

Standard pomocy w podróży

Spis treści

Standard pomocy w podróży	1
Wstęp	3
I. Cele standardu	4
II. Beneficjent standardu	6
III. Podmiot standardu	6
IV. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu	7
4.1. Postawy	7
4.2. Wiedzy	7
4.3. Umiejętności	7
V. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży	9
5.1. Współpraca	9
5.2. Formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży	9
5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży	11
5.4. Formularz potwierdzenia lub braku możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży	12
5.5. Miejsca spotkań i miejsca oczekiwania	13
5.6. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących	13
5.7. Karty pomocy w podróży	14
5.8. Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy/asysty w podróży – na terenie dworca kolejowego lub stacji pasażerskiej – przez podmioty trzecie	14
VI. Realizacja usługi	16
6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży	16
6.2. Pomoc w miejscu odprawy pasażerskiej (świadczona przez pracowników zarządców miejsca odprawy pasażerskiej lub podmioty trzecie)	21
6.3. Wejście na pokład/wyjście z pociągu	25
6.4. Pomoc na pokładzie pociągu	28
6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja	34
6.6. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – stan zdrowia podróżnego	36
VII. Załączniki	38
Słownik pojęć	38
Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu	39

Wstęp

Standard pomocy/asysty w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami określa podstawowe wymogi w zakresie organizacji i realizacji pomocy/asysty w podróży, w tym:

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

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

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

Standard został opracowany na podstawie Standardu informowania i komunikowania się opracowanego w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

I. Cele standardu

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

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

a) Obsługi bezpośredniej:

- 1) w punktach obsługi i informacji pasażerskiej, przez:
 - **sprzedawcę biletów,**
 - **pracownika punktu informacyjnego,**
 - **pracownika punktu obsługi pasażera.**
- 2) w punktach sprzedaży biletów, przez:
 - **sprzedawcę biletów,**
 - **pracownika punktu obsługi pasażera.**
- 3) przy przyjmowaniu zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, przez:
 - **sprzedawcę biletów,**
 - **pracownika punktu informacyjnego,**
 - **pracownika punktu obsługi pasażera.**
- 4) w poruszaniu się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej, w tym pomoc w dostaniu się do kluczowych z punktu widzenia pasażera miejsc – od momentu przybycia podróżnego do wyznaczonego miejsca spotkania, przez:
 - pracownika miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży,
 - **pracownika realizującego pomoc/asystę w podróży,**
 - pracownika zarządcy infrastruktury wyznaczonego do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielania pomocy/asysty w podróży.
- 5) podczas wchodzenia na pokład pociągu i przy wyjściu z pociągu, przez:
 - **pracownika drużyny konduktorskiej.**
- 6) przy zajmowaniu i opuszczaniu miejsca w pociągu, przez:
 - **pracownika drużyny konduktorskiej.**
- 7) podczas podróży w poruszaniu się po pociągu (jeśli pasażerowi nie towarzyszy asystent), przez:
 - **pracownika drużyny konduktorskiej.**

8) podczas kontroli biletów, przez:

- **osobę dokonującą kontroli dokumentów przewozowych.**

9) podczas ewakuacji, opóźnień lub odwołania kursu (przekazanie informacji o zaistniałej sytuacji, wielkości opóźnienia, ewentualnych rozwiązaniach umożliwiających kontynuowanie podróży innym pociągiem/komunikacją zastępczą np. autobusem), przez:

- **pracownika drużyny konduktorskiej,**
- pracownika miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży,
- **pracownika realizującego pomoc/asystę w podróży,**
- pracownika zarządcy infrastruktury wyznaczonego do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielania pomocy/asysty w podróży.

10) w trakcie przesiadek w ramach podróży skomunikowanej z innymi środkami transportu, przez:

- pracownika miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży,
- **pracownika realizującego pomoc/asystę w podróży,**
- pracownika zarządcy infrastruktury wyznaczonego do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielania pomocy/asysty w podróży.

11) w sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w przypadku awarii pociągu w trakcie podróży (jeśli jest zapewniona), przez:

- **pracownika drużyny konduktorskiej (w sytuacji gdy drużyna konduktorska także zmienia pojazd razem z podróżnymi).**

12) w sytuacji konieczności dostania się do komunikacji zastępczej w miejscu odprawy pasażerskiej (jeśli jest zapewniona), przez:

- pracownika miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży,
- **pracownika realizującego pomoc/asystę w podróży,**
- pracownika zarządcy infrastruktury wyznaczonego do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu i udzielania pomocy/asysty w podróży.

b) Obsługi pośredniej:

1) podczas planowania podróży, zakupu biletów obsługi i organizacji podróży za pośrednictwem stron internetowych, aplikacji mobilnych, formularzy zgłoszeniowych, infolinii, przez:

- **pracownika infolinii.**

2) w czasie zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, przez:

- **pracownika infolinii.**

3) w trakcie obsługi zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży, w tym potwierdzenia zgłoszenia, przez:

- **pracownika infolinii.**
- 4) podczas zarządzania zgłoszeniem – jego aktualizacji, zmiany, odwołania zgłoszenia przez pasażera/nie przyjęcia do realizacji pomocy/asysty przez podmiot kolejowy, przez:
- **pracownika infolinii.**

II. Beneficjent standardu

Beneficjentami Standardu 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.

III. Podmiot standardu

Standard powinien być stosowany w:

- kolejowym transporcie zbiorowym;
- miejscach odprawy pasażerskiej na:
 - 1) dworcach i stacjach kolejowych,
 - 2) węzłach przesiadkowych.

Standard ma zastosowanie w pracy:

- pracownika punktu obsługi pasażera (dotyczy także pracowników InfoDworców, funkcjonujących na dworcach zarządzanych przez PKP S.A.),
- pracownika punktu informacyjnego (dotyczy także pracowników InfoDworców, funkcjonujących na dworcach zarządzanych przez PKP S.A.),
- pracownika infolinii,
- sprzedawcy biletów,
- pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty (dotyczy także pracowników Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych, funkcjonującego w strukturze organizacyjnej PKP S.A.),
- pracownika realizującego pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej,
- pracownika drużyny konduktorskiej,
- osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozowych.

IV. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu

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

Pracownik realizujący pomoc/asystę w podróży w sposób zgodny ze standardem to osoba, która w zakresie:

4.1. Postawy

- Jest przekonana, 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 przekonana, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące.

4.2. Wiedzy

- Zna podstawowe zasady savoir-vivre w obsłudze różnorodnych podróżnych i wie, że ważne jest, aby stosować je spójnie podczas wykonywania obowiązków.
- 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 pociągu (platformy, pochylnie, podnośniki) i wie jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami korzystającymi z tego sprzętu.
- Wie, jaka jest funkcja psa asystującego i jakie prawa przysługują podróżnym z psem asystującym.
- Zna procedury obowiązujące w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych i wie jak uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróżnych.
- Zna zasady zachowania bezpieczeństwa podróżnego i personelu transportu zbiorowego.

4.3. Umiejętności

- Potrafi zastosować zasady savoir-vivre w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniając potrzeby i podmiotowość obydwu stron.

- Umie zastosować zasady pierwszego kontaktu, które są też formą ustalenia tzw. planu pomocy/asysty w podróży zawierającego: zasady wsparcia i zasady komunikowania się z osobą podróżującą 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 do i wysiadanie z pociągu.
- Potrafi pomóc bez rozpraszania psa asystującego.

V. Ogólne wytyczne w zakresie pomocy/asysty w podróży

5.1. Współpraca

Warunkiem skutecznego świadczenia usług pomocy/asysty w podróży jest współdziałanie przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej oraz zarządców infrastruktury między sobą. W tym celu pracownicy odpowiedzialni za organizację pomocy w podróży w każdym z przedsiębiorstw, którego standard dotyczy, **muszą dysponować zawsze aktualną listą kontaktową** (imię, nazwisko, telefon) do swoich odpowiedników w pozostałych przedsiębiorstwach.

5.2. Formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży

Z uwagi na funkcjonujące już w transporcie kolejowym formularze internetowe (*online*) oraz z racji powszechności rozwiązań informatycznych w tym zakresie, standard nie określa wzoru formularza zgłoszenia pomocy/asysty w podróży pod względem graficznym, czy układu poszczególnych pól, a jedynie określa zakres niezbędnych danych, które muszą się w nim znaleźć i są to:

- 1) imię i nazwisko podróżnego (pole nieobowiązkowe),
- 2) data podróży,
- 3) relacja (stacja/przystanek wyjazdu, stacja/przystanek przyjazdu, stacja/przystanek przesiadania się),
- 4) opcjonalnie lista dworców i stacji, na terenie których może być zapewniona pomoc wraz z opcją alternatywnych miejsc pomocy na terenie dworca lub stacji¹,
- 5) numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc,
- 6) nazwa przewoźnika,
- 7) planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
- 8) określenie zakresu oczekiwanej pomocy/asysty:
 - na terenie miejsca odprawy pasażerskiej (ze wskazaniem stacji/przystanku początkowej i końcowej),
 - przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu,
 - przy zajęciu miejsca w pociągu,
 - przeniesienie bagażu (zgodnie z maksymalną wagą określoną w regulaminach przewoźników/zarządców miejsca odprawy pasażerskiej),
 - wniesienie/wyniesienie bagażu (zgodnie z maksymalną wagą określoną w regulaminach przewoźników/zarządców miejsca odprawy pasażerskiej),
 - pomoc/asysta w podróży z przesiadką z możliwością dodania parametrów podróży (tj. stacja początkowa z datą i godziną wyjazdu, stacja końcowa z datą i godziną przyjazdu, nazwa przewoźnika, numer pociągu, wagonu i miejsca (jeśli dotyczy)),

¹ Opcja zależna od możliwości pozyskania aktualnych danych od zarządców dworców i infrastruktury na terenie woj. Śląskiego.

- 9) rodzaj ograniczenia z określeniem rodzaju zaopatrzenia ortopedycznego (rekomendowany zamknięty katalog do wyboru):
- osoba na wózku (z określeniem rodzaju wózka: ortopedyczny, elektryczny, inny),
 - osoba o ograniczonej możliwości poruszania się (z określeniem wykorzystywanego sprzętu: kule/laska, balkonik/chodzik, wózek dziecięcy/specjalistyczny wózek dziecięcy),
 - osoba niewidoma,
 - osoba słabowidząca,
 - osoba głucha,
 - osoba słabosłysząca,
 - osoba głuchoniewidoma,
 - osoba z niepełnosprawnościami psychicznymi,
 - osoba z niepełnosprawnościami intelektualnymi,
 - osoba starsza (rekomendowane jest przyjęcie jednego progu wiekowego dla osób starszych w transporcie publicznym 60 lat, zgodnie z definicją osoby starszej zawartą w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych),
 - kobieta w ciąży,
 - osoba podróżująca z małymi dziećmi (rekomendowane jest przyjęcie wieku do 6 lat),
 - osoba w spektrum autyzmu,
 - osoba niskorosła,
 - inne.
- 10) liczba osób potrzebujących pomocy/asysty (w przypadku wskazania więcej niż jednej osoby – konieczny jest wybór potrzeb kolejnych podróżnych zgodnie z pkt 7 i 8),
- 11) informacja, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący,
- 12) preferowana przez podróżnego forma kontaktu (np. mail, telefon, SMS),
- 13) miejsce spotkania i godzina spotkania - uzupełniane automatycznie (z uwzględnieniem wydłużonego czasu potrzebnego na dostanie się na miejsce spotkania np. w przypadku osób o ograniczonej sprawności ruchowej) na podstawie danych z systemu rezerwacji miejsc/zakupu biletów oraz bazy zawierającej dane na temat miejsca odprawy pasażerskiej. W przypadku braku możliwości automatycznego uzupełnienia pola – informacja o miejscu i godzinie spotkania udostępniana jest podróżnemu w formularzu potwierdzającym możliwość realizacji pomocy/asysty w podróży. Miejsce spotkania powinno uwzględniać wyznaczone lub zwyczajowe miejsca spotkań z możliwością jego zmiany/poprawy przez podróżnego; godzina spotkania powinna uwzględniać czas (przed planowanym odjazdem) niezbędny do realizacji pomocy/asysty w sposób bezpieczny i komfortowy dla podróżnego (minimum 30 -15 minut przed planowanym odjazdem),
- 14) uwagi (pole nieobowiązkowe, gdzie podróżny może podać dodatkowe informacje).

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

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

Z uwagi na pasażerów z dysfunkcją wzroku i ograniczoną motoryką rąk, powinna istnieć możliwość wypełnienia formularza na stronie internetowej bez użycia myszki komputerowej.

Formularze muszą być zgodne z WCAG 2.1, AA oraz spełniać wymogi Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.

W przypadku zarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów internetowych (*online*), system po dokonaniu zakupu biletu powinien dopytać, czy podróżny chce zgłosić potrzebę pomocy/asysty w podróży, a w przypadku potwierdzenia – wygenerować zgłoszenie z możliwością jego weryfikacji i poprawy przez podróżnego przed przesłaniem do przewoźnika. Zgłoszenie generowane jest na podstawie udostępnionych w procesie rejestracji danych podróżnego oraz danych dotyczących podróży.

W przypadku niezarejestrowanych użytkowników systemu rezerwacji biletów internetowych (*online*) zgłoszenie powinno być wygenerowane automatycznie po dokonaniu zakupu biletu i wyrażeniu przez podróżnego chęci uzyskania pomocy/asysty. Podróżny uzupełnia zgłoszenie o brakujące dane.

Uwaga: Każde zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę wygenerowane automatycznie przez system zawsze musi podlegać dodatkowej weryfikacji przez pracownika.

Każdorazowo po dokonaniu zgłoszenia podróżny otrzymuje potwierdzenie dokonania zgłoszenia zgodnie z Działaniem 2. *Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia na pomoc/asystę w podróży* (rozdział 6.1. *Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży*).

5.3. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży

Każde złożone przez podróżnego lub przyjęte przez pracownika KŚ zgłoszenie należy potwierdzić w formie wskazanej przez podróżnego w formularzu.

Potwierdzenie dotyczy jedynie przyjęcia zgłoszenia. Potwierdzenie musi zawierać:

- 1) nazwę podmiotu, który zgłoszenie przyjął,
- 2) informację dotyczącą zgłoszonej pomocy/asysty w podróży,
- 3) numer zgłoszenia,
- 4) przewidywany czas potwierdzenia możliwości realizacji pomocy/asysty albo braku możliwości realizacji pomocy/asysty,
- 5) kontakt do podmiotu, który zgłoszenie przyjął (numer telefonu, adres email).

Proponowany wzór potwierdzenia:

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia pomocy/asysty w podróży nr

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

W przypadku pytań lub nieotrzymania od nas informacji zwrotnej we wskazanym terminie prosimy o kontakt pod nr tel.: lub adresem email: nazwa podmiotu i numer zgłoszenia

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

Z uwagi na funkcjonujące w transporcie kolejowym formularze potwierdzenia lub braku możliwości pomocy/asysty online, standard nie określa wzoru formularza pod względem graficznym, czy układu poszczególnych pól, a jedynie wskazuje zalecenia w zakresie informacji, które podróżny powinien otrzymać.

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

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

Potwierdzenie powinno zawierać informacje o:

- 1) miejscu spotkania,
- 2) dacie i godzinie spotkania (co najmniej 30 – 15 minut przed odjazdem pociągu),
- 3) zakresie świadczonej pomocy/asysty (np. pomocy na terenie dworca/stacji, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu, pomocy przy zajęciu miejsca w pociągu, pomocy w podróży z przesiadką),
- 4) relacji podróży (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się),
- 5) nazwę przewoźnika, numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc,
- 6) informacjach ułatwiających podróżnemu identyfikację osób realizujących pomoc/asystę (np. będzie realizowana przez dwóch pracowników ochrony ubranych w żółte, odbłaskowe kamizelki) wraz z danymi kontaktowymi do osoby odpowiedzialnej za organizację pomocy/asysty odpowiednio: na terenie dworca/stacji, przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu,

- 7) danych kontaktowych (numer telefonu/infolinii, adres email lub kontakt SMS) do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika, zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

W przypadku braku możliwości realizacji pomocy/asysty należy:

- a) podać przyczyny braku możliwości realizacji pomocy/asysty (np. brak możliwości organizacji pomocy na dworcu/stacji lub dworcach/stacjach np. ze względu na brak pracowników realizujących pomoc/asystę, awaria sprzętu wspomagającego poruszanie się, prace remontowo-budowlane), brak miejsc lub brak wagonu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami),
- b) wskazać inne możliwości podróży (np. zmiana daty podróży, zmiana dworca/stacji, możliwość realizacji podróży ale bez możliwości zapewnienia pomocy/asysty na dworcu/stacji).

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

5.5. Miejsca spotkań i miejsca oczekiwania

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z przewoźnikami kolejowymi wyznaczają **miejsca spotkań** na terenie dworców/stacji/węzłów przesiadkowych. Miejsca spotkań muszą być zlokalizowane w pobliżu dostępnych (dostosowanych) wejść, punktów obsługi pasażerów i kas przeznaczonych do obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Wyznaczone miejsca powinny być odpowiednio oznakowane i wyposażone – przez zarządcę dworca lub w przypadku stacji przez zarządcę infrastruktury – w urządzenia umożliwiające powiadomienie pracowników miejsc odprawy pasażerskiej o fakcie przybycia pasażera. Niezależnie od powyższego należy dopuścić możliwość proponowania przez podróżnego innego miejsca spotkania.

Jest zalecane, by osoby zajmujące się realizacją pomocy/asysty w podróży na dworcach/stacjach/przystankach wyróżniały się strojem – nie jako ochrona dworca, lecz jako asystenci podróżnych/ pracownicy wyznaczeni do realizacji pomocy/asysty (np. na czas trwania asysty zakładały odpowiednią kamizelkę z właściwym napisem) .

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej we współpracy z przewoźnikami kolejowymi wyznaczają ponadto **miejsca oczekiwania** dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami na peronach.

Zajęcie tego miejsca przez podróżnego jest informacją dla pracowników drużyn konduktorskich, że podróżnemu należy udzielić pomocy/asysty przy lokowaniu w pociągu. Miejsca oczekiwania powinny być wyposażone w miejsca do siedzenia.

5.6. Obsługa osób g/Głuchych i słabosłyszących

Przewoźnicy i zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej zapewniają:

- 1) Pętle indukcyjne w kasach, punktach obsługi pasażera i punktach informacyjnych (przeznaczonych do obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami).
- 2) Usługę PJM online. Usługa udostępniana jest na stronie internetowej przewoźnika/zarządcy z możliwością połączenia z konsultantem infolinii. Usługa wykorzystywana jest również w kasach, punktach obsługi pasażera i punktach informacji pasażerskiej (przeznaczonych do

obsługi osób z niepełnosprawnościami) oraz przez pracowników drużyn konduktorskich i pracowników realizujących pomoc/asystę w miejscach odprawy pasażerskiej.

5.7. Karty pomocy w podróży

W celu zwiększenia komfortu komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby przewoźnicy kolejowi stosowali tzw. karty pomocy w podróży. Mają one szczególne znaczenie w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami. 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 pociągach.

5.8. Rekomendowane zapisy umowne w zakresie świadczenia pomocy/asysty w podróży – na terenie dworca kolejowego lub stacji pasażerskiej – przez podmioty trzecie

W celu zapewnienia właściwej jakości świadczenia pomocy/asysty w podróży przez podmioty trzecie, wykonujące również inne zadania, jak np. ochrona osób i mienia na terenie miejsc odprawy pasażerskiej, w opisie przedmiotu zamówienia należy uwzględnić zapisy dotyczące sposobu i zakresu realizacji pomocy/asysty.

Rekomendowane klauzule opisu przedmiotu zamówienia oraz zapisy umowne:

1) Sposób świadczenia pomocy/asysty.

- 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).
- Zamawiający wymaga, by realizacja innych zadań związanych np. z ochroną osób lub mienia nie stanowiła przeszkody w zapewnianiu pomocy/asysty w podróży. Wykonawca zapewni właściwą organizację pracy uwzględniającą możliwość jednoczesnej realizacji zadań związanych z ochroną osób i mienia oraz świadczeniem pomocy/asysty na terenie dworca/stacji. Zamawiający wymaga zapewnienia na głównych dworcach 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:
 - a) jeden wózek na każdy obiekt objęty umową, przeznaczony do realizacji pomocy/asysty w podróży,
 - b) jeden wózek bagażowy na każdy obiekt objęty umową, przeznaczony do realizacji pomocy/asysty w podróży,
 - c) jeden tablet do obsługi podróżnych z wykorzystaniem tłumacza polskiego 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.:
 - a) zgodności realizacji pomocy/asysty z przyjętymi standardami świadczenia pomocy w podróży,
 - b) czasu oczekiwania na personel, szybkości i terminowości wykonania pomocy/asysty,
 - c) gotowości i sposobu realizacji pomocy/asysty w przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia,
 - d) zapewnienia bezpieczeństwa i komfortu podróżnego oraz personelu realizującego pomoc/asystę,
 - e) realizacji pomocy/asysty w sytuacjach nadzwyczajnych (np. opóźnienia, zmiana miejsca odjazdu, komunikacja zastępcza),
 - f) kwalifikacji i wiedzy personelu,
 - g) umiejętności komunikacyjnych,
 - h) jakości i sposobu przekazywanych informacji.

VI. Realizacja usługi

6.1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży

Działanie 1. Zgłoszenie zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży

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

Odpowiedzialny

- pracownik infolinii

Sposób realizacji

Telefonicznie na wskazany nr telefonu. Pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie internetowej.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialny

- pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

Pracownik wypełnia formularz udostępniany przez przewoźnika na jego stronie internetowej.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Odpowiedzialny

- sprzedawca biletów

Sposób realizacji

W systemie sprzedaży biletów powinna pojawiać się opcja „potrzebna pomoc/asysta” generująca formularz zgłoszenia pomocy/asysty w podróży.

Pracownik dba o kompletność wypełnianego formularza.

Warunki realizacji usługi

- 1) Optymalnie 24 godziny przed podróżą. Podróżny może dokonać zgłoszenia w czasie krótszym niż 24 godziny przed podróżą. Zakres informacji jest taki sam, niezależnie od czasu zgłoszenia przez podróżnego.
- 2) KŚ udostępnia na stronie internetowej formularz.
- 3) Do wykorzystania w obsłudze bezpośrednio:
 - a) tłumacz polskiego języka migowego online,
 - b) 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),
 - o układaniu prostych zdań.
- c) pętla indukcyjna,
- d) 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.
- 4) W obsłudze pośredniej niezbędna zgodność stron internetowych z WCAG (w wersji określonej w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych).

Działanie 2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia na pomoc/asystę w podróży

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

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

Warunki realizacji usługi

- 1) Potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się, w szczególności: mail, SMS, telefon, indywidualne konto pasażera w systemie rezerwacji biletów.
- 2) W przypadku zgłoszenia wysłanego drogą mailową lub telefonicznego na wskazany numer telefonu (infolinia) potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przekazywane jest optymalnie w ciągu 30 minut od chwili otrzymania zgłoszenia.
- 3) W przypadku zgłoszenia w COP/kasach biletowych KŚ (w zakresie pomocy/asysty na dworcu i lub pociągu) – potwierdzenie przekazywane jest w sposób wskazany przez podróżnego jako preferowany sposób porozumiewania się, w szczególności: mail, SMS, telefon, indywidualne konto pasażera w systemie rezerwacji biletów.

Odpowiedzialny (w zakresie pkt 3)

- pracownik punktu obsługi pasażera

Działanie 3. Weryfikacja kompletności zgłoszenia (złożonego zdalnie)

Odpowiedzialny

- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony KŚ

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

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

Działanie 4. Weryfikacja możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży po stronie przewoźnika i przekazanie zgłoszenia do realizacji**Odpowiedzialny**

- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik infolinii
- sprzedawca biletów

Sposób realizacji

Formularz przekazywany jest automatycznie (elektronicznie) do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty ze strony KŚ.

Odpowiedzialny

- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika

Sposób realizacji

- 1) Potwierdzana jest możliwość realizacji pomocy/asysty w podróży po stronie KŚ.
- 2) Następnie zgłoszenie jest przekazywane do pracownika odpowiedzialnego po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji, jeśli jest wdrożony).

Warunki realizacji usługi

- 1) Wstępna weryfikacja możliwości udzielenia pomocy/asysty po stronie KŚ następuje optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia.
- 2) W przypadku gdy pasażer prześle do KŚ zgłoszenie zawierające potrzebę pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, pracownik KŚ odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty, optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia przekazuje zgłoszenie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej (informując o tym pasażera), który podejmuje właściwe działania.
- 3) Pamiętaj, że optymalny czas na potwierdzenie podróżnemu możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży to 5 godzin od otrzymania zgłoszenia.

Działanie 5. Weryfikacja możliwości zapewnienia pomocy/asysty na terenie dworca**Odpowiedzialny**

- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie KŚ

Sposób realizacji

- 1) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej potwierdza optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia pracownikowi KŚ odpowiedzialnemu za organizację pomocy/asysty w podróży możliwość udzielenia pomocy/asysty w przemieszczaniu się po terenie dworca, peronach, przejściach podziemnych, kładach lub innych ciągach komunikacyjnych, na których dozwolone jest przemieszczanie się pieszych, we wskazanym przez podróżnego terminie (mailem lub za pośrednictwem wspólnego systemu wymiany informacji, jeśli jest wdrożony).
- 2) Potwierdzenie zawiera:
 - numer kontaktowy do osób odpowiedzialnych za realizację pomocy/asysty ze strony zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej,
 - miejsce i godzinę spotkania z pasażerem (30 – 15 minut przed odjazdem pociągu).
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie KŚ przekazuje kierownikowi pociągu KŚ kopię formularza zgłoszenia pomocy/asysty w podróży uzupełnioną o dane kontaktowe do odpowiednich pracowników zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej odpowiedzialnych za organizację pomocy/asysty w podróży na dworcu/stacji/peronie.
- 4) Kierownik pociągu KŚ podczas obejmowania pociągu ma obowiązek wskazać pracownika drużyny konduktorskiej KŚ odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty w podróży. Może wskazać siebie.

Warunki realizacji usługi

- 1) Wstępna weryfikacja możliwości udzielenia pomocy/asysty następuje optymalnie w ciągu 60 minut od chwili otrzymania zgłoszenia, o ile nie wymaga to podjęcia dodatkowych konsultacji z innymi podmiotami na całej trasie przejazdu i dotyczy ruchu krajowego.
- 2) Jeśli takie konsultacje są niezbędne, wówczas każdy z podmiotów (tj. przewoźnik i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej) ma optymalnie 60 minut na dokonanie swojej weryfikacji od momentu otrzymania zgłoszenia, czyli jeśli będą to trzy podmioty to łącznie weryfikacja możliwości udzielenia pomocy/asysty musi nastąpić w ciągu optymalnie 180 minut.
- 3) Pamiętaj, że maksymalny czas na potwierdzenie podróżnemu możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży to 5 godzin od otrzymania formularza zgłoszeniowego.

Działanie 6. Wysłanie potwierdzenia do podróżnego o możliwości lub informacji o braku możliwości zapewnienia pomocy/asysty

Odpowiedzialny

- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty ze strony KŚ

Sposób realizacji

Przekazuje pasażerowi:

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

Warunki realizacji usługi

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

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

Działanie 1. Powitanie pasażera w wyznaczonym miejscu

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik wyznaczony do zapewnienia pomocy/asysty

Sposób realizacji

- 1) Pracownicy powinni oczekiwać na pasażera w umówionym miejscu na minimum 5 min przed umówioną z podróżnym godziną spotkania. Pracownicy witają się z pasażerem podając zajmowane przez siebie stanowiska/pełnione funkcje zawodowe.
- 2) Pracownicy potwierdzają tożsamość podróżnego, poprzez odwołanie do numeru zgłoszenia pomocy/asysty w podróży.
- 3) Następnie pracownicy informują, że są odpowiedzialni za realizację pomocy/asysty na terenie dworca.

Warunki realizacji usługi

- 1) W przypadku spóźnienia podróżnego pracownicy zobowiązani są do pozostania w wyznaczonym miejscu i oczekiwania na pasażera do czasu odjazdu pociągu.
- 2) Miejsce spotkania – wyznaczone stałe miejsce spotkań, zlokalizowane w pobliżu dostępnego wejścia na dworzec/stację. Jest wyposażone w miejsca siedzące oraz system powiadamiania pracowników dworca o fakcie przybycia pasażera.

Uwaga: miejsc spotkań w dużych obiektach powinno być więcej niż jedno (umiejscowione przy wejściu/wyjściu z dworca); dopuszcza się wskazanie przez podróżnego innego miejsca spotkania – na etapie zgłaszania zapotrzebowania na pomoc/asystę w podróży.

- 3) Rekomendowane jest wyposażenie pracownika w tłumacza polskiego języka migowego online.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Podróżny może okazać kartę pomocy w podróży, na której będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 2) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba wyciąga dłoń – uściśnij ją. Jeśli podróżny jest odwrócony do Ciebie i po pierwszych słowach zorientujesz się, że nie słyszy - dotknij go lekko w ramię.
- 3) Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą rękę.
- 4) Jeśli podróżny tego oczekuje, do komunikacji z g/Głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikację z tłumaczem polskiego języka migowego online (np. na tablecie, w komórce).

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

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ

Sposób realizacji

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

Wskazówki dla pracowników

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

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

- a) miejsce i data wydania certyfikatu,
- b) numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,
- c) rasa, imię oraz data urodzenia psa,
- d) imię i nazwisko osoby 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. Oprócz certyfikatu właściciel psa powinien mieć przy sobie odpowiednią dokumentację (książeczkę zdrowia psa z informacjami o aktualnych szczepieniach). Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

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

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

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ wyznaczony do zapewnienia pomocy/asysty

Sposób realizacji

Nie należy wykonywać jakichkolwiek czynności za podróżnego lub samodzielnie dysponować jego mieniem, jeśli tego nie oczekuje.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Każdorazowo upewnij się, że zastosowane rozwiązanie (winda, pochylnia, podnośnik lub inne) jest sprawne, a jego użycie nie stwarza zagrożenia dla pasażera i personelu.
- 2) Pamiętaj, że dla osób poruszających się o kulach pozycja stojąca jest bardzo uciążliwa.
- 3) Bądź cierpliwy i wyrozumiały – osoba z niepełnosprawnością potrzebuje niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.
- 4) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 5) Nie głośzcz i nie rozpraszaaj psa asystującego – pies pracuje. Pies wykonuje polecenia podróżnego - nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 6) Staraj poruszać się po przeciwnej stronie niż pies.
- 7) Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp podróżny.
- 8) Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się np. podnośniki, pochylnie, windy itp.
- 9) W przypadku osób niewidomych staraj się informować o przebiegu pokonywanej trasy, dając jasne, zrozumiałe i proste wytyczne dotyczące np. zmiany kierunku (np. w górę, w dół, w prawo, w lewo), wejściu po schodach itp., podając kierunki lub posługując się do

nawigowania kątem geometrycznym lub godziną na tarczy zegara, wskazuj pozycje właściwe dla podróżnego.

10) W przypadku konieczności pokonywania dłuższych odcinków dopytaj, czy podróżny potrzebuje dodatkowych informacji nawigacyjnych lub odpoczynku.

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

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

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

- 1) Należy zapewnić alternatywną drogę przemieszczania się po terenie dworca/stacji. O ile jest to możliwe należy skorzystać z innej trasy do lub z pociągu. Alternatywnie należy podjąć próbę przekierowania odjazdu pociągu z miejsca, do którego prowadzi droga bez barier.
- 2) Jeżeli awaria urządzeń uniemożliwia realizację podróży, pracownicy zobowiązani są do zapewnienia pomocy/asysty w dotarciu do punktu obsługi pasażera, którego pracownicy przejmują realizację pomocy/asysty.
- 3) Pracownik punktu obsługi pasażera w przypadku braku możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży ustala z podróżnym inny termin podróży.
- 4) Każdą awarię pracownicy niezwłocznie zgłaszają do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika.

Wskazówki dla pracowników

W przypadku dworców kolejowych trasa z i do pociągu zapewnia dwa dojścia, które powinny być wyposażone w urządzenia wspomagające przemieszczanie się.

Działanie 5. Pomoc/asysta w podróży w przypadku opóźnień

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

Pracownicy informują pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty o opóźnieniu i jego przewidywanym czasie. Informacja ta służy planowaniu pracy pracowników.

Wskazówki dla pracowników

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

6.3. Wejście na pokład/wyjście z pociągu

Działanie 1 Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc/asystę na dworcu/ i potwierdzenie wykonania pomocy/asysty

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

- 1) Pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej przedstawia pracownikowi/pracownikom drużyny konduktorskiej pasażera, a pasażera informuje o kontynuacji obsługi przez personel pociągu. Pracownicy realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej żegnają się z pasażerem.
- 2) Pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej zamieszcza informacje dotyczące przebiegu pomocy/asysty w dokumentacji świadczonych usług.
- 3) Raport z przebiegu pomocy/asysty powinien zawierać przynajmniej:
 - a) liczbę osób, którym była udzielona pomoc/asysta,
 - b) rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - c) czas realizacji pomocy/asysty,
 - d) zakres pomocy/asysty,
 - e) ewentualne problemy w realizacji pomocy/asysty (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się, opóźnienie pociągu, upadek podróżnego podczas asysty, zasłabnięcie itp.),
 - f) pomoc/asysta zrealizowana w całości/częściowo/pomoc/asysta nie zrealizowana. W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy/asysty należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

- 1) Drużyna konduktorska przejmuje realizację pomocy/asysty w zakresie wsiadania do pociągu od pracowników realizujących pomoc/asystę na dworcu/stacji.
- 2) Za wejście do i wyjście z pociągu oraz świadczenie pomocy/asysty w pociągu odpowiedzialny jest personel pokładowy, czyli drużyna konduktorska.
- 3) Personel pokładowy oraz pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy/asysty, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia (wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkowych potrzeb podróżnego).

Działanie 2. Przejęcie pasażera od pracowników realizujących pomoc/asystę na pokładzie pociągu

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

- 1) Pracownik drużyny konduktorskiej przedstawia pasażera pracownikowi realizującemu pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej jednocześnie informując go o kontynuacji obsługi przez personel dworca/stacji.
- 2) Drużyna konduktorska raportuje przebieg pomocy/asysty z wykorzystaniem stosowanego przez przewoźnika systemu.
- 3) Raport z przebiegu pomocy/asysty powinien zawierać przynajmniej:
 - a) liczbę osób, którym była udzielona pomoc/asysta,
 - b) rodzaj ograniczenia/niepełnosprawności (np. osoba niewidoma, na wózku, podróżny z małymi dziećmi),
 - c) czas realizacji pomocy/asysty,
 - d) zakres pomocy/asysty,
 - e) ewentualne problemy w realizacji pomocy/asysty (np. spóźnienie pasażera, utrudniony kontakt, awaria urządzeń wspomagających poruszanie się, opóźnienie pociągu itp.),
 - f) pomoc/asysta zrealizowana w całości/częściowo/niezrealizowana.
- 4) W przypadku częściowej realizacji lub braku realizacji pomocy/asysty należy wskazać przyczyny oraz podjęte przez pracowników działania mające na celu realizację pomocy/asysty.

Warunki realizacji usługi

- 1) Pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej przejmuje realizację pomocy/asysty w zakresie poruszania się po terenie dworca od drużyny konduktorskiej.
- 2) Drużyna konduktorska oraz pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej wyznaczony do zapewnienia pomocy/asysty powinni wymieniać się informacjami w zakresie obsługi i pomocy/asysty, które nie były zawarte w formularzu zgłoszenia (wynikającymi np. ze zmian organizacyjnych podróży lub innych/dodatkowych potrzeb podróżnego).

Działanie 3. Pomoc w sytuacji awarii urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pociągu

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)
- realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik KŚ odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty
- dyspozytor

Sposób realizacji

- 1) Drużyna konduktorska ustala z podróżnym inną możliwą formę pomocy/asysty przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pociągu.
- 2) W przypadku, gdy awaria dotyczy urządzeń wspomagających wsiadanie do/wysiadanie z pociągu z jednej strony składu kierownik pociągu zgłasza telefonicznie pracownikowi dyspozytury potrzebę zmiany krawędzi postoju pociągu.
- 3) W przypadku braku takiej możliwości dyspozytor powiadamia pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, który deleguje pracownika realizującego pomoc/asystę, w celu pomocy podróżnemu w dostaniu się do pracownika punktu obsługi pasażera.
- 4) Pracownik punktu obsługi pasażera w uzgodnieniu z pracownikiem odpowiedzialnym za organizację pomocy/asysty weryfikuje możliwości kontynuacji podróży innym pociągiem.
- 5) W przypadku gdy na danej stacji nie ma punktu obsługi pasażera lub jest nieczynny, pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej kontaktuje się z podróżnym w celu ustalenia możliwości kontynuacji podróży (np. innym pociągiem).
- 6) W przypadku możliwości kontynuacji podróży pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy zapewnia podróżnemu pomoc/asystę w poruszaniu się po terenie dworca.

Wskazówki dla pracowników

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

- a) zapytaj pasażera o inne możliwe formy pomocy/asysty. Pamiętaj jednak, że przenoszenie osób na wózkach nie jest rozwiązaniem i nie należy stosować tego rozwiązania,
- b) zapytaj personel dworca o możliwość skorzystania z urządzeń będących na wyposażeniu stacji,
- c) nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników dworca,
- d) pamiętaj o niezwłocznym zgłoszeniu telefonicznie do pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty ze strony przewoźnika każdej ujawnionej awarii sprzętu umożliwiającego wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu pociągu.

6.4. Pomoc na pokładzie pociągu

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

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

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

Wskazówki dla pracowników

- 1) Zawsze zapytaj, w jaki sposób możesz pomóc. Nie wychodź z założenia, że wiesz, jak to zrobić.
- 2) Podróżny może okazać ci kartę pomocy w podróży, gdzie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy/asysty lub sposobu komunikacji. Zapoznaj się z treścią karty i stosuj się do wskazanych tam zaleceń.
- 3) Karty są informacją dla innych pasażerów o szczególnych potrzebach w tym o konieczności zajęcia miejsca uprzywilejowanego. Ich zadaniem jest eliminowanie sytuacji spornych przede wszystkim w przypadku osób z niewidocznymi ograniczeniami, ale pamiętaj, że w pewnych sytuacjach mogą okazać się niewystarczające i powinienes pomóc pasażerowi zająć miejsce siedzące w pojeździe.
- 4) Witając się z osobą niewidomą, przedstaw się patrząc w jej stronę, a jeśli osoba wyciąga dłoń – uściśnij ją.
- 5) Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą rękę.
- 6) Jeśli podróżny tego oczekuje do komunikacji z G/głuchymi pasażerami wykorzystuj aplikacje z tłumaczem języka migowego online.
- 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. Możesz wcześniej przygotować sobie kartki z kluczowymi informacjami.
- 11) W przypadku osób słabosłyszących staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.

12) 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](#). Oprócz certyfikatu właściciel psa powinien mieć przy sobie odpowiednią dokumentację (książeczkę zdrowia psa z informacjami o aktualnych szczepieniach). Pies asystujący nie musi mieć założonego kagańca.

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

Działanie 2. Pomoc w zajęciu miejsca w pociągu

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

Pracownik udziela pomocy w zajęciu miejsca w pociągu w zakresie uzgodnionym wcześniej z podróżnym.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Zapytaj, czy możesz odprowadzić podróżnego do jego miejsca.
- 2) Zaproponuj również pomoc w przeniesieniu i bezpiecznym umieszczeniu bagażu (zgodnie z maksymalną wagą określoną w regulaminie przewoźnika).
- 3) Pomóż bezpiecznie zająć miejsce.

- 4) W przypadku osób poruszających się na wózkach sprawdź, czy wózek jest zablokowany, pomóż podróżnemu w skorzystaniu z pasów bezpieczeństwa i upewnij się, czy sam będzie mógł z nich korzystać w czasie podróży.
- 5) W przypadku osób z małymi dziećmi upewnij się, czy wózek został zablokowany lub złożony.

Działanie 3. Informacja o warunkach podróży i świadczonych na pokładzie pociągu usługach

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

Pracownik zapewnia dostęp do informacji o przebiegu oraz warunkach podróży.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Poinformuj podróżnego, gdzie znajduje się:
 - a) przedział drużyny konduktorskiej,
 - b) toaleta,
 - c) przyciski wezwania pomocy lub interkomy,
 - d) przedział gastronomiczny (jeśli jest),
 - e) przewijak, itp.
- 2) Zapytaj, czy podróżny oczekuje Twojej pomocy/asysty w trakcie podróży.
- 3) Ustalcie, czy i w jaki sposób podróżny będzie mógł się z Tobą skontaktować.
- 4) Upewnij się, że informacja głosowa i wizualna działa i jest czytelna dla podróżnego. Zaproponuj, że poinformujesz podróżnego z wyprzedzeniem o stacji docelowej. Zapytaj, na ile wcześniej podróżny chce taką informację otrzymać.

Uwaga: System informacji głosowej i wizualnej zainstalowany w pociągu musi być wykorzystywany do przekazywania informacji o aktualnym przebiegu trasy, opóźnieniach, zmianie trasy, zdarzeniach losowych, potrzebie ewakuacji.

Dodatkowo zaleca się stosowanie tłumacza języka migowego na monitorach zainstalowanych w pojeździe z komunikatami dotyczącymi: opóźnienia, zmiany trasy (ze wskazaniem zmian), zdarzeń losowych, potrzeby ewakuacji i z informacją, że w sprawie szczegółów podróżny proszony jest o kontakt z personelem pokładowym.

Działanie 4. Pomoc/asysta w poruszaniu się po pociągu (jeśli jest wymagana lub oczekiwana)

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

Pracownik udziela pomocy/asysty w podróży w zakresie poruszania po pociągu.

Wskazówki dla pracowników

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

Działanie 5. Pomoc w sytuacji awarii pociągu

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

- 1) Wyznaczony do udzielania pomocy/asysty pracownik drużyny konduktorskiej zapewnia podróżnym aktualną informację dotyczącą zaistniałej sytuacji.
- 2) W przypadku konieczności zapewnienia komunikacji zastępczej kierownik pociągu przekazuje aktualną informację dotyczącą podróżnych ze szczególnymi potrzebami (liczba osób, potrzeby podróżnych) pracownikowi odpowiedzialnemu za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika zapewnia transport zastępczy dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 4) Za pomoc w wyjściu z pociągu i w drodze do komunikacji zastępczej odpowiada wyznaczony do udzielania pomocy/asysty pracownik drużyny konduktorskiej.
- 5) Za pomoc w wejściu do pojazdu komunikacji zastępczej odpowiada personel pojazdu komunikacji zastępczej przy wsparciu wyznaczonego do udzielania pomocy/asysty pracownika drużyny konduktorskiej.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Poinformuj podróżnych o zaistniałej sytuacji, zapytaj, czy oczekują Twojej pomocy/asysty.
- 2) W przypadku konieczności opuszczenia pojazdu ustal z podróżnym zakres i sposób pomocy/asysty.
- 3) W przypadku konieczności organizacji komunikacji zastępczej poinformuj pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika, który zapewnienia transport zastępczy o pasażerach ze szczególnymi potrzebami. Pomoże to we właściwej organizacji komunikacji zastępczej i zminimalizuje ryzyko długiego oczekiwania na dostępny pojazd.

- 4) Upewnij się, że miejsce, w którym znajduje się pociąg umożliwia bezpieczne wyjście z pojazdu. W przypadku, gdy tak nie jest wezwij odpowiednie służby (np. straż pożarną), które udzielą pomocy.
- 5) Zapewnij pomoc/asystę w drodze do komunikacji zastępczej.

Działanie 6. Opóźnienie pociągu w podróży skomunikowanej

Odpowiedzialny

- kierownik pociągu
- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie KŚ
- dyspozytor
- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej

Sposób realizacji

- 1) Kierownik pociągu opóźnionego zgłasza do dyspozytora potrzebę skomunikowania pociągu z innym, z uwagi na przejazd osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Dyspozytor podejmuje decyzję o skomunikowaniu pociągów i informuje obu kierowników pociągów oraz pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika, o podjętej decyzji.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika w terminie do 30 minut przed przyjazdem opóźnionego pociągu, przekazuje kierownikowi opóźnionego pociągu, za pośrednictwem dyspozytora informacje dotyczące możliwości kontynuacji podróży osoby ze szczególnymi potrzebami. Weryfikuje możliwość realizacji pomocy/asysty przez pracowników realizujących pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej i w zakresie przejścia do pociągu skomunikowanego.

Działanie 7. Kontrola/zakup biletów

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

Sposób realizacji

Drużyna konduktorska stosuje obowiązujące u przewoźnika zasady postępowania w zakresie kontroli.

Wskazówki dla pracowników

- 1) Pamiętaj, że podróżni z orzeczeniem o niepełnosprawności nie mają obowiązku zgłoszenia się do drużyny konduktorskiej przed zajęciem miejsca w pociągu. Zakup biletu dokonywany jest podczas kontroli biletów, bez pobrania opłaty pokładowej.

Uwaga: Część przewoźników wprowadziła w swoich regulaminach inne zasady sprzedaży biletów w pociągu, w tym w szczególności obowiązek uprzedniego zgłoszenia się do konduktora.

- 2) W przypadku podróżnych ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osób starszych, podróżnych z małymi dziećmi lub kobiet w ciąży staraj się stosować podobną zasadę – jeśli po zgłoszeniu

podróżnego nie masz możliwości niezwłocznej sprzedaży biletu pozwól mu zająć miejsce w pociągu i poinformuj, że przyjdiesz później w celu sprzedaży biletu.

- 3) 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 pociągu na zakup lub zgłoszenie potrzeby zakupu lub skasowanie biletu.
- 4) Również w czasie kontroli biletów podróżni mogą potrzebować więcej czasu na odnalezienie biletu czy wymaganych dokumentów. Bądź cierpliwy i wyrozumiały.
- 5) Dla osób poruszających się o kulach pozycja stojąca jest bardzo uciążliwa, dlatego, jeśli jest taka możliwość, zaproponuj zajęcie miejsca siedzącego przed rozpoczęciem kontroli.
- 6) Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.
- 7) Nie rozpraszaj psa asystującego – pies pracuje. Pies wykonuje polecenia podróżnego. Nie wydawaj mu poleceń i nie próbuj przejmować nad nim kontroli.
- 8) 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”.
- 9) Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź bądź pochyl się.
- 10) Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- 11) Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce, a jeśli jest to możliwe i oczekiwane przez pasażera – skorzystaj z tłumacza polskiego języka migowego online.
- 12) W przypadku osób słabostyszających staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie wypowiedzi.
- 13) Jeśli zostaniesz poproszony o podanie swoich danych identyfikacyjnych, zaproponuj również ich zapisanie. Podróżny nie zawsze będzie miał możliwość ich zapisania samodzielnie.

6.5. Sytuacje nagłe/nieprzewidziane – ewakuacja

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

Działanie 1. Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na dworcach kolejowych/węzłach przesiadkowych

Odpowiedzialny

- pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik punktu obsługi pasażera

Sposób realizacji

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

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 chorobami psychicznymi i niepełnosprawnościami intelektualnymi mogą mieć 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 polskiego języka migowego jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że g/Głusi mogą nie znać języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, idź za mną, uciekaj.
- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, ostrzegając o przeszkodach. Z uwagi na okoliczności nie należy w tym przypadku stosować opisu przestrzeni używając kierunków, kątów geometrycznych (np. odwróć się o 90 stopni w prawo) 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, chorobami psychicznymi i 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 miejsce zagrożenia.

Działanie 2. Ewakuacja podróżnych ze szczególnymi potrzebami na pokładzie pociągu

Odpowiedzialny

- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)

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 w sposób dostosowany do odbiorcy (instrukcja wizualna i głosowa).
- 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.

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 chorobami psychicznymi i niepełnosprawnościami intelektualnymi mogą mieć 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 polskiego języka migowego jest użycie kartki. Ale pamiętaj, że g/Głusi mogą nie znać języka polskiego. Karty ewakuacyjne możesz przygotować wcześniej we własnym

zakresie i mieć je przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste komendy: ewakuacja, idź za mną, uciekaj.

- 6) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 7) W przypadku ewakuacji osób niewidomych stale informuj je o przebiegu trasy, określając kierunki i ostrzegając o przeszkodach, które są także bezpośrednio po wyjściu z miejsca zagrożenia.
- 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 z niepełnosprawnościami intelektualnymi, chorobami psychicznymi i 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 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 realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej
- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik drużyny konduktorskiej KŚ (wyznaczony przez kierownika pociągu)
- dyspozytor (dotyczy zasłabnięcia/ wystąpienia ataku epilepsji/padaczki)

Sposób realizacji

W przypadku, gdy do zdarzenia uzasadniającego interwencję lekarza dochodzi podczas jazdy pociągu – kierownik pociągu powiadamia dyspozytora o zaistniałej sytuacji.

Udzielanie pomocy:

- 1) Stosuj zasady udzielania pierwszej pomocy.
- 2) W przypadku, gdy do nagłej/nieprzewidzianej sytuacji związanej ze stanem zdrowia podróżnego doszło w czasie udzielania pomocy/asysty w podróży na dworcu kolejowym, pracownik realizujący pomoc/asystę po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej informuje pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży o braku możliwości kontynuacji podróży przez tego pasażera lub możliwym jego opóźnieniu w dotarciu do pociągu.
- 3) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty w podróży po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej niezwłocznie przekazuje tę informację do pracownika

odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty po stronie przewoźnika, który przekazuje tę informację do dyspozytora.

- 4) Dyspozytor informuje kierownika pociągu o zaistniałej sytuacji oraz przekazuje mu decyzję dotyczącą opóźnienia odjazdu pociągu lub kontynuacji podróży bez dalszego oczekiwania na pasażera.
- 5) Dalszą pomoc zapewnia pracownik realizujący pomoc/asystę zgodnie ze wskazówkami pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy/asysty w podróży po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

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/asystę w podróży.
- 6) Nie zostawiaj pasażera bez zapewnienia opieki ze strony pracowników/służb przejmujących pomoc/asystę.

VII. Załączniki

Słownik pojęć

Miejsce odprawy pasażerskiej – dworce i perony kolejowe oraz węzły przesiadkowe.

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

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 (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 100)).

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

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

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

Przewoźnik – podmiot świadczący usługi w ramach kolejowego transportu zbiorowego.

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

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

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

WCAG (ang. *Web Content Accessibility Guidelines*) – standard tworzenia dostępnych serwisów internetowych.

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 zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca dworca kolejowego, zarządca infrastruktury stacyjnej (perony kolejowe oraz drogi dojścia do peronów) lub węzła przesiadkowego.

Zasada prostego języka – zrozumiała, przejrzysta i partnerska komunikacja urzędowa.

Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 r. poz. 2240).
2. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 82).
3. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 100).
4. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 grudnia 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE. L Nr 356, str. 110).
5. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE. L Nr 172, str. 1) – stosuje się od dnia 7 czerwca 2023 r.