12) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc/asystę w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

Działanie 4: Organizacja pomocy/asysty w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się w miejscu odprawy pasażerskiej

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

- 1) Zapewnienie alternatywnej drogi przemieszczania się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej. O ile jest to możliwe należy skorzystać z innej trasy do lub z pojazdu. Alternatywnie należy podjąć próbę przekierowania odjazdu autobusu z miejsca, do którego prowadzi droga bez barier.

- 2) Jeżeli awaria urządzeń uniemożliwia realizację podróży, pracownicy zobowiązani są do zapewnienia pomocy/asysty w dotarciu do punktu obsługi pasażera, którego pracownicy przejmują realizację pomocy/asysty.
- 3) Pracownik punktu obsługi pasażera w przypadku braku możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży ustala z podróżnym inny termin podróży.
- 4) Każdą awarię pracownicy niezwłocznie zgłaszają do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

Działanie 5: Pomoc/asysta w podróży w przypadku opóźnień kursu

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pozostań z podróżnym w oczekiwaniu na pojazd.
- 2) W przypadku dłuższego opóźnienia (tj. powyżej 30 minut) zapewnij pomoc/asystę podróżnemu w zakresie poruszania się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej.

6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu

Działanie 1: Przejęcie pasażera przez personel pokładowy od pracowników realizujących pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

- 1) Pracownik realizujący zadania pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej przedstawia kierowcy autobusu pasażera, a pasażera informuje o kontynuacji

obsługi przez personel pojazdu. Pracownicy miejsca odprawy pasażerskiej żegnają się z podróżnym.

- 2) Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej zamieszcza informacje dotyczące przebiegu pomocy/asysty w dokumentacji świadczonych usług.
- 3) Raport z przebiegu pomocy/asysty powinien zawierać przynajmniej:
 - liczbę osób, którym była udzielona pomoc/asysta,
 - rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - czas realizacji pomocy/asysty,
 - zakres pomocy/asysty,
 - ewentualne problemy w realizacji pomocy/asysty (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się itp.),
 - informację: pomoc/asysta zrealizowana w całości/częściowo/pomoc/asysta niezrealizowana. W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy/asysty należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

- 1) Kierowca autokaru/autobusu/busa przejmuję realizację pomocy/asysty w zakresie wsiadania do pojazdu od pracowników realizujących pomoc/asystę w miejscu odprawy pasażerskiej.
- 2) Za wejście do i wyjście z pojazdu oraz świadczenie pomocy/asysty w pojeździe odpowiedzialny jest personel pokładowy: kierowca i/albo steward.
- 3) Personel pokładowy oraz pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy/asysty, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia (wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkových potrzeb podróżnego).

Działanie 2: Przejęcie pasażera w miejscu odprawy pasażerskiej od personelu pokładowego (przy wysiadaniu w miejscu docelowym podróży lub miejscu przesiadki)

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

- 1) Kierowca przedstawia pasażera pracownikowi realizującemu zadania pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, jednocześnie informując go o kontynuacji usługi pomocy/asysty przez ten personel obiektu i żegna się z nim.
- 2) Kierowca raportuje przebieg pomocy/asysty z wykorzystaniem stosowanego przez przewoźnika systemu.
- 3) Raport z przebiegu pomocy/asysty powinien zawierać przynajmniej:
 - liczbę osób, którym była udzielona pomoc/asysta,
 - rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - czas realizacji pomocy/asysty,
 - zakres pomocy/asysty,
 - ewentualne problemy w realizacji pomocy/asysty (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się itp.),
 - informację: pomoc/asysta zrealizowana w całości/częściowo/pomoc niezrealizowana. W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy/asysty należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

- 1) Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej przejmuje od kierowcy autokaru/autobusu/busa realizację pomocy/asysty w zakresie poruszania się osoby ze szczególnymi potrzebami po miejscu odprawy pasażerskiej.
- 2) Kierowca oraz pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy/asysty, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia (wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkowych potrzeb podróżnego).

Działanie 3: Pomoc w sytuacji awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika

Pracownik punktu obsługi pasażera

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

- 1) Kierowca autokaru/autobusu/busa ustala z podróżnym inną możliwą formę pomocy/asysty przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu.
- 2) W przypadku braku takiej możliwości kierowca zgłasza telefonicznie pracownikowi odpowiedzialnemu za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika potrzebę skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu miejsca odprawy pasażerskiej.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika kontaktuje się z pracownikiem odpowiedzialnym za organizację pomocy/asysty ze strony zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej i przekazuje potrzebę skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu miejsca odprawy pasażerskiej.
- 4) Jeśli urządzenia (np. mobilna platforma, podnośnik) są niedostępne i brak jest możliwości udzielenia innej pomocy/asysty w bezpiecznym wejściu do pojazdu (z uwzględnieniem bezpiecznej możliwości wyjścia z pojazdu w miejscu docelowym podróży), pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej zapewnia pomoc podróżnemu w dostaniu się do punktu obsługi pasażera.
- 5) Pracownik punktu obsługi pasażera w uzgodnieniu z pracownikiem odpowiedzialnym za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika weryfikuje możliwości kontynuacji podróży innym kursem.
- 6) W przypadku możliwości kontynuacji podróży innym kursem pracownik miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty zapewnia podróżnemu pomoc/asystę w poruszaniu się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej, informując pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty ze strony zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej o zaistniałej sytuacji i konieczności zapewnienia asysty podczas wsiadania tej osoby do innego autobusu;
- 7) Każdą awarię sprzętu umożliwiającego wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu kierowca autokaru/autobusu/busa zgłasza telefonicznie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika niezwłocznie po jej ujawnieniu.
- 8) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika weryfikuje, czy na przejazdy danym kursem/kursami obsługiwanymi przez pojazd, w którym doszło do awarii urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, posiada zgłoszenia przejazdów osób ze szczególnymi

potrzebami, a jeśli tak – zawiadamia ich o zaistniałej sytuacji tak szybko, jak to możliwe, i proponuje rozwiązania alternatywne (np. przejazd innym kursem).

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

W przypadku awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu:

- zapytaj pasażera o inne możliwe formy pomocy/asysty. Pamiętaj jednak, że przenoszenie osób na wózkach nie jest odpowiednim rozwiązaniem i nie należy stosować tego rodzaju metod siłowych,
- zapytaj inny personel obiektu o możliwość skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu miejsca odprawy pasażerskiej,
- nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników miejsca odprawy pasażerskiej,
- pamiętaj o niezwłocznym zgłoszeniu telefonicznie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika każdej ujawnionej awarii sprzętu umożliwiającego wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.

6.4. Pomoc na pokładzie autokaru/autobusu/busa

Działanie 1: Powitanie przez personel pokładowy i uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy/asysty (tzw. plan pomocy/asysty)

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

- 1) Pracownik wita się z pasażerem podając zajmowane stanowisko lub pełnioną funkcję i informuje, że jest odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty w zakresie wejścia do/wyjścia z pojazdu oraz na pokładzie pojazdu.
- 2) Pracownik dopytuje pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.

- 2) Podróżny może okazać Ci kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 3) Zajęcie miejsca uprzywilejowanego, którego zadaniem jest eliminowanie sytuacji spornych przede wszystkim w przypadku osób z niewidocznymi ograniczeniami, ale pamiętaj, że w pewnych sytuacjach mogą okazać się niewystarczające i powinieneś pomóc pasażerowi zająć miejsce siedzące w pojeździe.
- 4) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba ta wyciąga dłoń – uściśnij ją.
- 5) Jeśli podróżny tego oczekuje, do komunikacji z g/Głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikacje z tłumaczem języka migowego online.
- 6) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 7) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 8) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 9) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce. Możesz wcześniej przygotować sobie kartki z kluczowymi informacjami.
- 10) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 11) W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane:
 - a) miejsce i data wydania certyfikatu,
 - b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,

- c) rasa, imię oraz data urodzenia psa,
- d) imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystujący będzie służył,
- e) podstawa prawna wydania certyfikatu,
- f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych w zakładce „Rejestr podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego”². Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

12) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies przewodnik – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróżnemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy. Jeśli podróżny wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, wskazówek zegara czy kątów geometrycznych, (np. „proszę odwrócić się o 90 stopni w prawo”) czy położeniem wskazówek zegara (np. „na trzeciej” – czyli po prawej stronie pod kątem prostym, analogicznie jak godzina „3” na zegarze). Nie używaj takich określeń jak „tam”.

Działanie 2: Udzielenie pomocy/asysty zgodnie z uzgodnionym planem pomocy/asysty

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

Kierowca autokaru/autobusu/busa jest odpowiedzialny za udzielanie pomocy/asysty.

- 1) Każdorazowo kierowca upewnia się, że zastosowane rozwiązanie (pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu pojazdu.
- 2) Kierowca odpowiada za bezpieczeństwo i komfort pasażera.

² <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>

- 3) Kierowca zapewnia pomoc w schowaniu i wyciągnięciu bagażu podróznego z luku bagażowego (o wadze nieprzekraczającej norm określonych w regulaminie Twojej firmy).

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

- 1) Wyposażenie pojazdów i/lub miejsc odprawy pasażerskiej w urządzenia wspomagające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu.
- 2) Rekomendowane jest wyposażenie kierowcy w tłumacza języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że dla osób poruszających się o kulach pozycja stojąca jest bardzo uciążliwa.
- 2) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 3) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 4) Nie rozpraszaaj psa asystującego – pies pracuje.
- 5) Pies wykonuje polecenia podróznego – nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 6) Staraj poruszać się po przeciwnej stronie niż pies.
- 7) Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp podrózny.
- 8) Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się.
- 9) Jeśli podrózny tego oczekuje – pomóż w schowaniu i wyciągnięciu bagażu z luku bagażowego (o wadze nieprzekraczającej norm BHP).
- 10) W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies przewodnik – idź po stronie przeciwnej. Zwracaj podróznemu uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy. Jeśli podrózny wyrazi taką potrzebę – opisuj przestrzeń używając kierunków, wskazówek zegara czy kątów geometrycznych, (np. „proszę odwrócić się o 90 stopni w prawo”) czy położeniem wskazówek zegara (np. „na trzeciej” – czyli po prawej stronie pod kątem prostym, analogicznie jak godzina „3” na zegarze). Nie używaj takich określeń jak „tam”.

11) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

Działanie 3: Pomoc w zajęciu miejsca w autokarze/autobusie/busie

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

Kierowca autokaru/autobusu/busa zapewnia pomoc/asystę w zakresie uzgodnionym wcześniej z podróżnym.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zapytaj, czy możesz odprowadzić podróżnego do jego miejsca siedzącego.
- 2) Zaproponuj również pomoc/asystę w schowaniu i wyciągnięciu bagażu podróżnego z luku bagażowego (o wadze nieprzekraczającej norm określonych w regulaminie obowiązującym w Twojej firmie).
- 3) Pomóż bezpiecznie zająć miejsce.
- 4) W przypadku osób poruszających się na wózkach sprawdź, czy wózek jest zablokowany, pomóż podróżnemu w skorzystaniu z pasów bezpieczeństwa i upewnij się, czy sam będzie mógł z nich korzystać w czasie podróży.
- 5) W przypadku osób z małymi dziećmi upewnij się, czy wózek został zablokowany lub złożony.

Działanie 4: Informacja o warunkach podróży i świadczonych na pokładzie pojazdu usługach

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

Personel pokładowy zapewnia dostęp do informacji o przebiegu oraz warunkach podróży.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Poinformuj podróżnego, czy i gdzie w pojeździe znajduje się toaleta, przyciski wezwania pomocy/asysty lub interkomy, przewijak itp.

- 2) Zapytaj, czy podróżny oczekuje Twojej pomocy/asysty w trakcie podróży.
- 3) Ustalcie, czy i w jaki sposób podróżny będzie mógł się z Tobą skontaktować.
- 4) Upewnij się, że informacja głosowa i wizualna działa i jest czytelna dla podróżnego.
Zaproponuj, że poinformujesz podróżnego z wyprzedzeniem o docelowym przystanku.
Zapytaj, na ile wcześniej podróżny chce taką informację otrzymać.

Do wykorzystania:

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

Działanie 5: Pomoc w poruszaniu się po pojeździe (jeśli jest wymagana lub oczekiwana)

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

Personel udziela pomocy/asysty w podróży w zakresie poruszania po pojeździe.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

Działanie 6: Pomoc/asysta w sytuacji awarii pojazdu w trakcie podróży

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

- 1) Kierowcy autokaru/autobusu/busa zapewniają podróżnym aktualną informację dotyczącą zaistniałej sytuacji.
- 2) W przypadku konieczności zapewnienia komunikacji zastępczej kierowca przekazuje aktualną informację dotyczącą podróżnych ze szczególnymi potrzebami (liczba osób,

potrzeby podróżnych) pracownikowi odpowiedzialnemu za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika.

- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika zapewnia transport zastępczy dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 4) Za pomoc w wyjściu z pojazdu i w drodze do komunikacji zastępczej odpowiada wyznaczony do udzielania pomocy/asysty kierowca autokaru/autobusu/busa.
- 5) Za pomoc w wejściu do pojazdu komunikacji zastępczej odpowiada personel pojazdu komunikacji zastępczej przy wsparciu kierowcy autokaru/autobusu/busa.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

Działanie 7: Opóźnienie autobusu w podróży skomunikowanej

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Dyspozytor

Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty w podróży

Sposób realizacji

- 1) Kierowca opóźnionego autokaru/autobusu/busa zgłasza do dyspozytury i komórki odpowiedzialnej za organizowanie pomocy/asysty potrzebę skomunikowania z innym pojazdem (kurselem) z uwagi na przejazd osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Dyspozytura przewoźnika podejmuje decyzję o skomunikowaniu i informuje obu kierowców oraz komórkę odpowiedzialną za organizowanie pomocy/asysty o podjętej decyzji (w przypadku, gdy dalsza podróż po przesiadce odbywa się pojazdem innego przewoźnika, decyzje o skomunikowaniu pojazdów podejmują w drodze ustaleń dyspozytorzy przewoźników uczestniczących w przewozie i komunikują ją swoim kierowcom).
- 3) W przypadku braku możliwości oczekiwania autobusu skomunikowanego – kierowca informuje o tym fakcie pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży ze strony przewoźnika.
- 4) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty w terminie do 30 minut przed przyjazdem opóźnionego autobusu przekazuje kierowcy opóźnionego kursu informacje dotyczące możliwości kontynuacji podróży osoby ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnia pomoc/asystę pracownikom realizującym zadania pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej oraz pomoc/asystę w zakresie wejścia do autobusu skomunikowanego.

Działanie 8: Sprzedaż biletów/kontrola biletów

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Osoba dokonująca kontroli dokumentów przejazdowych

Sposób realizacji

Kierowca autokaru/autobusu/busa i osoba dokonująca kontroli dokumentów przejazdowych stosuje obowiązujące u przewoźnika zasady postępowania w zakresie kontroli.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, że podróżni ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, intelektualnymi, wzroku, osoby starsze i osoby z małymi dziećmi mogą potrzebować więcej czasu po wejściu do pojazdu na zakup biletu.
- 2) Również w czasie kontroli biletów podróżni mogą potrzebować więcej czasu na odnalezienie biletu czy wymaganych dokumentów. Bądź cierpliwy i wyrozumiały.

- 3) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 4) Nie rozpraszaj psa asystującego – pies pracuje. Pies wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 5) Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
- 6) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 7) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 8) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce, a jeśli jest to możliwe i oczekiwane przez pasażera – skorzystaj z tłumacza języka migowego online.
- 9) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 10) Jeśli zostaniesz poproszony o podanie swoich danych identyfikacyjnych, zaproponuj również swoją pomoc w ich zapisaniu.

6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja

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

Działanie: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami w miejscach odprawy pasażerskiej

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróżnym i utrudnić ewakuację. Ewakuacja należy do czynności wywołujących stres i panikę.
- 2) Pamiętaj, że osoby starsze, dzieci, osoby niewidome, osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi mają trudności w ocenie zagrożenia, dlatego też narażone są na większe ryzyko obrażeń nie tylko wynikające z samego zagrożenia, ale również samej ewakuacji.
- 3) Rozpoczynając ewakuację musisz dokładnie poinformować podróżnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych.
- 4) Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną) upewniając się, że podróżni Cię rozumieją.
- 5) W przypadku osób g/Głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza online jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że często g/Głusi nie znają języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, ostrzegając o przeszkodach. Z uwagi na okoliczności nie należy w tym przypadku stosować opisu przestrzeni używając kierunków, kątów geometrycznych (np. „proszę odwrócić się o 90 stopni w prawo”) czy położeń wskazówek zegara (np. „na trzeciej” – czyli po prawej stronie pod kątem prostym, analogicznie jak godzina „3” na zegarze). Nie używaj takich określeń jak „tam”.

- 8) W przypadku podróżnych z psem asystującym pamiętaj, że ewakuacja to również sytuacja stresowa dla zwierzęcia. Nie próbuj rozdzielać go z właścicielem czy wydawać komend.
- 9) Jeśli sytuacja nie stwarza bezpośredniego zagrożenia życia nie próbuj ewakuacji przenosząc osoby na wózku czy poruszające się o kulach. Ogranicz się do zapewnienia bezpieczeństwa podróżnego do czasu przybycia służb ratowniczych.
- 10) Pamiętaj, że dzieci w sytuacji zagrożenia często chowają się. Również osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi i psychicznymi, np. w spektrum autyzmu, mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego pamiętaj, aby sprawdzić przestrzeń pod siedzeniami, toalety oraz inne miejsca, w których można się ukryć.
- 11) Po ewakuacji przekaz informację służbom ratowniczym, czy wszystkie osoby opuściły obiekt.

Działanie: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu

Odpowiedzialny

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zachowaj spokój. Twój niepokój może się udzielić podróżnym i utrudnić ewakuację. Ewakuacja należy do czynności wywołujących stres i panikę.
- 2) Pamiętaj, że osoby starsze, dzieci, osoby niewidome, osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi mają trudności w ocenie zagrożenia, dlatego też narażone

są na większe ryzyko obrażeń, nie tylko wynikające z samego zagrożenia, ale również samej ewakuacji.

- 3) Rozpoczynając ewakuację musisz dokładnie poinformować podróżnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych.
- 4) Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną), upewniając się, że wszyscy Cię rozumieją.
- 5) W przypadku osób g/Głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza online jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że często g/Głusi nie znają języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki (w górę, w dół, w lewo, w prawo) i ostrzegając o przeszkodach.
- 8) W przypadku podróżnych z psem asystującym pamiętaj, że ewakuacja to również sytuacja stresowa dla zwierzęcia. Nie próbuj rozdzielać go od właściciela czy wydawać komend.
- 9) Jeśli sytuacja nie stwarza bezpośredniego zagrożenia życia, nie próbuj ewakuacji przenosząc osoby poruszające się na wózku czy poruszające się o kulach. Ogranicz się do zapewnienia bezpieczeństwa podróżnego do czasu przybycia służb ratowniczych.
- 10) Każdorazowo upewnij się, że wszyscy opuścili pojazd. Pamiętaj, że dzieci w sytuacji zagrożenia często chowają się. Również osoby w spektrum autyzmu czy zaburzeniami psychicznymi itp. mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego pamiętaj, aby sprawdzić przestrzeń pod siedzeniami, toalety oraz inne miejsca, w których można się ukryć.
- 11) Po ewakuacji przekaz informację służbom ratowniczym, czy wszystkie osoby opuściły pojazd.

6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego

Działanie: Udzielenie pomocy w przypadku zastąpienia/wystąpienia ataku epilepsji (padaczki)/wystąpienia ataku paniki/upadku/urazu/upadku osoby na wózku

Odpowiedzialny

Pracownik odpowiedzialny za realizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Pracownik punktu obsługi pasażera

Kierowca autokaru/autobusu/busa

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia uzasadniającego interwencję lekarza dochodzi podczas jazdy autokaru/autobusu/busa – kierowca powiadamia pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji.

Udzielanie pomocy:

- 1) Należy stosować zasady pierwszej pomocy.
- 2) W przypadku, gdy załabnięcie nastąpiło w czasie udzielania pomocy/asysty w podróży w miejscu odprawy pasażerskiej, po udzieleniu pomocy pracownik realizujący zadania pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej informuje pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży po stronie przewoźnika o braku możliwości kontynuacji podróży przez daną osobę lub możliwym opóźnieniu w jej dotarciu do pojazdu.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty w podróży po stronie przewoźnika niezwłocznie przekazuje tę informację do kierowcy autokaru/autobusu/busa lub innej osoby wyznaczonej u przewoźnika (np. dyspozytorowi).
- 4) Kierowca na podstawie otrzymanej informacji o możliwym spóźnieniu podróźnego przekazuje do dyspozytury zapytanie o możliwość opóźnienia odjazdu i oczekuje na decyzję dyspozytora w tym zakresie.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Nigdy nie zostawiaj osób potrzebujących asysty samych sobie w sytuacji awaryjnej. Nie wolno Ci myśleć, że powinny one polegać na pomocy innych pasażerów.
- 2) Powiadom służby i dyspozytora o zaistniałej sytuacji, jeśli wymaga ona interwencji lekarza podczas jazdy.
- 3) W sytuacji, gdy z pasażerem można nawiązać kontakt, uzgodnij z podróźnym konieczność wezwania pogotowia lub innej osoby (np. bliskiego podróźnego).
- 4) Dbaj zawsze w pierwszej kolejności o bezpieczeństwo podróźnych.
- 5) W przypadku, gdy podróż będzie kontynuowana o zdarzeniu poinformuj pracowników przejmujących pomoc/asystę w podróży.
- 6) Nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników/służb przejmujących pomoc/asystę.

7. Podstawy prawne standardu

1. ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 2240)
2. ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 82)
3. ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 100)
4. rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Tekst mający znaczenie dla EOG (Dz. Urz. UE L 55/1)