
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 transportu miejskiego

Warszawa, marzec 2023

Spis treści

Spis treści	1
Słownik pojęć	3
Wstęp	5
1. Cele standardu	7
2. Beneficjent standardu.....	8
3. Podmiot standardu	8
4. Wymagane kompetencje personelu	9
4.1. Postawy.....	9
4.2. Wiedzy.....	9
4.3. Umiejętności	10
5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży.....	11
5.1. Współpraca	11
5.2. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania.....	11
5.3. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących	11
5.4. Karty pomocy w podróży	11
5.5. Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy/asysty w podróży przez podmioty trzecie	12
6. Realizacja usługi	13
6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania pomocy/asysty w podróży	13
Działanie 1: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży (dotyczy węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą).....	14
6.2. Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników lub podmioty trzecie) (dotyczy węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą)	15
Działanie 1: Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu	15
Działanie 2: Uzgodnienie z pasażerem sposobu pomocy/asysty (tzw. plan pomocy/asysty).....	16
Działanie 3: Udzielenie pomocy/asysty zgodnie z uzgodnionym planem pomocy/asysty	17
Działanie 4: Pomoc w przypadku awarii urządzeń wspomagających przemieszczanie się po węzle przesiadkowym lub stacji metra.....	19
6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu	19
Działanie 1: Udzielanie pomocy/asysty w autobusie/trolejbusie i tramwaju z platformą	19
Działanie 2: Udzielanie pomocy/asysty w autobusie/trolejbusie z funkcją przykłąku.....	21

Działanie 3: Awaria urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.....	23
6.4. Pomoc na pokładzie pojazdu	23
Działanie 1: Pomoc w zajęciu miejsca w autobusie/trolejbusie/tramwaju	23
Działanie 2: Kontrola biletów	24
Działanie 3: Awaria pojazdu	25
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja podróżnych	25
Działanie 1: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na węzłach przesiadkowych i stacjach metra	26
Działanie 2: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu	27
6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego	29
Działanie 1: Udzielenie pomocy w przypadku zastabnięcia/wystąpienia ataku epilepsji (padaczki)/wystąpienia ataku paniki/upadku/urazu/upadku osoby na wózku	29
7. Podstawy prawne standardu	31

Słownik pojęć

Miejsce odprawy pasażerskiej – węzły przesiadkowe, przystanki autobusowe, trolejbusowe i tramwajowe, a także stacje metra.

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.

Organizator publicznego transportu zbiorowego / organizator transportu – właściwa jednostka samorządu terytorialnego zapewniająca funkcjonowanie komunikacji miejskiej na danym obszarze i finansująca ją (w transporcie miejskim miasto na prawach powiatu, gmina miejska, gmina miejsko-wiejska lub powołany przez nie podmiot, np. Zarząd Transportu Miejskiego, a także podmioty powołane przez związki jednostek samorządu terytorialnego, w tym związki metropolitarne).

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 (zewnątrzny) – podmiot realizujący pomoc w podróży na zlecenie organizatora transportu, 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.

Przewoźnik – operator świadczący usługi przewozowe w ramach publicznego transportu zbiorowego na zlecenie właściwego terytorialnie organizatora transportu.

Publiczny transport zbiorowy / 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.).

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

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

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca węzła przesiadkowego, przystanku lub stacji metra.

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 realizacji pomocy/asysty w podróży, w tym:

- pomocy/asysty w miejscu odprawy pasażerskiej,
- pomocy/asysty przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pojazdu transportu zbiorowego,
- pomocy/asysty w sytuacjach niestandardowych, wynikających z przyczyn technicznych (awarie, opóźnienia pojazdów itp.),
- pomocy/asysty w czasie ewakuacji,
- pomocy w sytuacjach nagłych 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 organizatorów publicznego transportu zbiorowego, przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.

Zaproponowane w ramach 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 miejskiego 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 organizatorów transportu miejskiego, przewoźników oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej. 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.
 - Pracownik punktu informacyjnego.
 - Pracownik punktu obsługi pasażera.
- 2) W poruszaniu się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej, w tym pomoc/asysta w dostaniu się do kluczowych z punktu widzenia pasażera miejsc - od momentu przybycia podróżnego do wyznaczonego miejsca spotkania.
 - Pracownik węzła przesiadkowego.
 - Strażnik Metra Warszawskiego.
- 3) Podczas wchodzenia na pokład pojazdu i przy wyjściu z pojazdu.
 - Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy.
 - Strażnik Metra Warszawskiego.
- 4) Podczas kontroli biletów.
 - Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozowych/kontroler biletów.
- 5) Podczas ewakuacji, opóźnień lub odwołania kursu (przekazanie informacji o zaistniałej sytuacji, wielkości opóźnienia, ewentualnych rozwiązaniach umożliwiających kontynuowanie podróży innym autobusem/trolejbusem/tramwajem).
 - Kierowca autobusu/trolejbusu, motorniczy/maszynista metra.
- 6) W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w przypadku awarii pojazdu w trakcie podróży (jeśli jest zapewniona).
 - Kierowca autobusu/trolejbusu, motorniczy/maszynista metra.
- 7) W sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w miejscu odprawy pasażerskiej (jeśli jest zapewniona).
 - Pracownik węzła przesiadkowego.

b) Obsługi pośredniej

- 1) Podczas planowania podróży, zakupu biletów obsługi i organizacji podróży za pośrednictwem stron www, aplikacji mobilnych, formularzy zgłoszeniowych.
 - Pracownik punktu informacyjnego.
 - Pracownik punktu obsługi pasażera.

2. Beneficjent standardu

Beneficjentami Standardu świadczenia pomocy/asysty w podróży 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 ciąży, 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 miejskim, w tym:
 - 1) autobusach i trolejbusach,
 - 2) tramwajach,
 - 3) metrze.
- Miejscach odprawy pasażerskiej na:
 - 1) przystankach komunikacji miejskiej
 - 2) węzłach przesiadkowych.
- Standard ma zastosowanie w pracy:
 - 1) Pracownika punktu obsługi pasażera,
 - 2) Pracownika punktu informacyjnego,
 - 3) Pracownika węzła przesiadkowego¹,
 - 4) Kierowcy autobusu/trolejbusu,
 - 5) Motorniczego.
 - 6) Maszynisty metra,
 - 7) Strażnika Metra Warszawskiego,
 - 8) Osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozowych/kontrolera biletów.

¹ Dotyczy pracowników takich miejsc wyznaczonych do świadczenia pomocy/asysty w podróży, w tym także pracowników podmiotów zewnętrznych, jeśli te zadania leżą w zakresie ich obowiązków, np. pracownik ochrony.

4. Wymagane kompetencje personelu

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. Postawy

- 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. Wiedzy

- 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 podróży,
- zna zasady zachowania bezpieczeństwa podróżnego i personelu.

4.3. Umiejętności

- potrafi zastosować zasady savoir-vivre w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron,
- umie zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całej podróży,
- potrafi uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard pomocy/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 rozpraszania psa asystującego.

5. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży

5.1. Współpraca

Warunkiem skutecznego świadczenia usług pomocy/asysty w podróży jest współdziałanie organizatorów transportu, przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej między sobą.

5.2. Miejsce spotkań i miejsca oczekiwania

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z organizatorami publicznego transportu zbiorowego i przewoźnikami wyznaczają **miejsca oczekiwania** dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami na przystankach autobusowych, trolejbusowych, tramwajowych, węzłach przesiadkowych i peronach metra. Zajęcie tego miejsca przez podróżnego jest informacją dla personelu (odpowiednio pracowników węzłów przesiadkowych oraz kierujących autobusem, trolejbusem lub tramwajem), że podróżnemu należy udzielić pomocy/asysty przy wsiadaniu do pojazdu. Miejsca oczekiwania w miarę możliwości powinny być wyposażone w miejsca do siedzenia.

5.3. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają:

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

5.4. Karty pomocy w podróży

W celu zwiększenia komfortu komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby organizatorzy i przewoźnicy transportu miejskiego 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 wyświetlaczach w komunikacji miejskiej.

5.5. 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 węzłów przesiadkowych, rekomendowane jest zapewnienie już na etapie zamówienia (formułowania opisu przedmiotu ochrony osób i mienia na terenie miejsc odprawy pasażerskiej), a następnie umowy o współpracy, zapisów dotyczących sposobu i zakresu realizacji powierzonych zadań 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 Warunków Zamówienia (SWZ).
- 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 węzła przesiadkowego. Zamawiający wymaga zapewnienia na terenie węzła przesiadkowego minimum dwuosobowej stałej grupy, której głównym 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:

- 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, ewakuacji),
- 6) kwalifikacji i wiedzy personelu,
- 7) umiejętności komunikacyjnych,
- 8) jakości i sposobu przekazywanych informacji.

6. Realizacja usługi

6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania pomocy/asysty w podróży

W przypadku transportu miejskiego realizowanego autobusami/trolejbusami miejskimi, tramwajami oraz metrem nie ma wymogu wcześniejszego zgłoszenia chęci uzyskania pomocy/asysty w podróży.

Pomoc/asysta w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu realizowana jest przez kierowców i motorniczych na bieżąco (pomoc w zakresie poruszania się po przystankach tramwajowych i autobusowych nie jest świadczona).

W przypadku metra pomoc/asysta w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu nie jest świadczona z uwagi na dostosowanie wszystkich pojazdów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Jednakże z uwagi na zróżnicowanie dostosowania stacji metra oraz występujące utrudnienia w poruszaniu się po terenie stacji, zwłaszcza osób niewidomych, zalecana

jest organizacja pomocy/asysty w tym zakresie na stacjach ze stałą obsługą, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy/asysty.

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

Działanie 1: Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc w podróży (dotyczy węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą)

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Sposób realizacji

System powiadamiania pracowników stacji metra lub węzła przesiadkowego o fakcie przybycia pasażera i potrzebie uzyskania pomocy/asysty. System powinien być instalowany w pobliżu wejść do stacji metra lub węzła przesiadkowego i w miarę możliwości zapewniać także obustronną komunikację głosową typu interkom.

Warunki realizacji

Strażnicy Metra Warszawskiego lub pracownicy węzła przesiadkowego po odebraniu powiadomienia od podróżnego o potrzebie udzielenia pomocy/asysty (osobiście lub za pośrednictwem systemu powiadamiania) potwierdzają możliwość jej realizacji bezpośrednio pasażerowi.

Strażnicy Metra Warszawskiego lub pracownicy węzła przesiadkowego w przypadku zauważenia podróżnych ze szczególnymi potrzebami na terenie obiektu, a w szczególności wyznaczonych miejscach oczekiwania takich osób, sami oferują pomoc.

Do wykorzystania:

1. tłumacz języka migowego online. Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartki, tablet). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:
 - zapisywaniu najważniejszych informacji,
 - wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego litery drukowane),
 - układaniu prostych zdań,
 - że g/Głusi często nie znają języka polskiego.
2. pętla indukcyjna,
3. karty pomocy w podróży stosowane przez podróżnego. Podróżny może okazać 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 upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie czytelne.

6.2. Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników lub podmioty trzecie) (dotyczy węzłów przesiadkowych i stacji metra ze stałą obsługą)

Działanie 1: Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Sposób realizacji

- a) Pracownicy przedstawiają się podając swoje stanowisko albo pełnioną funkcję.
- b) Po przedstawieniu się pracownicy informują, że są odpowiedzialni za realizację pomocy/asysty.

Warunki realizacji

Pracownicy po potwierdzeniu możliwości realizacji pomocy/asysty przybywają na umówione miejsce spotkania w możliwie najkrótszym czasie (zalecane jest 5 minut od chwili zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty przez pasażera).

1. Rekomendowane jest wyznaczenie stałych miejsc spotkań zlokalizowanych w pobliżu dostępnych wejść do węzłów komunikacyjnych/stacji metra. Miejsce spotkań powinno być wyposażone w miejsca siedzące oraz system powiadamiania pracowników o fakcie przybycia pasażera.
2. Rekomendowane jest wyposażenie pracownika realizującego pomoc/asystę w tłumacza języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Podróżny może okazać Ci kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie czytelne.
- 2) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba wyciąga dłoń – uściśnij ją. Jeśli osoba jest odwrócona i po pierwszych słowach zorientujesz się, że osoba nie słucha – dotknij ją lekko w ramię.
- 3) Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą rękę.
- 4) Zawsze jeśli podróżny tego oczekuje, do komunikacji z g/Głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikację z tłumaczem języka migowego online.

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

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Sposób realizacji

Pracownicy dopytują pasażera o najbardziej optymalną formę pomocy/asysty.

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

1. Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.
2. Zwracaj się bezpośrednio do pasażera, a nie do osoby towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”.
3. Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź lub pochyl się.
4. Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
5. Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce.
6. W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
7. W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i osób starszych zaproponuj podanie własnego ramienia lub łokcia. Nie stawaj za osobą niewidomą, tylko podążaj przed nią. Jeśli osobie niewidomej towarzyszy pies 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 kąków 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”.
8. W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania

certyfikatów. Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane:

- a) miejsce i data wydania certyfikatu,
- b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,
- c) rasa, imię oraz data urodzenia psa,
- d) imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, której pies asystujący będzie służył,
- e) podstawa prawna wydania certyfikatu,
- f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych w zakładce „Rejestr podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego”¹. Oprócz certyfikatu pies powinien być wyposażony w książeczkę zdrowia z informacjami o aktualnych szczepieniach. Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

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

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Sposób realizacji

- 1) Nie należy wykonywać jakichkolwiek czynności za podróżnego lub samodzielnie dysponować jego mieniem, jeśli tego nie oczekuje.
- 2) Należy dopytać, czy pasażer oczekuje pomocy/asysty w zakresie przeniesienia bagażu.
- 3) Każdorazowo personel upewnia się, że zastosowane rozwiązanie (winda, pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu.
- 4) Pracownik węzła przesiadkowego po dotarciu na przystanek autobusowy/trolejbusowy, tramwajowy lub na peron metra oczekuje z pasażerem na przyjazd pojazdu.

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

Warunki realizacji

Za wejście do i wyjście z pojazdu oraz świadczenie pomocy/asysty w pojeździe odpowiedzialny jest kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy.

W przypadku metra pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania nie jest obecnie wymagana. Zalecane jest udzielenie takiej pomocy/asysty przez pracowników węzła przesiadkowego lub Strażników Metra Warszawskiego, jeśli podróżny będzie jej oczekiwał.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe.
- 2) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 3) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 4) Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń, nie głaszcz i nie próbuj przejmować kontroli nad nim.
- 5) Staraj poruszać się po przeciwnej stronie niż pies.
- 6) Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp podróżny.
- 7) Wykorzystuj urządzenie i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się.
- 8) Jeśli podróżny tego oczekuje, pomóż w przeniesieniu bagażu.
- 9) W przypadku osób 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 – opisuj przestrzeń używając kierunków, wskazówek zegara czy kątków 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”.
- 10) W przypadku konieczności pokonywania dłuższych odcinków dopytaj, czy podróżny potrzebuje dodatkowych informacji nawigacyjnych lub odpoczynku. Węzły komunikacyjne najczęściej są dużymi, wielokondygnacyjnymi budynkami, gdzie przemieszczanie może wiązać się z większym wysiłkiem fizycznym podróżnych.
- 11) W przypadku podróżnych z małymi dziećmi organizuj pomoc/asystę w taki sposób, aby podróżny miał możliwość zapewnienia odpowiedniej opieki nad dziećmi.

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

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

W przypadku awarii np. podnośnika, pochylni, windy:

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

6.3. Wejście na pokład/wyjście z pojazdu

Działanie 1: Udzielanie pomocy/asysty w autobusie/trolejbusie i tramwaju z platformą

Odpowiedzialny

Kierowca autobusu/trolejbusu z platformą

Motorniczy tramwaju z platformą

Sposób realizacji

- 1) Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy przyjmując pojazd i przed każdym wyjazdem z przystanku początkowego/końcowego zobowiązany jest upewnić się, że zastosowane w pojeździe rozwiązanie (klapy, pochylnie, platformy lub inne) działa prawidłowo, a podróżni będą mogli samodzielnie wejść do lub wyjść z pojazdu.

- 2) Wysuwana automatycznie platforma powinna być aktywowana również w przypadku chęci opuszczenia pojazdu przez podróżnych z niepełnosprawnościami oraz podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Kierowca/motorniczy odpowiedzialny jest za prawidłowe zatrzymanie pojazdu na przystanku zapewniające bezpieczne skorzystanie z kłapy, pochylni, platformy lub innych rozwiązań zastosowanych w pojeździe.
- 4) Każdorazowo w przypadku braku możliwości samodzielnego wejścia do/wyjścia z pojazdu kierowca/motorniczy zobowiązany jest do udzielenia pomocy/asysty podróżnemu.
- 5) Jeśli przystanek ma charakter warunkowy (na żądanie), kierowca autobusu/motorniczy powinien się na nim zatrzymać w przypadku, gdy znajdują się na nim osoby z widoczną niepełnosprawnością, jak niewidome z białą laską, psem asystującym, poruszające się na wózku, o kulach lub przy pomocy balkonika, które często nie są w stanie samodzielnie zasygnalizować prowadzącemu, że chcą, aby się zatrzymał. Prowadzący pojazd uruchamia zewnętrzną głosową informację z numerem linii i kierunku jazdy lub otwiera drzwi i wygłasza taką informację.
- 6) Kierowca/motorniczy powinien unikać zatrzymywania pojazdu na wysokości przedmiotów (np. słupków granicznych), które utrudniają wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu.

Warunki realizacji

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

Wskazówki dla pracowników:

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

Działanie 2: Udzielanie pomocy/asysty w autobusie/trolejbusie z funkcją przyklęku

Odpowiedzialny

Kierowca autobusu/trolejbusu

Sposób realizacji

- 1) Każdorazowo kierowca przyjmując pojazd i przed każdym wyjazdem z przystanku początkowego/końcowego upewnia się, że zastosowane rozwiązanie jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i kierowcy.
- 2) Funkcja przyklęku autobusu/trolejbusu powinna być aktywowana każdorazowo, gdy na przystanku znajduje się:
 - osoba na wózku,
 - osoba z wózkiem dziecięcym,
 - osoba poruszająca się o kulach/balkoniku,
 - osoba ze szczególnymi potrzebami, np. osoba starsza, kobieta w ciąży, podróżny z małymi dziećmi lub podróżny z dużym, nieporęcznym bagażem.
- 3) Funkcja przyklęku powinna być aktywowana również w przypadku chęci opuszczenia pojazdu przez podróżnych z niepełnosprawnościami oraz podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
- 4) Kierowca autobusu/trolejbusu odpowiedzialny jest za prawidłowe zatrzymanie pojazdu na przystanku umożliwiające zniwelowanie różnicy poziomu pomiędzy podłogą pojazdu a krawężnikiem przystanku, a także odstępu pomiędzy nimi.
- 5) W przypadku braku możliwości samodzielnego wejścia do/wyjścia z pojazdu kierowca zobowiązany jest do udzielenia pomocy/asysty podróżnemu.
- 6) Jeśli przystanek ma charakter warunkowy (na żądanie), kierowca/motorniczy zatrzymuje się na nim w przypadku, gdy znajdują się na nim osoby z widoczną niepełnosprawnością, np. niewidome z białą laską, poruszające się na wózku, o kulach lub przy pomocy balkonika, które często nie są w stanie samodzielnie zasygnalizować, że chcą, aby się zatrzymał. Prowadzący pojazd uruchamia zewnętrzną głosową informację z numerem linii i kierunku jazdy lub otwiera drzwi i wygłasza taką informację.

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

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

- 3) Funkcja umożliwia samodzielne wejście do lub wyjście z pojazdu, ale w pewnych sytuacjach pamiętaj, że podróżny może oczekiwać od Ciebie pomocy/asysty.
- 4) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 5) Pamiętaj, że wózek, kule, balkonik czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 6) Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować kontroli nad nim.
- 7) Staraj się przebywać po przeciwnej stronie niż pies.
- 8) Pamiętaj, że pies asystujący ma takie samo prawo podróży autobusem/trolejbusem/tramwajem, co jego właściciel.
- 9) W razie wątpliwości dotyczących statusu psa możesz poprosić podróżnego o stosowne dokumenty. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydawany po odbyciu odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydaje uprawniony do tego podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. Nie ma jednego wzoru certyfikatu. Przepisy wymagają jedynie, by w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące dane:
 - a) miejsce i data wydania certyfikatu,
 - b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,
 - c) rasa, imię oraz data urodzenia psa,
 - d) imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, której pies asystujący będzie służył,
 - e) podstawa prawna wydania certyfikatu,
 - f) pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat. Wykaz uprawnionych podmiotów jest dostępny na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych 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.

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

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

Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Ustalając z pasażerem inne możliwe formy pomocy/asysty pamiętaj, że przenoszenie osób na wózkach nie jest właściwym rozwiązaniem.
- 2) W przypadku braku możliwości realizacji pomocy/asysty sprawdź z podróżnym czas odjazdu następnego autobusu/trolejbusu lub tramwaju dostosowanego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Nie pozostawiaj podróżnego samego, ale w zależności od ustaleń zaprowadź go w odpowiednie miejsce przystanku, aby mógł oczekiwać na kolejny pojazd (np. pod wiatę przystankową), a jeśli jest konieczne przemieszczenie się tej osoby na inny przystanek – wskaż jego lokalizację i upewnij się, czy osoba ta będzie mogła tam dotrzeć samodzielnie.

6.4. Pomoc na pokładzie pojazdu

Działanie 1: Pomoc w zajęciu miejsca w autobusie/trolejbusie/tramwaju

Odpowiedzialny

Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy

Sposób realizacji

- 1) Kierowca/motorniczy przed ruszeniem z przystanku powinien upewnić się, że podróżny zajął miejsce w pojeździe zapewniające bezpieczną podróż lub że bezpiecznie opuścił pojazd.

- 2) W przypadku, gdy podróżny chce skorzystać z miejsca uprzywilejowanego, a jest ono zajęte przez innych podróżnych, którzy nie wyrażają zgody na jego zwolnienie – kierowca/motorniczy powinien zainterweniować.

Warunki realizacji

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

Działanie 2: Kontrola biletów

Odpowiedzialny

Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozowych/Kontroler biletów

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji

Wskazówki dla pracowników:

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

- 8) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 9) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 10) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce. Pamiętaj jednak, że często nie znają one języka polskiego.
- 11) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 12) Jeśli zostaniesz poproszony o podanie swoich danych identyfikacyjnych, zaproponuj również ich zapisanie.

Działanie 3: Awaria pojazdu

Odpowiedzialny

Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy

Maszynista metra

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji

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) Upewnij się, że miejsce, w którym znajduje się pojazd umożliwia bezpieczne wyjście z pojazdu.
- 4) Jeśli to możliwe pomóż dojść podróżnemu do najbliższego chodnika i wskaż drogę do najbliższego przystanku.

6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja podróżnych

W przypadku konieczności przeprowadzenia ewakuacji obowiązują odpowiednie procedury przyjęte u danego organizatora transportu zbiorowego, przewoźnika lub zarządcy węzła

przeładkowego. Zasady przedstawione w poniżej mają jedynie charakter uzupełniający, podkreślając konieczność zwrócenia uwagi na podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Działanie 1: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na węzłach przeładkowych i stacjach metra

Odpowiedzialny

Pracownik węzła przeładkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik punktu informacyjnego

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

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 czy wskazówek zegara.
- 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 wózek 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 2: Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pojazdu

Odpowiedzialny

Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy

Maszynista metra

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji

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 on-line jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że często g/Głusi nie znają języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki (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 mogą się schować zamiast uciekać. Dlatego pamiętaj, aby sprawdzić przestrzeń pod siedzeniami oraz inne miejsca, w których można się ukryć.
- 11) Po ewakuacji przekaz informację służbom ratowniczym, czy wszystkie osoby opuściły pojazd.

6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego

Działanie 1: Udzielenie pomocy w przypadku zasłabnięcia/wystąpienia ataku epilepsji (padaczki)/wystąpienia ataku paniki/upadku/urazu/upadku osoby na wózku

Odpowiedzialny

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik punktu informacyjnego

Pracownik węzła przesiadkowego

Strażnik Metra Warszawskiego

Kierowca autobusu/trolejbusu/motorniczy

Maszynista metra

Sposób realizacji

Kierowca/motorniczy/maszynista metra powiadamia pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji.

Pracownik węzła przesiadkowego powiadamia przełożonego o zaistniałej sytuacji.

Udzielanie pomocy:

- 1) Stosuj zasady udzielania pierwszej pomocy.
- 2) **W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy autobusu/trolejbusu** – kierowca/motorniczy przed przystąpieniem do udzielenia pomocy/asysty powinien zatrzymać pojazd, umożliwić jego bezpieczne opuszczenie przez innych pasażerów i powiadomić pracownika dyspozytury o zaistniałej sytuacji oraz uzgodnić z nim możliwość opóźnienia odjazdu.
- 3) **W przypadku, gdy do zdarzenia dochodzi podczas jazdy metra** – maszynista metra powiadamia pracownika dyspozytury, dojeżdża do najbliższej stacji, gdzie pomoc/asysta realizowana jest przez pracowników stacji metra. Uzgadnia z pracownikiem dyspozytury możliwość opóźnienia odjazdu.

Warunki realizacji

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 podróżnym konieczność wezwania pogotowia lub innej osoby (np. bliskiego podróżnego).
- 4) Dbaj zawsze w pierwszej kolejności o bezpieczeństwo podróżnych.
- 5) W przypadku, gdy podróż będzie kontynuowana, o zdarzeniu poinformuj pracowników przejmujących pomoc/asysty 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 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343, z późn. zm.)
4. 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)