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

Raport diagnostyczny

Warszawa, luty 2020

Spis treści

Wykaz skrótów 3

1. Cele i metodologia badania 4

2. Główne wyniki badania 6

3. Rekomendacje 14

WYKAZ SKRÓTÓW

CAPI	wywiady bezpośrednie i ankiety przeprowadzane z respondentami przy użyciu laptopów lub palm-topów
CWK	Centrum Wsparcia Klienta
PAPI	wywiady bezpośrednie i ankiety przeprowadzane z respondentami przy użyciu papierowych kwestionariuszy
PKP	Polskie Koleje Państwowe S.A. z siedzibą w Warszawie
PKP PLK	PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. z siedzibą w Warszawie
PKP Intercity	„PKP Intercity" S.A. z siedzibą w Warszawie
PTZ	Publiczny transport zbiorowy

1. CELE I METODOLOGIA BADANIA

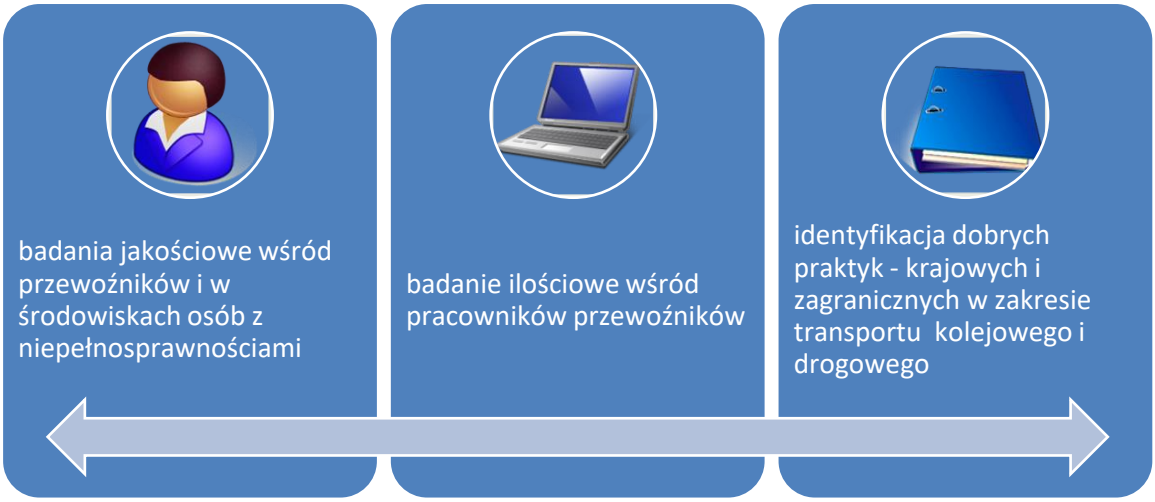
W ramach projektu *Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami* przewidziano fazę diagnostyczno-badawczą, której cele zdefiniowano następująco:

- Zidentyfikowanie potrzeb klientów[1] z różnymi ograniczeniami mobilności w organizacji świadczenia usług transportu zbiorowego.
- Wskazanie barier, na jakie napotykają osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, podczas korzystania z obsługi kierowców, pracowników kas czy pracowników obiektów transportowych, a także drużyn konduktorskich, personelu pomocniczego w komunikacji międzymiastowej, pracowników infolinii.
- Wskazanie trudności np. w zakresie komunikowania się czy wynikających z organizacji pracy na danym stanowisku, na które napotykają pracownicy obsługi klientów.
- Określenie potrzeb szkoleniowych pracowników obsługi klientów.
- Wskazanie rozwiązań stosowanych w krajach UE i w Polsce, które ułatwiają korzystanie z transportu zbiorowego osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami.

Dla osiągnięcia powyższych celów przeprowadzono badania jakościowe (metodą wywiadów indywidualnych) w środowisku osób niepełnosprawnych oraz w przedsiębiorstwach świadczących

[1] Używane w tekście określenie „klient" jest szersze w stosunku do pojęcia pasażera, ponieważ zespół realizujący projekt przyjął, że choć większość usług, w odniesieniu do których zostaną w projekcie opracowane standardy, będzie oferowana pasażerom/podróżnym w związku z podróżą, to jednak nie wykluczone są sytuacje, w których beneficjentami ostatecznymi projektu będą również osoby, które znalazły się np. na dworcu czy przystanku autobusowym z powodów niezwiązanych z podróżą, a którym także może być udzielona odpowiednia pomoc.

usługi publicznego transportu zbiorowego, badania ilościowe wśród pracowników przedsiębiorstw świadczących usługi publicznego transportu zbiorowego oraz analizy danych zastanych w zakresie dobrych praktyk krajowych i zagranicznych (patrz schemat poniżej). Badanie zrealizowano w okresie wrzesień-grudzień 2019 r.



Wyniki każdego z badań przedstawiono w osobnym raporcie:

- Raport z badań jakościowych
- Raport z badania potrzeb szkoleniowych
- Analiza praktyk dostępności publicznego transportu zbiorowego dla osób o szczególnych potrzebach (transport drogowy i miejski)
- Analiza doświadczeń krajowych dostępności transportu kolejowego
- Analiza doświadczeń zagranicznych dostępności transportu kolejowego
- Analiza zagranicznych dobrych praktyk w zakresie mobilności osób ze szczególnymi potrzebami.

Niniejszy raport zawiera **syntetyczne podsumowanie** wyników badań oraz **rekomendacje**. Podkreślenia wymaga, że zgodnie z założeniami rekomendacje odnoszą się przede wszystkim do dalszych działań w projekcie. Przypomnijmy, że w projekcie przede wszystkim realizowane będą szkolenia dla pracowników na stanowiskach związanych z obsługą klientów i kierownictwa podstawowych grup przewoźników pasażerskich kolejowych i kołowych. W uzupełnieniu powstać mają produkty zapewniające wyższy poziom trwałości projektu, m.in.:

- standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, korzystających z transportu zbiorowego,
- poradnik dotyczący dostosowania usług w zakresie transportu zbiorowego do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami,
- wzorcowe programy i materiały szkoleniowe wraz z materiałami dydaktycznymi i instrukcjami dla trenerów, które będą mogły być wykorzystywane do szkoleń wewnętrznych u przewoźników pasażerskich po zakończeniu realizacji projektu.

Zebrany materiał pozwolił jednak na sformułowanie rekomendacji wykraczających poza założenia projektu – przedstawiono je w końcowej części raportu.

Niniejszy raport nie przesądza o szczegółach zawartości standardów, a jedynie wytycza kierunki działań w ramach prac nad standardami, określając rodzaje niezbędnych standardów.

2. GŁÓWNE WYNIKI BADANIA

Przeprowadzone badanie dostarczyło istotnej wiedzy na temat opinii obu stron usług transportu zbiorowego – organizatorów i przewoźników, zarówno z poziomu osób zarządzających na różnych szczeblach struktur, jak i pracowników wykonawczych oraz użytkowników. Analiza doświadczeń krajowych i zagranicznych pozwoliła na ocenę tych opinii na szerszym tle. Dodatkowo istotne wnioski wynikają z analizy obowiązujących przepisów – krajowych i unijnych.

Analiza wyników wszystkich części badania prowadzi do wniosku, że **obowiązujące regulacje prawne[2] właściwie ukierunkowują działania podmiotów realizujących usługi publicznego**

[2] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 3.12.2007, str. 14), zwane dalej rozporządzeniem 1371; 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 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.2.2011, str. 1), zwane dalej rozporządzeniem 181; Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. 2018 r. poz. 2016 i 2435 oraz z 2019 r. poz. 730 i 1495), Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. poz. 848), zwana dalej ustawą o dostępności, Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2017 r. poz. 1824), Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. 2001 Nr 125 poz. 1371), Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2020 r., poz. 8), Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. 2019 r., poz. 710 z późn. zm.)

transportu zbiorowego w zakresie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Świadomie użyto określenia „ukierunkowują", ponieważ nie regulują one wielu kwestii, wskazując natomiast pożądany kierunek czy sposób działania. Jak można zauważyć, w większości nie są to akty nowe, jednak w przypadku rozporządzenia 1371 przewidziano możliwość wyłączeń stosowania części przepisów dotyczących udogodnień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z czego trzykrotnie Polska skorzystała (ostatnio w grudniu 2019 roku). Nie jest to jednak skutkiem braku świadomości co do konieczności zaspokojenia potrzeb tych osób, lecz wcześniejszych wieloletnich zapóźnień w zakresie przebudowy i dostosowania infrastruktury kolejowej oraz taboru do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami i braku możliwości zmiany tego stanu w krótkim czasie.

Niezwykle istotna regulacja, jaką jest ustawa o dostępności, dopiero weszła w życie (część jej artykułów zacznie obowiązywać dopiero za dwa lata). Znaczenie ma także przyjęta w kwietniu 2019 Dyrektywa[3] w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.

Na podstawie przeprowadzonego badania nie można stwierdzić, na ile powszechna jest znajomość wspomnianych regulacji, choć np. rozporządzenie 1371 było w trakcie wywiadów z przedstawicielami przedsiębiorstw kolejowych wymieniane bardzo często. Badanie pozwala natomiast na stwierdzenie, że na **ogólnym poziomie świadomość istnienia grupy osób ze szczególnymi potrzebami jest powszechna**. Powszechna jest też świadomość podejmowania działań na rzecz zaspokojenia potrzeb tej grupy i takie działania są realizowane. Nawet bez prowadzenia specjalnych badań trudno nie zauważyć licznych zmian, jakie następują w funkcjonowaniu komunikacji, infrastrukturze dworców, peronów, przystanków czy taboru, a także w zachowaniach pracowników firm świadczących usługi publicznego transportu zbiorowego. Biorąc jednak pod uwagę z jednej strony skalę zapóźnień, z drugiej – potrzeb, zmiany te wciąż są niewystarczające. Jest zrozumiałe, że wiele z nich wymaga znaczących nakładów finansowych i czasu, tym bardziej warto zwracać uwagę na te, które można wprowadzić małym kosztem. Warto także dokonywać analiz w celu zmniejszenia kosztów wprowadzania niektórych zmian.

[3] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, (Dz. Urz. UE L 151 z 7.6.2019, str. 70), zwana dalej dyrektywą.

Kluczowe ustalenia badania:

1. Problem definicji osób ze szczególnymi potrzebami

Przeprowadzone badanie jakościowe pokazuje, że w **obiegu funkcjonuje wiele definicji osób ze szczególnymi potrzebami**, jednak ostatecznie najczęściej rozmówcy mają na uwadze osoby z niepełnosprawnością o **silnie ograniczonej mobilności**, czyli mówiąc obrazowo – na wózku. Mimo ogólnych deklaracji dotyczących obejmowania tym pojęciem również niewidomych czy np. poruszających się o kulach, starszych, a także osób z małymi dziećmi (w wózkach), ostatecznie rozmówcy najczęściej odnoszą się do zaspokajania potrzeb osób poruszających się na wózkach. W zasadzie powszechnie **pomijane są problemy osób głuchych i niedosłyszących, niedowidzących czy z innymi niewidocznymi ograniczeniami** (z autyzmem, afazją, z chorobami psychicznymi czy z ograniczeniami intelektualnymi itp.).

2. Słabe rozeznanie potrzeb

Konsekwencją powyższego jest dość **słabe rozeznanie problemów i oczekiwań** osób ze szczególnymi potrzebami. Niestety, dotyczy to także tych osób, o których najczęściej jest mowa – w opiniach podróżnych na wózkach oferowane im udogodnienia nie zawsze trafiają w faktyczne potrzeby. Brakuje dobrej komunikacji między przewoźnikami a pasażerami – w zakresie oceny potrzeb i w zakresie oceny usług. Skutkiem tego są m.in. realizowane modernizacje czy wprowadzane udogodnienia, uznawane przez użytkowników za mało przydatne. Należy przyznać, że coraz częściej – przynajmniej w badanych podmiotach – ma miejsce różnego rodzaju współpraca ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami (powoływanie rad konsultacyjnych, czy konsultacje rozwiązań ad hoc, zapraszanie osób z niepełnosprawnościami jako trenerów na szkolenia pracowników), nie jest to jednak nadal powszechne, a konsultowanie rozwiązań przed ich wdrożeniem nie jest traktowane jako warunek konieczny przed uruchomieniem inwestycji czy zakupu.

3. Problemy infrastrukturalne vs problemy z obsługą

Katalog zastrzeżeń do infrastruktury komunikacyjnej jest obszerny, przy czym formułują go zarówno przewoźnicy, jak i użytkownicy. Mowa jest o wciąż niewystarczającej dostępności dworców, peronów, przystanków czy taboru. Zwraca jednak uwagę, że **przedstawiciele**

przedsiębiorstw świadczących usługi transportu zbiorowego w większym stopniu niż przedstawiciele środowiska osób z niepełnosprawnościami skupiają się na „dużej" infrastrukturze – dworcach, windach, schodach, krawężnikach/progach, taborze. Dostrzegają oczywiście problemy związane z informacją, z zachowaniami ludzi, ale są one na drugim planie. **Przedstawiciele organizacji pozarządowych relatywnie więcej mówią o „małej" infrastrukturze – informacji, oznakowaniu, komunikowaniu się**. Oczywiście nie oznacza to, że problemy z „dużą" infrastrukturą są z ich punktów widzenia mniej istotne. One nadal są bardzo istotne, ale osoby z niepełnosprawnościami z jednej strony nauczyły się (i tego uczą innych) radzenia sobie w istniejących warunkach, z drugiej – bardzo często stosują strategię unikania: np. skoro wiem, że nie mogę liczyć na autobusową komunikację międzymiastową, to nie próbuję z niej korzystać.

Zauważa się także, że niektóre z wprowadzanych usprawnień traktowane są przez użytkowników, ale także przez część przedstawicieli przewoźników jako zbędne, zbyt wyrafinowane „ulepszenia", bardzo kosztowne, skomplikowane i często zawodne w codziennej obsłudze zamiast wprowadzania rozwiązań prostych, a niezawodnych i tym samym mniej kosztownych. Pojawił się postulat dotyczący oceny racjonalności ekonomicznej wprowadzanych usprawnień. Choć jednocześnie część przedstawicieli środowiska osób z niepełnosprawnościami uważa, że takie podejście w działaniach na rzecz włączenia społecznego jest nieuprawnione, bowiem żaden koszt nie jest zbyt wysoki gdy stawką jest możliwość pełnego uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w życiu społecznym. Ponownie trzeba w tym miejscu zwrócić uwagę na słabe rozpoznanie potrzeb, o którym mowa była w poprzednim punkcie.

Zwraca się dodatkowo uwagę, że mimo trwającego dostosowywania obiektów dworcowych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, częstokroć problemem jest dostanie się na dworzec czy wydostanie się z dworca do miasta, a więc infrastruktura około dworcowa, za którą odpowiadają władze lokalne.

4. Międzymiastowa komunikacja autobusowa

Jak zauważono powyżej, osoby ze szczególnymi potrzebami starają się unikać – na ile to możliwe – **międzymiastowej komunikacji autobusowej ze względu na jej niedostateczne**

dostosowanie do ich potrzeb przy małej gęstości sieci. W przypadku osób zamieszkujących tereny wiejskie oznacza to wykluczenie komunikacyjne.

5. Współpraca

Dużym problemem jest **brak współpracy podmiotów odpowiedzialnych za różne sfery działalności w transporcie kolejowym** – na etapie prowadzonych modernizacji czy zakupów. Zarządca infrastruktury dokonuje inwestycji, które nie zawsze są dostosowane np. do możliwości taboru użytkowanego przez przewoźników kolejowych i odwrotnie. Zauważalny jest niedostateczny przepływ informacji pomiędzy uczestnikami procesu przewozów, czyli podmiotami zarządzającymi dworcami i stacjami a przewoźnikami[4].

Badanie pokazało, że podział kompetencji pomiędzy PKP, PKP PLK i przewoźników, zapewne logiczny i sensowny w skali makro, nie sprawdza się na poziomie mikro, gdy podróżny, zwłaszcza osoba ze szczególnymi potrzebami, przechodzi przez dworzec na peron i chce bezpiecznie wsiąść do pociągu. Podróżny nie wie i nie musi wiedzieć, że na tej drodze ma do czynienia z dwoma lub nawet trzema podmiotami . Nie wnioskuje się o zmianę podziału tych kompetencji, lecz o upłynnienie tego procesu i poprawę jego jakości. Podobnie jak nikt z użytkowników komunikacji miejskiej nie musi się zastanawiać, kto odpowiada za chodnik przed przystankiem i na przystanku, kto za krawężnik, a kto za autobus. Powinien natomiast widzieć troskę miasta o komfort jego podróży.

Są jednak też dobre przykłady współpracy. Takim przykładem jest CWK, w ramach którego uczestniczą: PKP PLK, PKP Intercity oraz PKP Zgodnie z uzyskanymi informacjami, pozostałe podmioty związane z transportem kolejowym były zapraszane do partycypowania w tym systemie, jednakże bez powodzenia.

Inaczej problem braku współpracy wygląda w przypadku miast. Działania każdego z miast nie są istotne dla pozostałych, nie ma między nimi powiązań czy zależności tak, jak w przypadku podmiotów kolejowych. Współpraca nie jest więc niezbędna, ale jej brak

[4] Za zarządzanie dworcami dopowiada PKP., za perony PKP PLK., a tabor obsługują certyfikowani przewoźnicy np. Przewozy regionalne sp. z o.o. (od 23 stycznia 2020 r. POLREGIO), PKP Intercity., Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. itp.

powoduje, że **każde z miast samodzielnie przeprowadza analizy, poszukuje pomysłów rozwiązań i wprowadza je, choć prowadzenie tych prac wspólnie mogłoby znacząco zmniejszyć koszty**. Jednocześnie ułatwiłoby korzystanie z usług osobom ze szczególnymi potrzebami, które mimo problemów i ograniczeń jednak podróżują i natrafiają na problem zróżnicowania rozwiązań i braku standaryzacji.

6. Zróżnicowanie modeli obsługi

Część podmiotów ma własne wewnętrzne procedury obsługi podróżnych (ogółu), przy czym niektóre posiadają również regulacje wprost odnoszące się do osób ze szczególnymi potrzebami. **Nie ma więc jednolitych standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami na poziomie miast, organizatorów, operatorów, przewoźników publicznego transportu zbiorowego.** Stanowi to duże utrudnienie dla osób podróżujących. W przypadku transportu miejskiego zauważa się brak unifikacji i jednolitego formatu stosowanych rozwiązań takich jak ścieżki dotykowe, system zapowiedzi głosowej itp., w przypadku kolei zwraca uwagę brak wspólnego dla wszystkich przewoźników systemu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (np. w formie jednej ogólnopolskiej infolinii przyjmującej zgłoszenia przejazdu).

Specyficzna kwestia dotyczy przewoźników kolejowych: każdy z nich stosuje własny formularz do zgłaszania zapotrzebowania na pomoc w zakresie wsiadania do/wysiadania z pociągu. Formularze różnią się miedzy sobą pod względem zakresu informacji, jakie należy podać aby zrealizować zgłoszenie, co stanowi duże utrudnienie dla klientów, ale także dla samych realizatorów przewozu w sytuacji, gdy konieczne jest współdziałanie kilku przedsiębiorstw kolejowych.

Przewoźnicy **widzą potrzebę ujednolicenia standardów obsługi klientów**, w tym osób ze szczególnymi potrzebami (w tym też wprowadzenia jednolitego formularza zgłoszeniowego). Uważają jednak, że nie jest niezbędny osobny dokument dotyczący osób ze szczególnymi potrzebami. Te kwestie powinny stanowić część ogólnego standardu obsługi klientów. Tym bardziej przewoźnicy preferują mniej szczegółowe od procedur

stanowiskowych wytyczne, stanowiące jeden dokument[5]. Wynika to m.in. z potrzeby zapewnienia lepszej współpracy poszczególnych stanowisk i zespołów.

7. Informacja

Stosowane systemy informacji – na stronach internetowych, na dworcach i przystankach, w pojazdach (pociągach, autobusach, tramwajach) **nie uwzględniają w ogóle lub uwzględniają w sposób niewystarczający potrzeby różnych osób ze szczególnymi potrzebami**. W szczególności niewystarczająco lub wcale nie uwzględniane są potrzeby głuchych – do rzadkości należą komunikaty w języku migowym, stosowanie jednoczesne komunikatów dźwiękowych i wizualnych. Informacje pisemne wywieszane na dworcach czy przystankach są trudno dostępne dla osób na wózkach czy niskiego wzrostu, słabo czytelne dla osób niedowidzących.

8. Strony www

Część podmiotów podejmuje działania mające na celu dostosowanie swoich zasobów cyfrowych do oczekiwań podróżnych, w szczególności tych ze szczególnymi potrzebami. Chodzi o **dostosowanie witryn internetowych do standardów WCAG**, czy zamieszczanie pakietów podstawowych informacji dla osób z niepełnosprawnościami w dedykowanej zakładce. Niestety **nie jest to wciąż działanie powszechne**. Przedstawiciele środowisk osób niepełnosprawnych zwracają uwagę na zbyt małą dostępność stron www dla głuchych, co często w ogóle jest pomijane (brak świadomości, że część tych osób ma problemy z płynnym czytaniem w języku polskim).

9. Obsługa

Coraz większe znaczenie w jakości usług ma człowiek – jego kompetencje. Badanie pokazuje, że **ten czynnik oceniany jest coraz lepiej**. Szczególnie wysoko oceniane są zachowania i postawy członków drużyn konduktorskich w przedsiębiorstwach kolejowych.

[5] Zgodnie ze słownikiem j. polskiego procedury są opisem przebiegu procesów, w którym szczegółowo przedstawia się kolejne czynności oraz uprawnienia i odpowiedzialność wykonawców; wytyczne zaś to wskazówki określające sposób działania w określonych sytuacjach.

Wiele zastrzeżeń po obu stronach (dostawcy usług i ich użytkownicy) w tym obszarze budzi natomiast sposób świadczenia pomocy w podróży na terenie dworców. Co istotne, w ocenie samych pracowników zobowiązanych do świadczenia usług asysty na dworcach jest to dla nich zadanie dodatkowe. Badanie pokazuje, że wielu z nich nie rozumie istoty tej usługi i praw osób ze szczególnymi potrzebami. Zdaniem jej organizatorów problemy wynikają w dużej mierze z tego, że asysta świadczona jest przez zewnętrzne firmy, które specjalizują się w innej dziedzinie działalności (np. ochrona mienia lub osób).

Niemal **połowa uczestników badania ilościowego natrafia na swoich stanowiskach pracy na problemy związane z obsługą osób o szczególnych potrzebach**. Jednocześnie niemal ¾ pracowników zbiorowego transportu kolejowego i około 40% miejskiego i międzymiastowego transportu zbiorowego twierdzi, że w ich firmach przeprowadzane są szkolenia dla pracowników dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych. W okresie ostatnich 3 lat w takich szkoleniach brało udział blisko 70% pracowników firm kolejowych i nieco ponad 1/3 pracowników miejskiego transportu zbiorowego i pracowników autobusowych przewoźników międzymiastowych.

Według informacji uzyskanych w ramach badania, wśród przewoźników do rzadkości należą jednak szkolenia odnoszące się wyłącznie do kwestii obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Temat ten jest przeważnie uwzględniany w ramach szkoleń dotyczących obsługi klientów lub szkoleń z zakresu BHP. W wielu firmach nie zdefiniowano zasad co do cykliczności szkoleń. Tylko niektóre podmioty korzystają ze szkoleń organizowanych lub współorganizowanych przez podmioty zewnętrzne, np. reprezentujące interesy osób o określonej niepełnosprawności (np. organizacje głuchych, niewidomych itp.).

Pracownicy transportu zbiorowego oczekują przede wszystkim szkoleń praktycznych dotyczących kwestii porozumiewania się z głuchymi, niewidomymi, ale także ćwiczeń standardowych i niestandardowych sytuacji mogących wystąpić w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi lub osobami ze szczególnymi potrzebami.

3. REKOMENDACJE

Cele przeprowadzonego badania miały charakter diagnostyczny. Diagnoza ta służyć miała wypracowaniu rekomendacji „precyzujących zakres zadań przewidzianych do realizacji w ramach następnych zadań projektu (opracowanie standardów obsługi klienta i procedur, opracowanie szkoleń)”[6]. Dlatego też do tych kwestii odnoszą się główne rekomendacje. Ponieważ jednak w toku badania zebrano wiele cennych informacji, które wykraczają poza zakres projektu, zdecydowano o przedstawieniu rekomendacji w dwóch blokach:

⇒ Do ujęcia w standardach (procedurach) w ramach projektu, a także do wykorzystania przy organizacji szkoleń, przewidzianych w projekcie.

⇒ Do wzięcia pod uwagę w innych działaniach, poza projektem

[6] Wniosek o dofinansowanie projektu

BLOK PIERWSZY

Poniżej przedstawiamy rekomendacje dotyczące **standardów i szkoleń, jakie zostaną przygotowane i zrealizowane w ramach projektu**.

1. Prawo

W dalszych pracach należy uwzględniać przyjęte w połowie 2019 roku (a więc już po rozpoczęciu projektu) trzy **istotne akty prawne**:

a) Dyrektywa w sprawie wymogów dostępności produktów i usług

b) Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

c) Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Akty te określają minimalne wymogi w zakresie:

- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej,
- informacyjno-komunikacyjnej,
- obsługi klienta,
- koordynacji dostępności w organizacji.

Tym samym stanowią istotną podstawę do projektowanych standardów.

2. Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami

W badaniu zauważono problem z definiowaniem pojęcia „osoba ze szczególnymi potrzebami", w tym zwłaszcza skłonność do zawężania tego pojęcia do osób z niepełnosprawnością ruchową, ewentualnie też wzrokową (niewidomych i niedowidzących). Opracowane standardy muszą zawierać określenie, kogo dotyczą. Nie ma jednak potrzeby proponowania na ich użytek definicji. Konieczne jest natomiast **popularyzowanie i objaśnienie** (m.in. przez standardy i szkolenia) **uniwersalnych definicji zawartych w obowiązujących przepisach**.

Najszersze podejście przyjęto w cytowanej już dyrektywie w sprawie wymogów dostępności produktów i usług. W preambule (pkt. 3 i 4) stwierdza się:

> (3) Niniejsza dyrektywa definiuje osoby z niepełnosprawnościami zgodnie z Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych przyjętą w dniu 13 grudnia 2006 r. (zwaną dalej „Konwencją"), której Unia jest stroną od dnia 21 stycznia 2011 r. i którą ratyfikowały wszystkie państwa członkowskie. Konwencja stwierdza, że „do »osób niepełnosprawnych« zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym na zasadzie równości z innymi osobami". (…)
>
> (4) Niniejsza dyrektywa przyniesie korzyść również innym osobom, które doświadczają ograniczeń funkcjonalnych, takim jak osoby starsze, kobiety w ciąży czy osoby podróżujące z bagażem. Pojęcie „osób z ograniczeniami funkcjonalnymi", o których mowa w niniejszej dyrektywie, obejmuje osoby, które mają naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub w zakresie zmysłów, osoby, które doświadczają naruszenia sprawności wynikającego z wieku lub z innych przyczyn związanych z niepełną sprawnością fizyczną, w sposób trwały lub czasowy, które to naruszenia sprawności mogą, w oddziaływaniu z różnymi barierami, zmniejszać dostęp takich osób do produktów i usług, co z kolei prowadzi do sytuacji wymagającej dostosowań tych produktów i usług do szczególnych potrzeb takich osób

Dyrektywa została przyjęta w 2019 roku, ale można zauważyć, że obowiązujące już od kilku i kilkunastu lat definicje zawarte w rozporządzeniach 1371 i 181, choć krótsze i ogólniejsze w gruncie rzeczy równie szeroko opisują grupy osób, których dotyczą.

> „Osoba niepełnosprawna" lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej" oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiejkolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby (rozporządzenie 1371)

„Osoba niepełnosprawna" lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej" oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiejkolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiejkolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb.[7] (rozporządzenie 181)

Jeszcze bardziej syntetycznie pojęcie „osób ze szczególnymi potrzebami" definiuje ustawa o dostępności, dając jednak bardzo szerokie możliwości interpretacyjne:

Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Proponujemy, by **wszelkie wypracowane w projekcie materiały** (standardy, programy szkolenia, materiały szkoleniowe, inne) **oraz opracowywane w przyszłości na bazie materiałów projektu posługiwały się podejściem przyjętym w dyrektywie w sprawie wymogów dostępności i usług, za punkt wyjścia przyjmując definicję z ustawy o dostępności. Niezbędne jest bowiem podkreślanie w każdy możliwy sposób szerokiego zakresu i różnorodności sytuacji, jakie są ujęte w tych definicjach**.

Standardy muszą przewidywać **weryfikację** wszystkich powstających procedur i materiałów **pod kątem stosowania szerokiej definicji** osób o szczególnych potrzebach. Dotyczy to także kierowania się tą definicją przy projektowaniu wszelkich rozwiązań, również w zakresie infrastruktury itp.

Poniżej podjęto próbę przedstawienia na schemacie głównych treści definicji, co w założeniu ma

[7] Uważny czytelnik zauważy drobne różnice między cytowanymi dwiema definicjami, trzeba więc odnotować, że dotyczą one wyłącznie wersji polskiej (pobranej ze strony https://eur-lex.europa.eu/). W wersji angielskiej w obu przypadkach mają następujące brzmienie: *disabled person' or 'person with reduced mobility' means any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or as a result of age, and whose situation needs appropriate attention and adaptation to his other particular needs of the service made available to all passengers.*

ułatwiać jej zrozumienie i zapamiętanie.

3. Standard obsługi

Rekomendujemy opracowanie **jednego ogólnego standardu obsługi pasażerów**, w tym pasażerów ze szczególnymi potrzebami w całym transporcie zbiorowym, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych rodzajów transportu.

Zasady nadrzędne obsługi osób ze szczególnymi potrzebami:

- nie decyduj za mnie

- zapytaj, czego potrzebuję

- wysłuchaj mnie uważnie

- pomóż mi tak, jak Ci powiedziałem

Standard musi określać kogo dotyczy (patrz p. 2 powyżej) i odnosić się do następujących aspektów:

- Informacji
- Sposobu udzielania asysty
- Badania potrzeb klientów i pracowników oraz ewaluacji usług
- Szkoleń.

Standard musi uwzględniać nie tylko wszystkie obowiązujące regulacje prawne (krajowe, międzynarodowe i unijne), lecz także korzystać z dotychczasowego dorobku w zakresie poprawy dostępności usług, w tym transportu zbiorowego, dla osób ze szczególnymi potrzebami. Obejmuje to minimum następujące pozycje:

- Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania, Urząd Transportu Kolejowego, 2017.

- Projektowanie i adaptacja przestrzeni publicznej do potrzeb osób niewidomych i słabo widzących, zalecenia i przepisy, Polski Związek Niewidomych, 2016.

- Jak zaplanować inwestycję dostępną dla wszystkich – standard minimum dostępności budynków, dróg, chodników i środków transportu dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki, 2016.

- Wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020, MIiR, 2018 - Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020.

Opracowując standardy należy ponadto przestrzegać zasad pisania prostym językiem, przedstawionych w serwisie Służby Cywilnej i na stronach Ministerstwa Funduszy i Rozwoju Regionalnego.

W kolejnych punktach przedstawiamy główne wskazania do poszczególnych elementów standardu.

4. Informacja

Rzetelna, przejrzysta, jednoznaczna, aktualna informacja rozwiązuje z wyprzedzeniem wiele problemów podróżnych i potencjalnych podróżnych i zmniejsza oczekiwania wobec pracowników transportu. Z tego względu niezwykle ważny będzie standard informowania.

Musi on uwzględniać istniejące regulacje prawne, w tym zwłaszcza przepisy ustawy o dostępności, która w art. 6 ust. 3 określa **minimalne wymagania w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej**, obejmujące:

a) obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,

b) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

W standardach wyróżnić należy **główne źródła informacji**, jako obowiązkowe:

- strony www, które powinny spełniać wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- komunikaty na dworcach i przystankach, które w każdym przypadku powinny być przekazywane jednocześnie w formie głosowej i wizualnej, z użyciem także tłumaczenia na język migowy. W przypadku tego źródła zwrócić należy dodatkowo uwagę na prawidłowość działania systemu nagłaśniania,
- punkty informacyjne,
- infokioski samoobsługowe, niezbędne zwłaszcza na dworcach i stacjach z nieliczną obsługą lub bezobsługowych.

Wszystkie komponenty cyfrowe (oprócz stron www także aplikacje, terminale samoobsługowe, wyświetlacze) muszą spełniać wymagania wskazane w ustawie o dostępności cyfrowej. W przypadku terminali samoobsługowych stosowanych w transporcie zbiorowym, jak np. biletomaty, infokioski, czy terminale odprawy pasażerskiej należy uwzględnić również dostępność architektoniczną.

Odrębną sprawą jest zapewnienie ze strony przewoźników transportu zbiorowego oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej[8] **dostępu do informacji** (we wszelkich formach) **dotyczących dostępności pojazdów**, dworców, stacji, przystanków, peronów oraz świadczonych w nich usługach i udogodnieniach.

Informacje powinny obejmować:

- dojazd do/z miejsca odprawy pasażerów stacji – wskazówki dojazdu komunikacją miejską, informacje o parkingu dla rowerów i samochodów,
- usługi – informacje o świadczonych w miejscach odprawy pasażerskiej usługach, sklepach, kasach biletowych, personelu, godzinach otwarcia, toaletach, poczekalniach, ochronie, kontaktach do zarządcy stacji,
- dostępność i udogodnienia – dostępność usługi asysty w miejscu odprawy pasażerskiej, świadczone udogodnienia, dostosowanie toalet, dostępność.

Dobra praktyka – National Rail (Wielka Brytania)

Informacje publikowane na stronie internetowej, jak również na mapie stacji zostały pogrupowane w sześć kategorii:

- dojazd z i na stację
- zakup biletów
- personel dworca, dane kontaktowe, asysta
- usługi
- dostępność dworca
- plan dworca,

gdzie zamieszczone są informacje dotyczące dostępności, świadczonych usług i udogodnień na danej stacji. Opisy udostępnione są w formie ankiety odpowiadającej na pytanie, czy dana

[8] Przez miejsca odprawy pasażerskiej rozumie się dworce kolejowe, autobusowe, węzły komunikacyjne i przystanki autobusowe

funkcjonalność lub usługa jest zapewniona na stacji, co znacznie ułatwia wyszukiwanie najistotniejszych informacji dla podróżnego.

Warto podkreślić aktualność prezentowanych informacji, zwłaszcza w odniesieniu do występujących na stacjach ograniczeń i utrudnień czasowych wynikających z prowadzonych prac remontowo-budowlanych lub awarii. Warto również zwrócić uwagę na fakt podawania danych kontaktowych do zarządców konkretnych stacji kolejowych.

Bardzo ciekawym i pomocnym rozwiązaniem jest interaktywna mapa dworca, który prócz samego planu dworca i jego okolic zawiera zdjęcia i opis wybranej jego części.

Wyszukiwarka oraz mapa usług i dostępności stacji National Rail jest kompleksowym, łatwym w użyciu zbiorem danych o dostępności dworców kolejowych. Zarówno nawigacja po mapie, jak i samej wyszukiwarce nie sprawia trudności. Pewnym ograniczeniem jest brak pełnego odczytu planu stacji przez programy czytające (np. NVDA), jednakże osoby niewidome wszystkie informacje zawarte na planach odnajdą w opisie dworca, który jest odczytywany przez programy czytające. Warto zwrócić uwagę na kompleksowość i sposób dostarczania informacji o danym obiekcie, świadczonych usługach i udogodnieniach. Dzięki zastosowaniu interaktywnego planu dworca użytkownik ma możliwość dokładnego zapoznania się z architekturą danego miejsca, usytuowaniem kas, toalet, czy wind, a także zobaczenia każdego elementu na zdjęciu uzupełnionego opisem.

Informacje powinny dodatkowo zawierać **wizualizację planów** opisywanych miejsc. Informacje muszą być aktualizowane i zawierać dane w zakresie czasowych ograniczeń dostępności wynikających np. z awarii, prac remontowo-budowlanych, planowanych wyłączeń itp.

Dobra praktyka – transport publiczny w Berlinie

Użytkownicy transportu publicznego w Berlinie mają do dyspozycji serwis informacyjny Fahrinfo-BVG uruchamiany za pośrednictwem telefonu komórkowego z uaktywnioną funkcją NFC (komunikacji krótkiego zasięgu). Udostępniane są w nim informacje o rozkładach jazdy, lokalizacji i liczbie przystanków oraz węzłów przesiadkowych, czy kosztach podróży na wszystkich liniach transportu miejskiego pasażerów. Umożliwia on śledzenie przejazdów wszystkich autobusów, tramwajów, pociągów metra oraz kolei S-Bahn, korzystając z danych lokalizacyjnych umożliwiających ich pozycjonowanie w czasie rzeczywistym.

Dostępne są też informacje o ewentualnych utrudnieniach dla osób o szczególnych potrzebach czy też o awariach.

Jednym z najbardziej zaawansowanych w Europie systemów informacyjnych dla podróżnych z ograniczoną możliwością poruszania się jest projekt BAIM/BAIM Plus, opracowany przez organizatorów transportu publicznego (VBB w regionie Berlin-Brandenburgia) we współpracy z partnerami społecznymi. Umożliwia on użytkownikom zaplanowanie z wyprzedzeniem „podróży bez barier", dostarczając informacji na temat połączeń bez barier w transporcie publicznym miasta Berlin dostosowanych do potrzeb różnych grup docelowych. Użytkownik może wprowadzić swoje wymagania odnośnie do planu podróży. Następnie uzyskuje dane o połączeniu oraz dodatkowe szczegóły dotyczące dostępności węzłów przesiadkowych, przystanków i pojazdów (np. interaktywne plany stacji). Informacje są udostępniane w różnych formatach dostosowanych do potrzeb użytkowników.

W przypadku opisu pojazdów komunikacji publicznej informacje powinny obejmować przynajmniej:

- wizualizację miejsc z zaznaczonymi miejscami priorytetowymi,
- dostępność pojazdu,
- świadczone na pokładzie usługi i udogodnienia.

Ponadto ujednolicenia wymagają standardy informacyjne w zakresie **udostępniania informacji o przejazdach pojazdów komunikacji publicznej** na podstawie danych rzeczywistych, z uwzględnieniem opóźnień, zdarzeń komunikacyjnych, itp. Ujednolicenia wymaga sposób informowania o możliwościach przesiadek na podstawie systemów ITS[9] (dane rzeczywiste i przekazane w taki sposób, aby osoby z dysfunkcjami wzrokowymi lub słuchowymi mogły je także pozyskać, jak inne osoby).

[9] Inteligentne Systemy Transportowe (ITS) to systemy, które stanowią szeroki zbiór różnorodnych technologii (telekomunikacyjnych, informatycznych, automatycznych i pomiarowych) oraz technik zarządzania stosowanych w transporcie w celu ochrony życia uczestników ruchu, zwiększenia efektywności systemu transportowego oraz ochrony zasobów środowiska naturalnego (https://www.itspolska.pl/)

Rekomendujemy wdrożenie jednej dostępnej **aplikacji** umożliwiającej:

- zaplanowanie podróży,
- zakup biletu lub biletów,
- zgłoszenie chęci uzyskania pomocy w podróży.

Należy dążyć do jak największej integracji kanałów sprzedaży biletów oraz sposobów zamawiania pomocy w podróży. Rozważyć należy opracowanie jednej aplikacji integrującej cały transport zbiorowy, niezależnie od jego rodzaju. Głównym kryterium wyboru powinien być kierunek podróży na podstawie którego aplikacja zaproponuje środki transportu, dostępne miejsca przesiadkowe, a w przypadku konieczności zapewnienia asysty – złoży wymagane zamówienie.

5. Asysta

Usługa asysty i sposób jej realizacji została uregulowana w przepisach rozporządzenia 1371 [w zakresie transportu kolejowego]. PKP jako zarządca dworców ustanowiła dodatkowe regulacje wewnętrzne określające zasady realizowania usługi asysty w sposób zgodny z przepisami tego rozporządzenia.

Ponadto podkreślenia wymaga, że usługa asysty jest świadczona również przez przewoźników kolejowych. Użytecznym byłoby wypracowanie wspólnego standardu asysty i procedur jej świadczenia, tak aby pasażer miał świadomość identycznego standardu jej wykonywania.

Asysta dla wielu osób ze szczególnymi potrzebami podróżujących koleją (oraz autobusową komunikacją międzymiastową) to szczególnie ważna usługa, choć w praktyce korzysta z niej tylko część uprawnionych. Najczęściej są to osoby poruszające się na wózkach oraz osoby niewidome i niedowidzące. Dla tej grupy usługa asysty jest niejednokrotnie warunkiem koniecznym, by możliwe było skorzystanie z transportu międzymiejskiego.

Usługa ta w przypadku dworców należących do PKP jest zdefiniowana w Decyzji Dyrektora Zarządzającego ds. Nieruchomości (PKP), wprowadzającej procedurę udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Warunki dotyczące stosowania tej procedury zawarte są w ogłoszeniach o zamówieniu całodobowej ochrony fizycznej osób i mienia na

dworcach. Praktyka pokazuje, że **zapisy te nie są wystarczające** i z tego względu rekomendujemy podjęcie dwojakiego rodzaju działań:

- wypracowanie standardu asysty i procedur jej świadczenia (przyjmując domyślnie, że zostanie on wprowadzony nową „decyzją"),
- opracowanie propozycji modyfikacji ogłoszeń o zamówieniu ochrony i wzoru umowy z wyłonionym wykonawcą.

Usługa powinna być:

- dostępna dla wszystkich podróżnych ze szczególnymi potrzebami, którzy oczekują wsparcia w podróży;
- dostępna na wszystkich głównych dworcach autobusowych i kolejowych, węzłach przesiadkowych z możliwością świadczenia usług asysty na pozostałych stacjach i dworcach bez stałego punktu obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami;

  (do rozważenia opcja powołania regionalnych centrów asysty, świadczących usługi w rejonie swojego działania z dojazdem);
- świadczona przez wykwalifikowany personel posiadający wiedzę i umiejętności obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz organizacji pomocy w podróży;
- dostępna:
  - bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia w przypadku miejsc odprawy pasażerskiej ze stałymi punktami obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami,[10]
  - w przypadku dworców i stacji bez stałych punktów obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami w czasie krótszym niż wskazane w przepisach 48 godzin;
- świadczona w taki sam sposób przez przewoźników w pociągach i w autobusach.

[10] Ten aspekt należy traktować jako rozwiązanie docelowe, po pełnym dostosowaniu nie tyko dworców i peronów, ale przede wszystkim taboru

Docelowo należy dążyć do zmiany koncepcji świadczenia wsparcia w podróży na rzecz zapewniania tej usługi przez zarządów dworców bezpośrednio, bez zewnętrznej firmy. Dobrym przykładem służy tu organizacja asysty w hiszpańskim Renfe Atendo.

Dobra praktyka - Usługa asysty Renfe Atendo, Hiszpania

W realizację usługi zaangażowanych jest 600 pracowników Renfe, którzy odpowiadają za zapewnienie bezpiecznej i komfortowej podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Cały personel Renfe Atendo przed rozpoczęciem pracy przechodzi szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami, wrażliwości na niepełnosprawność, jak również opieki i wsparcia w podróży osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami starszymi, kobietami w ciąży oraz osobami z małymi dziećmi. Znakiem rozpoznawczym pracowników Renfe Atendo są pomarańczowe marynarki, których celem jest łatwa identyfikacja pracowników przez podróżnych, jak również zwiększenie bezpieczeństwa pracowników i ich podopiecznych w obszarze kolejowym. Strój pracowników jest niezwykle schludny i elegancki, co zwiększa prestiż świadczonej usługi. Usługa jest obecnie świadczona na 140 stacjach w całym kraju. Na wszystkich stacjach, na których funkcjonują biura Renfe Atendo ze stałą obsługą nie jest wymagane wcześniejsze zgłoszenie. Podróżny powinien jedynie przybyć na dworzec na min. 30 minut przed planowanym odjazdem i poinformować pracowników Renfe Atendo o potrzebie skorzystania z asysty. Na stacjach bez stałej obsady pracowników Renfe Atendo – przewoźnik wymaga zgłoszenia z 12-godzinnym wyprzedzeniem. W ramach asysty podróżny uzyskuje pomoc w poruszaniu się po terenie dworca, wejściu i wyjściu z pociągu, jak również zajęciu przydzielonego w pojeździe miejsca.

Elementem standardu powinien być **jednolity dla wszystkich przewoźników, zarządców infrastruktury i zarządców dworców formularz zgłoszenia** zapotrzebowania na asystę i jednolita **wspólna baza zgłoszeń**. Standard powinien uwzględniać konieczność każdorazowego udzielania informacji zwrotnej pasażerowi o możliwości skorzystania z asysty lub jej braku.

Standard powinien uwzględniać **dostępność wózków inwalidzkich** na głównych dworcach i stacjach transportu autobusowego oraz kolejowego, jak również na dużych węzłach przesiadkowych **do dyspozycji** pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to przede wszystkim dużych,

rozległych miejsc odprawy pasażerskiej wymagających od podróżnych przejścia dłuższego odcinka drogi, np. od kasy na peron. Wózki powinny być wykorzystywane nie tylko przez personel miejsca odprawy pasażerskiej przy okazji świadczenia pomocy w podróży, ale być do dyspozycji samych pasażerów.

Przykładem przewoźnika kolejowego oferującego tego typu udogodnienie jest francuski SNCF, który na głównych stacjach kolejowych udostępnia minimum jeden wózek inwalidzki. Sprzęt ten jest oferowany osobom ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osobom o ograniczonej możliwości poruszania się (ze względu na trwałe lub czasowe ograniczenia) oraz osobom starszym. Oferowane wózki mają ułatwić pasażerom poruszanie się po dworcu oraz dotarcie do i z pociągu. Przewoźnik nie wymaga wcześniejszej rezerwacji, a jedynie zgłoszenia na dworcu chęci z jego skorzystania obsłudze dworca.

Standard powinien także przewidywać, by obok świadczenia asysty, w miejscach odprawy pasażerskiej personel dworca udzielał pomocy w przemieszczeniu się po terenie stacji osobom ze szczególnymi potrzebami. W sytuacji, gdy na dworcu pojawi się np. osoba z małymi dziećmi, osoba starsza, kobieta w ciąży, podróżny z dużym, nieporęcznym bagażem – personel powinien wyjść z inicjatywą i pomóc podróżnemu, jeśli ten wyrazi chęć skorzystania ze wsparcia. Świadczenie tego typu wsparcia najczęściej będzie uzależnione od możliwości realizacji usługi przez personel w danym momencie, dlatego brak udzielenia pomocy w tym przypadku nie powinien stanowić podstawy do roszczeń po stronie pasażera.

Standard powinien także zawierać zalecenie tworzenia miejsc ciszy na dworcach – miejscach oczekiwania na przyjazd pociągu w szczególności dla osób z autyzmem.

Warto także rozważyć wprowadzenie w polskim transporcie zbiorowym kart pomocy w podróży.

Dobra praktyka - Karty pomocy w podróży

Brytyjski First Bus, jako jeden z pierwszych przewoźników autobusowych, udostępnił swoim klientom zestaw 14 kart informujących kierowcę autobusu o potrzebach podróżnego, np. Proszę mów powoli, mam problemy ze słuchem; Proszę bądź cierpliwy, mam problemy z

mówieniem; Proszę bądź cierpliwy, mam niepełnosprawność ukrytą; Proszę powiedz mi kiedy dojedziemy do…; Proszę patrz na mnie i mów wyraźnie, czytam z ruchu warg; Proszę mów prosto, mam autyzm itp. Karty zostały opracowane we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Obecnie większość przewoźników autobusowych w Wielkiej Brytanii stosuje karty pomocy w podróży.

Karty pomocy w podróży zostały zaprojektowane, aby pomóc osobom z niepełnosprawnościami i starszym podczas korzystania z transportu zbiorowego. Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania kierowcy o niepełnosprawnościach pasażera. Karty są szczególnie pomocne dla osób z ukrytymi niepełnosprawnościami. Karty można pobrać i wydrukować ze strony przewoźnika, a następnie okazać ją wraz z biletem kierowcy.

6. Badanie potrzeb klientów i pracowników oraz ewaluacja usług

Rekomendujemy opracowanie standardu wraz z wzorami procedur do:

- badania potrzeb i oczekiwań klientów

  np. z zastosowaniem ankiety internetowej, badań typu PAPI lub CAPI, grup fokusowych, a także – obligatoryjnie – w drodze regularnych konsultacji ze środowiskiem klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami;

- badania potrzeb, w tym szkoleniowych, pracowników

  np. z zastosowaniem kwestionariuszy papierowych i internetowych oraz przy okazji ocen okresowych, lecz w każdym przypadku z gwarantowaniem anonimowości zebranych informacji;

- oceny świadczonych usług

  np. poprzez badania satysfakcji klientów z zastosowaniem kwestionariuszy internetowych lub badań CAPI/PAPI, badanie metodą tajemniczego klienta.

Standardy ewaluacyjne powinny dotyczyć wszystkich aspektów: obsługi pasażerskiej w czasie jazdy, przesiadek, korzystania z infrastruktury towarzyszącej PTZ, dostępności informacyjno-cyfrowej, czy systemów odpłatności za bilety, integracji taryfowo-zakupowej.

Proponujemy, by w ramach ewaluacji dokonywać pomiaru wskaźnika dostępności PTZ. Powinien on odzwierciedlać uwarunkowania osób ze szczególnymi potrzebami, z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Należy analizować i porównywać oceny etapu dotarcia do/z środka transportu, a także osiągnięcia etapu docelowego. Analizy dotyczące porównywania podróży powinny uwzględniać nie tylko koszty jednostkowe przejazdu, ale również koszty dodatkowe, wynikające np. z opłat za parking, zamówienia usług dodatkowych itp.

Dostępność PTZ należy oceniać biorąc pod uwagę następujące wymiary: techniczny (np. szerokość drzwi i pochylni, możliwość wjazdu na pokład wózkiem inwalidzkim), informacyjny (np. możliwość zapoznania się z aktualnym rozkładem jazdy, z uwzględnieniem wersji dla osób niewidomych, niedowidzących, niedosłyszących, niemych, użyteczność zamieszczanych informacji). W ocenie dostępności PTZ powinny być również brane pod uwagę takie wymiary, jak: przestrzenny (np. długość dojścia do przystanku lub węzła przesiadkowego), ekonomiczny (np. cena biletów, rodzaje ulg, świadczeń dla osób z niepełnosprawnościami związanych z korzystaniem z PTZ, zasady ich odpłatności), prawny (np. możliwość przewożenia wózków, w szczególności elektrycznych, nietypowych bagaży cechujących się większą wagą i gabarytami), czasowy (np. częstotliwość kursowania linii, w szczególności tzw. przesiadkowych). Pomiar powinien uwzględniać także informacje o kosztach jednostkowych przejazdu po stronie przewoźnika (koszty asysty, w tym przypisane do jednostkowego przejazdu koszty gotowości asysty, dostawy sprzętu lub dojazdu na stację w regionie nieposiadającym asysty itp.).

Dobre praktyki ewaluacji

ScotRail (Scotland's Railway)

Przewoźnik monitoruje jakość usług, wykorzystując do tego między innymi instytucję tajemniczego klienta. Zadanie to zlecane jest organizacjom reprezentującym środowiska osób z niepełnosprawnościami. Sprawdzeniu podlegają zarówno stosowane udogodnienia jak i obsługa pasażerów. ScotRail posiada także zespół audytorów, którzy prowadzą w spółce regularne audyty wewnętrzne jakości usług w pociągach i na stacjach. Zakres audytów obejmuje sprawdzenie m.in. czystości stacji, bezpieczeństwa i napraw.

Great Northern, Southern (grupa Govia Thameslink Railway) (Wielka Brytania)

GTR prowadzi badanie satysfakcji z usług - co 4 tygodnie dzwoni do wybranej grupy pasażerów, którzy korzystali z usługi pomocy w podróży (min. 25%). Uzyskane informacje

wykorzystywane są do podnoszenia jakości dostarczanych usług. Przedsiębiorstwo regularnie odwiedza także stacje, w celu sprawdzenia warunków, w jakich odbywa się asysta, oraz zaangażowania personelu przy udzielaniu pomocy.

Przedsiębiorstwo korzysta także z instytucji tajemniczego klienta. Rola ta zostaje powierzona osobie z niepełnosprawnością zatrudnianej przez spółkę w celu sprawdzenia poziomu świadczonych usług dla pasażerów z niepełnosprawnościami. Tajemniczy klient zgłasza potrzebę pomocy w podróży koleją raz lub dwa razy w miesiącu. Ustalenia tajemniczego klienta są oceniane na dwa sposoby. Pierwszy stanowi wynik ilościowy pozwalający na ocenę pracy zarządzających. Drugi wynik ma charakter jakościowy i opisuje doświadczenia tajemniczego klienta, zarówno te dobre jak i te złe. Są one następnie omawiane podczas odpraw z personelem.

W ramach standardu niezbędne jest opracowanie wzorów narzędzi badawczych, określenie częstotliwości badań, liczebności prób oraz szablonów raportów. Standard powinien także rekomendować przewoźnikom publikowanie raportów z wynikami badań.

7. Szkolenia

Jednym z kluczowych elementów dostępności transportu zbiorowego są **kompetencje personelu, jego otwartość, gotowość pomocy, umiejętności komunikacyjne, wrażliwość na niepełnosprawność, czy g umiejętność reagowania na sytuacje nieprzewidziane**. Jednocześnie należy podkreślić, że szkolenia nie mogą dotyczyć jedynie pracowników odpowiedzialnych za obsługę podróżnych, a całości personelu, który ma wpływ na usługę przewozową.

Rekomendujemy opracowanie standardu szkolenia pracowników transportu. **Bazę** (punkt wyjścia) dla tego standardu powinny stanowić przepisy rozporządzenia 181/2011 (fakt, że dotyczy ono transportu drogowego nie stanowi przeszkody dla tej rekomendacji). Zgodnie z ww. rozporządzeniem „Przy organizowaniu szkolenia w zakresie niepełnosprawności należy konsultować się z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej lub włączać te organizacje w przygotowywanie programu takiego szkolenia”, co uważamy za istotny element przyszłych procedur, jakie powstaną w ramach projektu.

Poniżej przytaczamy treść Załącznika II do ww. rozporządzenia, zawierającego wskazania co do zakresu szkoleń. Należy dodać, że zgodnie z rozporządzeniem część (b) nie dotyczy kierowców,

jednak w ramach naszej rekomendacji również kierowcy powinni odbywać szkolenia z zagadnień ujętych w tej części, ponieważ często stanowią jednoosobową załogę. Przy opracowywaniu standardów należy oczywiście pamiętać, że tematyka musi się odnosić do ogółu osób ze szczególnymi potrzebami, a nie tylko osób z niepełnosprawnościami.

SZKOLENIE W ZAKRESIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

a) **Szkolenie uświadamiające na temat niepełnosprawności**

Szkolenie personelu zajmującego się bezpośrednio podróżnymi obejmuje:

- odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub w zakresie uczenia się oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność rozróżniania możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja lub zdolność komunikacji mogą być ograniczone,

- bariery, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne,

- wiedzę na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym zadania i potrzeby psa przewodnika,

- reagowanie w nieoczekiwanych sytuacjach,

- umiejętności interpersonalne oraz metody komunikowania się z osobami głuchymi i niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, osobami z upośledzeniem mowy i osobami z upośledzeniem w zakresie uczenia się,

- ostrożne obsługiwanie, w sposób pozwalający uniknąć uszkodzeń, wózków inwalidzkich oraz innego sprzętu służącego do poruszania się (dla całego personelu odpowiedzialnego za zajmowanie się bagażem, jeżeli taki jest).

b) **Szkolenie z zakresu pomocy osobom niepełnosprawnym**[11]

Szkolenie personelu udzielającego bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej obejmuje:

- umiejętności udzielania użytkownikom wózków inwalidzkich pomocy w przemieszczaniu się na wózek i z wózka,
- umiejętności udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z certyfikowanym psem przewodnikiem, w tym rola i potrzeby takich psów,
- techniki pomagania osobom z upośledzeniem wzroku oraz obchodzenia się z certyfikowanymi psami przewodnikami i ich przewozem,
- zapoznanie się z rodzajami sprzętu, który może być wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także umiejętność obchodzenia się z takim sprzętem,
- użycie sprzętu umożliwiającego wejście na pokład pojazdu i opuszczenie go oraz znajomość właściwych procedur pomocy przy wsiadaniu na pokład pojazdu i opuszczaniu go, zapewniających bezpieczeństwo i godność osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- zrozumienie potrzeby niezawodnej i profesjonalnej pomocy; jak również świadomość, że niektóre osoby niepełnosprawne mogą doświadczać podczas podróży poczucia bezbronności ze względu na zależność od udzielenia pomocy,
- znajomość zasad pierwszej pomocy.

[11] Niezbędne jest w tym miejscu zastrzeżenie, że przygotowywane w ramach niniejszego projektu programy szkoleń i realizowane szkolenia będą dotyczyły tylko części wymienionych aspektów.

Należy jednak podkreślić, że szkolenie dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami nie musi być realizowane odrębnie. Może ono stanowić moduł w ramach szkoleń z obsługi klienta.

Standard szkoleń musi określać:

- odbiorców szkoleń (pracowników PTZ na wszystkich poziomach obsługi - od kierowców, motorniczych, członków drużyn konduktorskich, osób świadczących usługi asysty, kontrolerów, kasjerów, pracowników punktów obsługi podróżnych, trenerów wewnętrznych po przedstawicieli zarządów przewoźników, operatorów i decydentów wydziałów transportowych miast),
- zakres szkoleń, adekwatnie do potrzeb na danym stanowisku. Zasadniczo szkolenia powinny być zorganizowane w dwóch schematach:
  - ujednoliconym dla wszystkich interesariuszy – szkolenia uświadamiające,
  - szkolenia modułowe, przeznaczone dla konkretnych stanowisk, organizowane osobno dla przewoźników kolejowych, autobusowych i tramwajowych.

  W opracowanym programie szkoleniowym niezbędne jest uwzględnienie krótkiego 2-3 godzinnego szkolenia dla prezesów zarządów spółek przewozowych, które zawierałoby element symulacji z ich udziałem. Miałoby to zapewnić lepsze współodczuwanie i dostrzeganie potrzeb transportowych osób ze szczególnymi potrzebami z poziomu osób kształtujących rynek przewozowy.

  Zakres szkoleń powinien uwzględniać także obowiązek okresowego przeprowadzania szkoleń z pierwszej pomocy[12].

- częstotliwość odbywania szkoleń (szkolenie wstępne, cykliczne szkolenia aktualizacyjne),
- zakres szkoleń dla trenerów i patronów[13],
- formy szkoleń (głównie warsztatowe, ćwiczeniowe, pozwalające na „wczucie się" w sytuację różnych osób ze szczególnymi potrzebami, symulacyjne),

[12] Aczkolwiek ten zakres nie będzie uwzględniony w ramach szkoleń prowadzonych w projekcie.

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

- wymagania wobec kadry, przy czym wśród prowadzących powinny być osoby z niepełnosprawnościami (również ukrytymi, psychicznymi, psychomotorycznymi).

Ponadto w standardzie należy uwzględnić wsparcie psychotraumatologiczne dla pracowników bezpośrednio narażonych na stres z tytułu udziału w niebezpiecznych zdarzeniach, w tym z udziałem osób ze szczególnymi potrzebami (atak padaczki, konflikt z użyciem siły z udziałem osoby z autyzmem i inne).

Rekomenduje się także **pobudzanie empatii wśród pracowników i współpasażerów** poprzez krótkie i efektywne kampanie uświadamiające lub spoty instruktażowe wyświetlane powszechnie i powtarzane w czasie wszystkich szkoleń stanowiskowych, okresowych (spoty skierowane do pracowników) i udostępniane w pojazdach PTZ, na dworcach, przystankach, itp. (spoty kierowane do pasażerów).

Dobre praktyki – szkolenia personelu

Ministerstwo Transportu Ontario

Wszyscy przewoźnicy (niezależnie od rodzaju transportu zbiorowego) są zobowiązani do zapewnienia cyklicznych szkoleń całego personelu odpowiedzialnego za obsługę klienta. Szkolenia powinny dotyczyć minimum:

- wrażliwości na niepełnosprawność i radzenia sobie z różnymi niepełnosprawnościami;
- obowiązków i umiejętności związanych z pomocą przy wejściu i wyjściu z pojazdu, jak również pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe,
- bezpiecznego korzystania z urządzeń i rozwiązań wspomagających mobilność osób ze szczególnymi potrzebami i obsługę osób z niepełnosprawnościami,
- zasad podróży osoby z niepełnosprawnościami z opiekunem, psem asystującym,
- bezpiecznego użytkowania ramp, podnośników, podjazdów itp.,
- dopuszczalnych zmian procedur obsługi w sytuacjach występowania tymczasowych ograniczeń wynikających np. z awarii sprzętu, prac remontowo-budowlanych itp.,
- zasad i procedur działania i reagowania w sytuacjach kryzysowych,

- obowiązków w sytuacjach awaryjnych, w tym udzielania informacji na temat sytuacji awaryjnych podróżnym z niepełnosprawnościami, pomocy pasażerom z niepełnosprawnościami w czasie ewakuacji.

Szkoleniami ma być objęty personel, wolontariusze, kontrahenci i wszystkie osoby odpowiedzialne za opracowywanie zasad, praktyk i procedur dotyczących organizacji transportu zbiorowego.

ScotRail (Scotland's Railway)

Przewoźnik zapewnia szkolenia podnoszące świadomość w zakresie niepełnosprawności, szkolenia odświeżające wiedzę oraz odprawy, instruktaże dla pracowników wszystkich szczebli, którzy mają bezpośredni kontakt z pasażerami, kontaktują się z nimi telefonicznie, pracują w kasie oraz dla kadry zarządzającej. Założeniem przewoźnika jest wyposażenie personelu w umiejętności, które pozwolą im zidentyfikować pasażera, który potrzebuje pomocy i zaoferować ją w odpowiedni sposób. Szkolenie obejmuje także pomoc osobom na wózkach, osobom niedowidzącym oraz sposób użycia przenośnych pochylni/ramp. Personel przechodzi także szkolenie z postępowania w sytuacjach awaryjnych oraz z podstaw pierwszej pomocy. Szkolenia mają charakter regularny.

Dotychczas skupiono się na rekomendacjach odnoszących się do realizowanego projektu. **Docelowo standard szkoleniowy** powinien obejmować szerszy zakres, dotycząc:

- dostępności cyfrowej,
- dostępności architektonicznej,
- i obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami.

we wszystkich głównych obszarach działalności przewoźników, jak:

- klient – zakres i jakość świadczonych udogodnień oraz produktów i usług,
- komunikacja – dostępność cyfrowa, prosty język, dostępność dokumentów cyfrowych i drukowanych,

- usługi – produkty i usługi projektowane i tworzone dla wszystkich podróżnych np. usługa przewozowa, projektowane i tworzone dla konkretnej grupy osób ze szczególnymi potrzebami np. usługa asysty, usługi dla dzieci,
- kadry – szkolenia, kompetencje personelu,
- zarządzanie – procedury obsługi, dostępność architektoniczna, zamówienia, monitoring, współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

8. Edukowanie pasażerów

W celu zwiększania mobilności i niezależności osób ze szczególnymi potrzebami, jak również budowania świadomości i wrażliwości na niepełnosprawność wśród pasażerów konieczne jest **podnoszenie świadomości samych podróżnych**. Szkolenia powinny wspierać podróżnych dostarczając niezbędną i praktyczną wiedzę, jak bezpiecznie i niezależnie podróżować transportem zbiorowym, jak korzystać z oferowanych przez przewoźników udogodnień. W przypadku osób ze szczególnymi potrzebami jedną z barier w transporcie zbiorowym są obawy czy brak wystarczającej wiedzy związanej np. z zakupem biletu w biletomacie, realizacją usługi pomocy w podróży, czy poruszaniem się po dworcu lub węźle przesiadkowym. Jedną z form wsparcia podróżnych w tym zakresie są poradniki udostępniane przez przewoźników na swoich stronach www, które dostarczają wiedzy na temat oferowanych usług, udogodnień zasad i form zakupu biletu itp. Należy jednak pamiętać, że jest to wiedza teoretyczna, która nie zawsze odpowie na wszystkie wątpliwości podróżnych. Przewoźnicy powinni realizować zajęcia edukacyjne dla osób ze szczególnymi potrzebami, w ramach których podróżni nie tylko dowiedzą się, jak korzystać z transportu zbiorowego, ale przede wszystkim będą mieli okazję w bezpiecznych warunkach zapoznać się z dostępnością pojazdów, zasadami realizacji pomocy w podróży czy kupić bilet. Niewątpliwą wartością tego typu zajęć jest ich praktyczny wymiar, pomocne będzie często już samo poznanie topografii dworca, lokalizacji miejsca spotkania, środka transportu czy zakupu biletu w kasie. Jednocześnie warto realizować zajęcia dla dzieci i młodzieży w celu budowania wrażliwości na niepełnosprawność w transporcie zbiorowym.

Przydatne będą:

- krótkie filmy dla pasażerów wyświetlane w pojazdach promujące właściwe zachowania wobec osób ze szczególnymi potrzebami[14],

- krótkie filmy dla pasażerów puszczane w pojazdach dotyczące właściwego korzystania m.in. z przycisków w pojeździe celem powiadomienia prowadzącego pojazd o potrzebie pomocy,

- kampanie społeczne z wykorzystaniem mediów społecznościowych, jakimi dysponują podmioty transportowe (np. Facebook, YouTube).

Rekomendujemy opracowanie w ramach projektu standardu kampanii edukacyjnej skierowanej do pasażerów.

9. Rekomendacje dotyczące organizacji szkoleń w ramach projektu

Badanie pozwoliło na sformułowanie także kilku sugestii dotyczących organizacji szkoleń w ramach projektu:

- szkolenia należy realizować osobno dla pracowników przedsiębiorstw kolejowych, a osobno dla pracowników transportu kołowego;

- szkolenia powinny być realizowane regionalnie, w grupach mieszanych (łącząc pracowników różnych firm, mieszkających w danym regionie), co może przynieść wartość dodaną wynikającą z wymiany doświadczeń.

- pojęcie „regionu" należy traktować elastycznie i dostosować miejsce i obszar szkolenia do miejsca zamieszkania potencjalnych uczestników (jest bardzo wysoce prawdopodobne, że na jednodniowe szkolenia uczestnicy przyjdą/przyjadą jedynie wówczas, gdy nie będzie to wymagało dojazdu dłuższego niż 1 godzina);

- w pierwszej kolejności ofertę szkoleń należy skierować do średnich miast, a dopiero w razie braku wystarczającego zainteresowania – do dużych. Wynika to z faktu, że

[14]Wytycznych w tym zakresie może dostarczyć poradnik „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością", który w 2017 r. został przygotowany przez Radę Ekspertów do spraw osób o ograniczonej możliwości poruszania się przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego i Fundację Integracja.

w dużych miastach prowadzone są dość szeroko zakrojone działania na rzecz nie tylko poprawy infrastruktury, ale także kompetencji kierowców, podczas gdy w średnich miastach tego typu działania są prowadzone znacznie skromniej lub wcale;

- w przypadku przewoźników kolejowych pierwszeństwo powinny mieć firmy mniejsze[15] – z przyczyn analogicznych do tych powyżej. Niezbędne jest uwzględnienie w rekrutacji osób świadczących usługę asysty, a także odpowiedzialnych za tę usługę (w PKP i w firmach ochroniarskich). W przypadku osób pracujących w punktach InfoDworzec[16] sugerujemy dokonanie w ramach projektu weryfikacji programu szkolenia e-learningowego, obowiązkowo odbywanego przez tę grupę - pod względem zgodności z programem przygotowanym w ramach projektu;

- niezbędne jest uwzględnienie w rekrutacji osób, które są trenerami wewnętrznym w firmach zbiorowego transportu publicznego.

BLOK DRUGI

REKOMENDACJE DO EWENTUALNEGO WZIĘCIA POD UWAGĘ W INNYCH DZIAŁANIACH, POZA PROJEKTEM

Poniższa lista ma jedynie charakter kierunkowy, bowiem badanie nie dało wystarczających danych do wskazania szczegółów. Dało natomiast wystarczające wskazania co do konieczności jednolitego uregulowania wymienionych kwestii. Zespół realizujący badanie ma świadomość, że wprowadzenie nawet tak ogólnie sformułowanych zaleceń wymaga zarówno pewnych nakładów finansowych, jak i czasu. Z tego względu nie jest możliwe wymaganie ich niezwłocznego wprowadzenia. Mogą być jednak – i powinny – stosowane w ramach rozpoczynanych inwestycji i zakupów.

1. Standardy dostępności przystanków komunikacji miejskiej

[15] Szczegółowe kryteria rekrutacji uczestników szkoleń zostaną opracowane na dalszym etapie realizacji projektu.

[16] https://www.pkp.pl/pl/dworce/infodworce

Standardy określić powinny m.in.:

- dopuszczalne wysokości krawężników oraz upowszechnienie tzw. przystanków wiedeńskich,
- obowiązek stosowania ławek wyposażonych w poręcze,
- obowiązek stosowania punktów uwagi i ścieżek dotykowych, w tym również ścieżki prowadzącej do rozkładu jazdy oraz drzwi pojazdu,
- obowiązek stosowania dynamicznej informacji pasażerskiej (wizualnej i głosowej) zawierającej również planowy rozkład jazdy oraz dającej możliwość planowania podróży,
- obowiązek stosowania informacji głosowej poza pojazdem (zapowiedź na zewnątrz autobusu), gdzie podawana jest informacja o numerze i kierunku docelowym autobusu,
- parametry i kontrastowe barwy elementów wyposażenia przystanków (np. ławki, kosze na śmieci),
- zasady rozmieszczania poszczególnych elementów infrastruktury przystankowej, które mogą stanowić potencjalne przeszkody (jak słupki przystankowe, wiaty, kosze na śmieci, skrzynie na piach – w odległości 1 m od skrajni przystankowej),
- obowiązek wyznaczania miejsca oczekiwania na przystankach dla podróżnych o szczególnych potrzebach,
- obowiązek oznakowania skrajni (kolor, faktura),
- obowiązek stosowania oznaczeń sensorycznych.

2. Standardy dostępności peronów kolejowych i autobusowych

Standardy powinny wymagać m.in.:

- niwelowania różnic poziomu pomiędzy krawędzią peronu a podłogą pojazdu (m.in. poprzez stosowanie stałych miejscowych podwyższeń lub obniżeń części peronu),
- niwelowania przestrzeni pomiędzy krawędzią peronu a podłogą pojazdu (np. poprzez stosowanie w krawędzi peronu i/lub w pojazdach ruchomych wypełniaczy szczelin),
- wyposażenia dworców i stacji kolejowych i autobusowych w urządzenia ułatwiające wejście i wyjście z pojazdu (proste rampy),
- wyznaczania miejsc priorytetowych dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami,
- zwiększenia wykorzystania urządzeń i rozwiązań ułatwiających wejście i wyjście z pojazdu osobom ze szczególnymi potrzebami,
- Stosowanie alternatywnych do schodów metod pokonywania różnych wysokości.

3. Standardy dostępności kas i punktów obsługi pasażerów

Dostępne kasy biletowe i punkty obsługi pasażerów powinny:

- zapewniać obsługę osób poruszających się na wózkach oraz osób niskiego wzrostu (w tym również dzieci),
- zapewniać dostęp do pętli indukcyjnej,
- być wyposażone w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą,
- być wyposażone w urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym,
- zapewniać obsługę podróżnych ze szczególnymi potrzebami poza kolejnością,

- zapewniać pomoc w poruszaniu się po dworcu autobusowym lub kolejowym i wejściu do pojazdu.

4. Standardy dostępności pojazdów transportu zbiorowego

W przypadku dostępności pojazdów transportu zbiorowego warto zwrócić uwagę, że zarówno w przypadku transportu kolejowego, jak i autobusowego obowiązują przepisy i normy określające standard dostępności taboru. O ile w przypadku rynku kolejowego nadzór nad przestrzeganiem praw pasażerów, w tym również podróżnych ze szczególnymi potrzebami w Polsce sprawuje Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, który prócz ustawowych obowiązków podejmuje szereg działań w zakresie poprawy jakości usług kolejowych, o tyle w przypadku transportu drogowego, tramwajowego, metra oraz transportu miejskiego nie można wskazać jednego wyspecjalizowanego organu sprawującego nadzór nad tymi środkami transportu. Dlatego w tym zakresie ważne jest przede wszystkim zapewnienie nadzoru w zakresie realizacji obowiązków, zwłaszcza w odniesieniu do transportu kołowego, miejskiego i metra, jak również dążenie do wypracowania jednego standardu dotyczącego dostępności pojazdów. Jednocześnie z uwagi na ciągły rozwój rozwiązań w zakresie dostępności pojazdów warto promować dobre praktyki, wychodzące poza same wymogi prawne związane np.:

- ze stosowaniem pętli indukcyjnych,
- z dodatkowym oznakowaniem miejsc priorytetowych, dla wózków dziecięcych i wózków inwalidzkich w pojazdach komunikacji zbiorowej,
- stosowaniem oznakowania alfabetem Braille'a miejsc siedzących (w pojazdach z rezerwacją miejsc),
- stosowaniem zewnętrznej informacji głosowej w pojazdach komunikacji miejskiej,
- stosowaniem autobusów z funkcją tzw. przyklęku,
- wyposażeniem pojazdów:

- poręcze wewnątrz pojazdu nie powinny znajdować się w środkowej części drzwi, a jedynie na obrzeżach lub tylko na samych drzwiach, by nie ograniczały przejazdu wózkom,
- pionowe poręcze nie powinny znajdować się w przestrzeni przeznaczonej dla wózków, by nie utrudniać lub nie uniemożliwiać manewrowania wózkiem,
- stosowanie poręczy w kontrastowym - żółtym kolorze,
- w miejscu przeznaczonym do przewozu niepełnosprawnego na wózku, wzdłuż ściany powinna być zamontowana poręcz na wysokości dostępnej dla osoby siedzącej na wózku; poręcz ta umożliwia bezpieczne przemieszczanie się wewnątrz pojazdu,
- przyciski na zewnątrz i wewnątrz pojazdu umieszczone na wysokości dostępnej dla osoby na wózku i odpowiednio oznakowane piktogramem, wyczuwalnym w dotyku dla osób niewidzących lub słabowidzących,
- uchwyty montowane w pojeździe, przymocowane do górnej poręczy nie powinny być twarde ani w przeźroczystym kolorze,
- przyciski - na zewnątrz i wewnątrz pojazdu odpowiednio oznakowane piktogramem,
- jeden przycisk do otwierania drzwi i sygnalizowania kierowcy chęci wysiadania (na żądanie),
- oznaczenia (m.in. na panelu z przyciskami do windy, platformy, na przystankach, w pojeździe) w alfabecie Braille'a i inne oznaczenia dotykowe,
- oznakowanie krawędzi i schodów (pierwszych i ostatnich) – żółtym lub białym kolorem,
- oświetlenie - stosowanie jednorodnego (równomiernego poziomu) oświetlenia wewnątrz pojazdu,
- czytelne oznakowanie linii – duży wyświetlacz na pojeździe z numerem i kierunkiem jazdy,

- przednie i tylne elektroniczne tablice kierunkowe (wyświetlacze diodowe),
- duże dwustronne tablice boczne umieszczone wewnątrz pojazdu z numerem linii i przebiegiem trasy lub tablice elektroniczne,
- zewnętrzny i wewnętrzny system audiowizualnej informacji pasażerskiej – zapowiedź głosowa o kolejnym przystanku poprzedzona dźwiękiem i o numerze autobusu, tramwaju, trolejbusu,
- oznakowanie ikoną na tablicach bocznych pojazdów, przystanków z utrudnieniami dla osób o ograniczonej mobilności.

5. Regionalne centra szkoleniowe

Biorąc pod uwagę potrzebę budowania wysokiej jakości usług transportu zbiorowego dla osób ze szczególnymi potrzebami należy rozważyć możliwość powołania Centrum szkolenia personelu transportu zbiorowego (Centrum), którego celem będzie budowanie kompetencji pracowników transportu zbiorowego. W projekcie zostanie stworzony standard takiego Centrum.

Centrum powinno być również otwartym ośrodkiem szkoleniowym dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami i dawać możliwość realizacji szkoleń w naturalnych i bezpiecznych warunkach w zakresie transportu zbiorowego:

- kolejowego,
- autokarowego,
- autobusowego,
- tramwajowego,
- metra.

Centrum powinno zatem realizować zadania w zakresie:

- podnoszenia kompetencji personelu transportu zbiorowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,

- świadczenia wysokiej jakości dostępnych i bezpiecznych usług pasażerskich w transporcie zbiorowym,
- poprawy mobilności osób starszych i osób z niepełnosprawnościami,
- oceny obecnych i projektowanych procedur obsługi pasażerów,
- organizacji i realizacji pomocy w podróży podróżnym z niepełnosprawnościami,
- szkoleń podróżniczych dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- realizacji ćwiczeń akcji ewakuacyjnych i ratowniczych z udziałem podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Szczególnie tego typu rozwiązanie będzie oczekiwane w przypadku przyjęcia rozwiązania opierającego się na powołaniu dedykowanego zespołu obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Centrum powinno być wyposażone w:

- halę dworcową wyposażoną w system dynamicznej informacji pasażerskiej, terminale samoobsługowe, kasę biletową, toalety itp.,
- peron (autokarowy i kolejowy) wyposażony w urządzenia wspomagające wsiadanie lub wysiadanie pasażerów (rampy, podnośniki itp.),
- przystanek (tramwajowy i autobusowy).

Ponadto na wyposażeniu Centrum powinny się znaleźć symulatory pojazdów transportu zbiorowego. Pojazdy powinny być wyposażone w przestrzeń pasażerską oraz urządzenia ułatwiające lokowanie podróżnych (rampa, podnośnik itp.), system dynamicznej informacji pasażerskiej, toaletę itp. Jednocześnie należy zapewnić prawidłowe działanie wszystkich urządzeń i funkcjonalności występujących w realnych pojazdach, jak np. przyciski otwierania drzwi, system komunikacji z personelem, systemy alarmowe itp. Ponadto w przypadku autobusów komunikacji miejskiej – symulator powinien umożliwiać wykorzystanie funkcji przyklęku.

W przypadku symulatorów pojazdów szynowych wystarczające będzie zapewnienie wagonu z przestrzenią pasażerską. Wagon pasażerski powinien dodatkowo dawać możliwości ustawiania różnych wysokości względem peronu w celu realizacji ćwiczeń lokowania pasażerów z peronów o różnej wysokości.

Dobra praktyka - Vygruppen

Norweski przewoźnik kolejowy Vygruppen (dawnej Norges Statsbaner) prowadzi cykliczne szkolenia z obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami z wykorzystaniem symulatora pojazdu kolejowego. Symulator opiera się na rzeczywistym pojeździe i obejmuje kabinę maszynisty oraz w pełni odwzorowany przedział pasażerski. Służy przede wszystkim szkoleniu maszynistów i kandydatów na maszynistów, ale daje także możliwość szkolenia drużyn konduktorskich. Szkolenia obejmują zarówno ćwiczenie przyjętych i projektowanych procedur, jak również obsługę podróżnych, w tym podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Program szkolenia uwzględnia m.in. procedury obsługi i rozwiązywania problemów związanych z wyposażeniem serwisowym, drzwiami wewnętrznymi i zewnętrznymi, podnośnikiem i toaletami dla podróżnych z niepełnosprawnościami, a także sposobami korzystania z wyposażenia w przypadku awarii składu. Symulator umożliwia również szkolenia w zakresie komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami, jak również samej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu.

Hala dworca powinna umożliwiać jej aranżację jako dostępnej, jak i niedostępnej stacji. Ponadto powinna dawać możliwości symulacji awarii lub czasowych wyłączeń urządzeń (np. awarii bramki, windy, schodów ruchomych).

Warto zaznaczyć, że Centrum może dodatkowo spełniać funkcję poligonu dla służb, gdzie będą mogły być realizowane ćwiczenia:

- związane z zabezpieczaniem miejsc katastrof i wypadków zbiorowych,
- ewakuacją podróżnych komunikacji zbiorowej, w tym również pasażerów ze szczególnymi potrzebami,
- antyterrorystyczne.

W ramach projektu opracowany powinien zostać standard takiego centrum.

6. Plany dostępności

Rozważyć należy nałożenie obowiązku na organizatorów oraz przewoźników transportu zbiorowego, jak również zarządców dworców autobusowych i kolejowych opracowywania planów dostępności. Obowiązek powinien dotyczyć zarówno opracowania, jak również publikacji dokumentów oraz monitorowania stanu realizacji i poprawności przyjętych w dokumentach założeń. W celu realizacji tego obowiązku powinny powstać minimalne wymogi w zakresie samej zawartości i struktury dokumentów, co z jednej strony pozwoli na określenie jednego minimalnego standardu jakości usług transportowych dla osób ze szczególnymi potrzebami, z drugiej strony da możliwość łatwiejszego monitorowania i porównywania przyjętych w politykach rozwiązań, a także przysłuży się ich względnej jednolitości.

7. Centrum Wsparcia Klienta

Należy dążyć do tego, aby przewoźnicy i zarządcy działający na kolei, podejmowali wspólne inicjatywy dotyczące wspierania klientów w ramach przewozów pasażerskich. Tego rodzaju doświadczenia stosowane dotychczas wskazują, że współdziałanie w tym zakresie służy klientom.