



DOBRE PRAKTYKI
OBSŁUGI OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
NA KOLEI



**DOBRE PRAKTYKI OBSŁUGI
OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
NA KOLEI**

przewodnik

Przedmowa

Konieczność realizacji zasady powszechnej dostępności i zapewnienia jak najwyższego poziomu obsługi klientów, niezależnie od ich indywidualnych możliwości czy potrzeb, nie budzi zastrzeżeń.

Obowiązek zapewnienia pełnej dostępności systemów transportowych podkreślony został już w Konwencji Praw Osób Niepełnosprawnych, ratyfikowanej przez Polskę w 2012 roku, a kolejne działania, podejmowane w skali europejskiej i krajowej oraz na poziomie poszczególnych podmiotów, podkreślają tylko jej podstawowe założenia, precyzując niektóre kwestie.

Dbałość o klienta jest jednym z podstawowych celów, jakie stawia przed sobą sektor transportu publicznego, a w szczególności kolej.

Tworząc wytyczne dla obsługi klientów o różnorodnych potrzebach (w tym osób z niepełnosprawnością), Urząd Transportu Kolejowego podkreśla konieczność zapewnienia spójnych i pozytywnych doświadczeń wszystkich podróżnych, niezależnie od miejsca i sposobu ich obsługi – bezpośredniej (na dworcach i stacjach kolejowych, na pokładzie pociągu) czy też zdalnej (przez telefon, stronę internetową czy aplikację mobilną).

Niniejszy przewodnik, prezentujący przykłady dobrych praktyk w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami na kolei, ma za zadanie uwrażliwić wszystkich pracowników – w szczególności mających bezpośredni kontakt z klientem – na różnorodność potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup pasażerów. **Niepełnosprawność stanowi w tym zakresie jedynie punkt wyjścia do rozważań na temat kompleksowego systemu obsługi wszystkich klientów i pasażerów.** Podstawą opracowania jest przekonanie, że jedyną cechą wspólną użytkowników kolei jest ich różnorodność, a świadomość tej różnorodności powinna

przekładać się bezpośrednio na szczegółowe wytyczne dotyczące obsługi.

Mając świadomość, że bezpośredni kontakt i obsługa klienta z niepełnosprawnością, świadczona na najwyższym poziomie, może stanowić wyzwanie dla pracowników kolei, przedstawiamy Państwu przewodnik, w którym opisane zostały procedury postępowania wobec różnych grup pasażerów.

Zapraszamy do lektury i stosowania na co dzień dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami na kolei.

Spis treści

Wstęp	7
1. Różnorodność klientów i pasażerów – podstawowe informacje	10
Różnorodność użytkowników transportu kolejowego	10
Osoby z niepełnosprawnością wzroku.....	11
Osoby z niepełnosprawnością słuchu	12
Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu.....	13
Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	14
Spektrum autyzmu	15
Inne niepełnosprawności i choroby psychiczne.....	16
Seniorzy i seniorki.....	16
Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi	17
2. Obsługa klientów i pasażerów na dworcu kolejowym i stacji kolejowej	18
Podstawowe zasady obsługi klienta z niepełnosprawnością	18
Osoby z niepełnosprawnością wzroku.....	20
Osoby z niepełnosprawnością słuchu	25
Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu.....	30
Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	35
Spektrum autyzmu	37
Inne niepełnosprawności	39
Seniorzy i seniorki.....	40
Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi	43
Pies asystujący towarzyszący osobie z niepełnosprawnością	44
Sytuacje trudne i problematyczne podczas obsługi klientów z niepełnosprawnością – możliwe warianty, sposób radzenia sobie z klientem.....	47
3. Obsługa klientów i pasażerów na pokładzie pociągu....	49
Podstawowe prawa pasażera	49

Podstawowe zasady obsługi klienta z niepełnosprawnością na pokładzie pociągu	50
Osoby z niepełnosprawnością wzroku.....	52
Osoby z niepełnosprawnością słuchu	56
Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu.....	59
Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	62
Spektrum autyzmu	64
Inne niepełnosprawności	65
Seniorzy i seniorki.....	67
Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi	68
Pies asystujący towarzyszący osobie z niepełnosprawnością	
70	
Sytuacje trudne i problematyczne podczas obsługi klientów z niepełnosprawnością – możliwe warianty, sposób radzenia sobie z klientem.....	73
4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom.....	75
Informacja wizualna.....	75
Informacja głosowa.....	83
Informacja dotykowa.....	85
5. Przygotowanie klienta / pasażera do podróży	89
Potrzeba zgłaszania asysty	89
Dostępna strona internetowa, aplikacja mobilna i system zakupu biletów.....	91
Dostępne automaty płatnicze, biletowe i inne.....	93
Podstawowe pojęcia i definicje użyte w opracowaniu	96
Dokumenty i publikacje referencyjne	100

Wstęp

Przeznaczenie i stosowanie przewodnika

Obserwowane obecnie zmiany społeczne i demograficzne nie pozostawiają wątpliwości: konieczne jest wypracowanie takich zasad, które – w pełni realizowane – zapewnią dostępność kolei jako podstawowego środka transportu i jej przystosowanie do potrzeb wszystkich użytkowników i użytkowników.

Różnorodność potrzeb klientów kolei jest ogromna. Jest też zmienna w czasie, a często także zależna od warunków zewnętrznych, samopoczucia w danej chwili lub stanu zdrowia konkretnej osoby. Co istotne, różnorodność jest normą, która powinna być brana pod uwagę na każdym etapie kontaktu z klientem i pasażerem.

Celem niniejszego opracowania jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi w transporcie kolejowym wszystkim grupom klientów i pasażerów, niezależnie od ich wieku i indywidualnych możliwości, poprzez wskazanie wytycznych dotyczących redukcji barier w dostępie do usług kolejowych.

Przewodnik skierowany jest do wszystkich osób pracujących na kolei, to znaczy pracowników bezpośredniej obsługi klienta, personelu asystującego, pracowników ochrony czy drużyny konduktorskiej, którzy na co dzień mają kontakt z klientem i pasażerem.

Przewodnik Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami na kolei powstał z potrzeby usystematyzowania wiedzy oraz połączenia wrażliwości i otwartości pracowników z dostarczaniem narzędzi niezbędnych do spełnienia oczekiwań bardzo różnorodnych grup klientów – osób z niepełnosprawnością, seniorów i seniorek, rodziców i opiekunów z małymi dziećmi czy kobiet w ciąży. Zakres opracowania i zawartość przewodnika

Przewodnik celowo pomija szczegółowe wytyczne dotyczące dostępności architektonicznej infrastruktury dworcowej,

peronowej, stacyjnej i w zakresie taboru – kwestie te zostały szeroko omówione w wielu obowiązujących aktach prawnych i innych publikacjach, w szczególności w *Ekspertyzie w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania* – powtarzanie wytycznych w tym zakresie nie było celem autorów.

W części pierwszej przewodnika przybliżone zostały różnorodne możliwości i zakres indywidualnych potrzeb poszczególnych grup klientów i pasażerów kolei.

W części drugiej przewodnik określa dobre praktyki obsługi tych grup klientów w zakresie:

- obsługi klientów na dworcu kolejowym i stacji kolejowej;
- obsługi klientów na pokładzie pociągów;
- przekazywania informacji klientom i pasażerom;
- przygotowania klienta do podróży.

Na końcu przewodnika wytłumaczone zostały wszystkie kluczowe pojęcia i definicje użyte w opracowaniu, przedstawiono także wykorzystane podczas tworzenia niniejszego opracowania publikacje i dokumenty referencyjne.

Podstawa opracowania

Podstawą opracowania stały się przede wszystkim wymagania, jakie na państwa-strony nakłada *Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*, ratyfikowana przez Polskę w 2012, wprowadzona w 2019 roku *Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, a także *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie wymogów dostępności produktów i usług*, zwana Europejskim Aktem Dostępności, która wpisuje się również w krajowy program „Dostępność Plus”, stanowiąc jego uzupełnienie w wymiarze rynkowym.

Co oczywiste, za podstawę niniejszego opracowania uznano także *Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18*

listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z Przewodnikiem stosowania TSI dla podsystemu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” oraz Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, zgodnie z którym przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji są zobowiązani do ustanowienia niedyskryminujących zasad dotyczących korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (na przykład osoby starsze).

1. Różnorodność klientów i pasażerów – podstawowe informacje

Różnorodność użytkowników transportu kolejowego

Różnorodność możliwości fizycznych, sensorycznych i intelektualnych poszczególnych klientów kolei jest ogromna. Co więcej – jest też zmienna w czasie i zależy od ich wieku, ogólnej kondycji czy chwilowego samopoczucia.

Różnorodność jest więc normą, która musi być brana pod uwagę na każdym etapie podróży, tj. od pierwszego do ostatniego kontaktu z klientem i pasażerem.

Podczas bezpośredniej obsługi klientów i pasażerów kluczowa jest wiedza, obejmująca podstawowe możliwości, potrzeby i ograniczenia różnych grup użytkowników, a **świadomość tej różnorodności powinna przekładać się bezpośrednio na szczegółowe wytyczne dotyczące obsługi klienta**. W tym zakresie pod uwagę powinny być brane przede wszystkim możliwości fizyczne, sensoryczne oraz psychiczne i intelektualne poszczególnych użytkowników przestrzeni.

Możliwości fizyczne obejmują zdolność chodzenia, balansowania, chwytania i trzymania przedmiotów, ciągnięcia i pchania, podnoszenia i sięgania, które są odmienne dla poszczególnych użytkowników.

Możliwości sensoryczne obejmują zakres doznań zmysłowych: wzroku, słuchu, dotyku czy mowy.

Możliwości psychiczne i intelektualne obejmują zdolności poznawcze i interpretacyjne oraz w zakresie uczenia się i zapamiętywania. Ludzie różnią się wiedzą, zdolnością rozumienia czy analizy informacji, dlatego zrozumienie różnorodności w tym zakresie pozwala na zapewnienie najwyższego poziomu obsługi wszystkich klientów, od najmłodszych do najstarszych.

Biorąc pod uwagę różnorodność klientów i pasażerów kolei, konieczny jest dobór takich rozwiązań, które uwzględnić

będą potrzeby i możliwości wszystkich użytkowników, w tym:

- osób z niepełnosprawnością wzroku,
- osób z niepełnosprawnością słuchu,
- osób z niepełnosprawnością narządu ruchu,
- osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- osób z innymi niepełnosprawnościami,
- seniorów i senierek,
- rodziców i opiekunów z małymi dziećmi,
- kobiet w ciąży.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Osoba z niepełnosprawnością wzroku to osoba, dla której pozyskiwanie informacji wizualnych jest ograniczone, zmienione lub całkowicie niemożliwe. Grupę osób z niepełnosprawnością wzroku stanowią osoby niewidome oraz osoby słabowidzące, a możliwości i potrzeby tych dwóch grup mogą się od siebie znacząco różnić.

Osoby niewidome to – według przepisów prawa – osoby bez poczucia światła lub osoby, których ostrość wzroku wynosi nie więcej niż 0,1 pełnej ostrości wzroku (pełna ostrość wzroku odpowiada wartości 1,0) albo których pole widzenia, niezależnie od ostrości wzroku, wynosi nie więcej niż 30 stopni (podczas gdy pełne pole widzenia wynosi około 180 stopni)¹.

Osoby słabowidzące z kolei, pomimo znacznej utraty wzroku, wciąż mogą się posługiwać tym zmysłem podczas wykonywania codziennych czynności. Grupa osób słabowidzących jest bardzo zróżnicowana pod względem indywidualnych możliwości i sposobów realizacji potrzeb – wiele zależy od rodzaju i zakresu niepełnosprawności. Możliwe są między innymi: obniżona ostrość widzenia, ubytki

¹ Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności (Dz.U. 2003 nr 139 poz. 1328), § 32, pkt 4

w polu widzenia, zmieniona wrażliwość na światło i odbłaski, trudności z adaptacją do zmian oświetlenia, zaburzenie widzenia barw, zaburzenie widzenia przestrzennego i spostrzegania głębi – oceny odległości i wysokości obiektów, podwójne widzenie, zniekształcenie obrazu, zmienność widzenia w zależności od pory dnia, zmęczenie czy ból.

W praktyce osoby niewidome nie mogą pozyskiwać informacji na podstawie wrażeń wzrokowych – zdobywają je za pomocą innych zmysłów: słuchu, dotyku i węchu. Osoby słabowidzące mogą natomiast dodatkowo wykorzystywać ograniczone możliwości widzenia, często przy użyciu pomocy optycznych (lup, lornetek itp.) albo też dzięki odpowiednio przygotowanym materiałom (np. piktogramom lub informacjom przedstawionym za pomocą większej czcionki).

Istotne jest, że nie wszystkie osoby z niepełnosprawnością wzroku znają i posługują się alfabetem Braille'a – obecnie zdecydowanie częściej wykorzystywane są komunikaty głosowe oraz programy i aplikacje odczytu ekranu.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Osoba z niepełnosprawnością słuchu to osoba, dla której pozyskiwanie informacji dźwiękowych jest ograniczone, zmienione lub całkowicie niemożliwe. Grupę osób z niepełnosprawnością słuchu stanowią osoby g/Głuche² oraz osoby słabosłyszące, a możliwości i potrzeby tych dwóch grup mogą się od siebie znacząco różnić. Kluczową różnicą może być (choć nie musi) sposób komunikacji.

Osoby Głuche / niesłyszące mogą znać język polski foniczny, ale nie jest to regułą. Pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce jest zazwyczaj Polski Język Migowy. Ma on odmienną od języka polskiego gramatykę i składnię, co

² W opracowaniu celowo użyte została pisownia g/Głuchy. Określenie „głuchy” odnosi się do osób niesłyszących, określenie „Głuchy” – do osób należących do kręgu kulturowego osób Głuchych.

sprawia, że część osób Głuchych może mieć trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, a osoba nieznająca języka migowego może mieć problem ze zrozumieniem szyku zdań napisanych przez osobę Głuchą. Dlatego komunikacja pisemna w niektórych przypadkach może nie być wystarczająca.

Osoby słabosłyszące słyszą w ograniczony sposób i komunikują się w sposób foniczny. Zdecydowana większość (choć nie wszystkie spośród osób słabosłyszących) korzysta z aparatów słuchowych (zausznych, wewnątrzusznych), implantów lub innych urządzeń poprawiających możliwość odbierania dźwięków. Często urządzenia te są całkowicie niewidoczne dla osób postronnych, niełatwo więc na pierwszy rzut oka rozpoznać osobę słabosłyszącą.

Stosunkowo duża grupa osób słabosłyszących komunikuje się głosowo. Czasem ich mowa może być niewyraźna lub spowolniona. Część osób słabosłyszących może też komunikować się zarówno mową, jak i językiem migowym.

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu to bardzo duża i zróżnicowana grupa. Niepełnosprawność tego rodzaju może wiązać się z wieloma aspektami, obejmując: zdolność chodzenia, balansowania, chwytania i trzymania przedmiotów, wykonywania mniej lub bardziej precyzyjnych czynności manualnych, wreszcie ciągnięcia i pchania lub podnoszenia i sięgania.

Do grupy osób z niepełnosprawnością narządu ruchu należą także osoby korzystające z różnego rodzaju sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez, a także osoby niskiego lub bardzo wysokiego wzrostu.

Część spośród osób z niepełnosprawnością narządu ruchu może nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo

ani też szybko chodzić – niektórzy mogą mieć problem z dostępem do budynku dworca lub stacji i na teren peronów, podczas poruszania się po nich lub w oczekiwaniu na obsługę (np. osoby poruszające się o kulach mogą mieć problem z czekaniem w kolejce do kasy czy z samodzielnym wejściem do pociągu).

W przypadku osób o obniżonej zdolności wykonywania czynności manualnych część działań może być trudna do zrealizowania lub zajmować więcej czasu (np. odliczanie banknotów i monet, podawanie dokumentu tożsamości itp.).

Część osób z niepełnosprawnością narządu ruchu może charakteryzować się niewyraźną mową lub mimowolnymi ruchami ciała, wydawaniem niekontrolowanych dźwięków lub wykonywaniem gestów lub tików, nad którymi nie są w stanie zapanować. Mogą one znacznie utrudniać ich codzienne życie, a także wykonywanie podstawowych czynności czy komunikację z innymi osobami.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna najczęściej przejawia się poprzez różnego rodzaju ograniczenia poznawcze i interpretacyjne oraz zaburzenia uczenia się i zapamiętywania, czasem też – przez obniżoną zdolność przystosowania do życia społecznego. Na co dzień może przejawiać się trudnościami w pisaniu, czytaniu, liczeniu, przyswajaniu nowych informacji i rozumieniu powiązań między nimi. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają często trudność w rozumieniu abstrakcyjnych pojęć, orientacji w czasie i przestrzeni, nazywaniu i rozpoznawaniu uczuć i emocji, a także – w formułowaniu opinii i wyrażaniu własnego zdania.

Niepełnosprawność intelektualna jest często niewidoczna, bywa natomiast mylona z innymi niepełnosprawnościami: z ograniczeniami słuchu lub mowy albo niepełnosprawnością

narządu ruchu, skutkującą niekontrolowanymi ruchami ciała lub mimowolnym wykonywaniem ruchów czy gestów.

Statystycznie – najliczniejszą grupę stanowią osoby z orzeczoną lekkim stopniem niepełnosprawności intelektualnej. Często prowadzą one samodzielne życie, nie korzystając wcale lub korzystając jedynie w niektórych sytuacjach z pomocy osób trzecich.

Osoby z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności mogą na co dzień (lub tylko w niektórych sytuacjach) korzystać z pomocy osoby towarzyszącej lub asystenta.

Spektrum autyzmu

Spektrum autyzmu to bardzo szerokie pojęcie, obejmujące różne zaburzenia o odmiennych mechanizmach lub przyczynach, powodujących trudności rozwojowe. Osoby ze spektrum autyzmu mogą mieć problemy z interakcjami społecznymi i komunikacją.

Część osób ze spektrum autyzmu unika kontaktu wzrokowego a ich mimika niejednokrotnie nie jest dostosowana do danej wypowiedzi, czasem też same mają trudność z interpretacją gestów i tonu głosu innych – sens niektórych zdań może być więc dla nich niezrozumiały. Zdarza się, że osoby ze spektrum autyzmu mają nieprawidłową postawę i poruszają się w dziwny, ekscentryczny sposób. Czasem powtarzają też te same zdania, oczekując innego rezultatu oraz stosując tzw. echolalia, (powtarzając zadane im pytanie, zamiast udzielić na nie odpowiedzi). Niektóre osoby ze spektrum autyzmu mogą mieć także trudności związane z wyrażaniem swoich potrzeb oraz zrozumieniem poczucia humoru – żartów czy anegdot³.

³ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

Inne niepełnosprawności i choroby psychiczne

Różnorodność klientów i pasażerów jest ogromna – może się więc zdarzyć, że pracownicy spotkają się z sytuacją, którą trudno jest zakwalifikować do którejś z omówionych wcześniej grup pasażerów i użytkowników kolei.

Pracownicy mogą spotkać się z klientami, którzy wykonują różne mimowolne ruchy, wypowiadają się w sposób niekontrolowany (w nielicznych przypadkach mogą to być wulgaryzmy) – objawy te mogą towarzyszyć różnym niepełnosprawnościom i chorobom (porażeniu mózgowemu, chorobie Parkinsona, chorobie Huntingtona, zespołowi Tourette'a itp.).

Może się zdarzyć również, że w obrębie dworca, stacji czy na pokładzie pociągu pojawi się osoba o bardzo nietypowym wyglądzie twarzy lub ciała – z widocznymi bliznami, zmianami chorobowymi itp.

Może się wreszcie zdarzyć, że klient będzie się zachowywał niekonwencjonalnie (np. mówił rzeczy nielogiczne, wydawał się ospały, nadmiernie pobudzony lub rozkojarzony) – może być to osoba z chorobą psychiczną, jednak nie musi.

W każdym przypadku warto zachować spokój, starając się obsługiwać klienta z najwyższą starannością, traktując go w zwyczajny, uprzejmy sposób, jednak zawsze stawiając własne granice (szczególnie w przypadku sytuacji trudnych i problematycznych).

Seniorzy i seniorki

Seniorzy i seniorki – choćby z uwagi na trudność w ogólnym zdefiniowaniu tej grupy klientów i pasażerów kolei – stanowią grupę bardzo zróżnicowaną. Osoba starsza może potrzebować pomocy innych w bardzo szerokim zakresie (indywidualnego dopasowania procedur obsługi klienta czy asysty w procesie obsługi) lub być osobą całkowicie niezależną. Może też z trudem przyswajać nowe informacje

lub też nie mieć z tym żadnego problemu. Różnorodność – również w tym zakresie – jest jedyną normą.

Osoba w wieku senioralnym może, ale nie musi, być osobą z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić jej jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów kolei.

W każdym przypadku zalecane jest pytanie CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC oraz dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi to szczególna grupa klientów. Podobnie jak seniorzy i seniorki, często potrzebują rozwiązań pozwalających na łatwe pokonywanie różnic wysokości (pochylni, dźwigów osobowych) – szczególnie w przypadku, gdy podróżują z wózkiem dziecięcym. Często też konieczne jest zapewnienie im większej przestrzeni do przejścia i przejazdu wózkiem lub większej liczby miejsc odpoczynku (ławek, siedzisk), a także odpowiednio wyposażonych w przewijaki toalet i wyznaczonych miejsc do karmienia.

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi mogą też, choć nie muszą, być osobami z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić im jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów kolei.

W każdym przypadku zalecane jest pytanie CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC oraz dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

2. Obsługa klientów i pasażerów na dworcu kolejowym i stacji kolejowej

Podstawowe zasady obsługi klienta z niepełnosprawnością

Należy zawsze pamiętać, że mówimy o **osobach z niepełnosprawnością**, nie o osobach niepełnosprawnych, tym bardziej o kalekach, inwalidach, osobach sprawnych inaczej, ułomnych czy upośledzonych – takie określenia są przestarzałe i nacechowane negatywnie. Język kształtuje rzeczywistość, a to, w jaki sposób zwracamy się do kogoś lub o kimś mówimy, może mieć ogromne znaczenie.

Określenie „osoba z niepełnosprawnością” jest neutralne, nie definiuje danej osoby, a wskazuje na niepełnosprawność jako jedną z jej wielu cech, nie jedyną ani najważniejszą.

Nie mówmy też o ograniczonej sprawności – starajmy się zawsze rozmawiać o możliwościach lub indywidualnych potrzebach. **Pamiętajmy – ludzie są różni i mają różne potrzeby.** Zawsze indywidualne, czyli po prostu własne, nigdy szczególne czy specjalne.

Osoba z niepełnosprawnością powinna być traktowana tak, jak każdy inny klient: niepełnosprawność nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby. Czasem może oznaczać jedynie inny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się, porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest jednak gorszy od pozostałych.

Klient i pasażer z niepełnosprawnością, nawet jeśli odwiedza punkt obsługi, kasę lub punkt informacyjny albo podróżuje wraz z osobą towarzyszącą lub asystującą, powinien być zawsze **w centrum uwagi**. Należy zwracać się bezpośrednio do niego i z nim ustalać szczegóły transakcji lub podróży. Klient z niepełnosprawnością – jak każdy inny klient –

korzysta z usług kolei i podejmuje wszystkie decyzje związane z przejazdem.

W przypadku klienta z niepełnosprawnością należy zapytać: **CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC.**

Jeśli klient będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie – po prostu odmówi.

Dzięki stosowaniu takiej formy oferowania pomocy można mieć pewność, że klient traktowany jest podmiotowo, a sama pomoc będzie korespondowała z jego faktycznymi potrzebami, nie naruszając jednocześnie przestrzeni osobistej ani nie powodując niekomfortowego samopoczucia. Jednocześnie mamy wtedy pewność, że również sprzęt wykorzystywany przez osoby z niepełnosprawnością nie ucierpi podczas świadczonej przez nas pomocy. Pamiętaj bowiem należy, że **w przypadku całkowitej lub częściowej utraty albo uszkodzenia sprzętu osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się przedsiębiorstwo kolejowe musi wypłacić podróżnemu odszkodowanie.**

W przypadku każdego klienta należy rozmawiać z nim w sposób naturalny i bezpretensjonalny, zachowując jednocześnie stosowny dystans. Dobrze jest **mówić prostym i zrozumiałym językiem**, nie stosując branżowego żargonu i dbając, by klient czuł się pewnie, swobodnie i komfortowo.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością”.
- Traktuj osobę z niepełnosprawnością jak każdego innego klienta.
- Traktuj klienta z niepełnosprawnością podmiotowo (nie zwracaj się do osób towarzyszących czy osób asystujących).

- **Zawsze pytaj, CZY POMÓC? a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC?**
- Traktuj klienta indywidualnie, nie generalizuj, unikaj stereotypów.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością wzroku?

Osobę z niepełnosprawnością wzroku – słabowidzącą lub niewidomą – może charakteryzować⁴:

- mrużenie i tarcie oczu, przecieranie ich, odwracanie się od światła,
- nienaturalna pozycja głowy (np. opuszczanie lub odwracanie głowy, brak kontaktu wzrokowego),
- używanie mocnych okularów (grube szkła) lub sprzętu pomocniczego (np. lupy),
- używanie ciemnych przeciwsłonecznych okularów,
- ruchy ochraniające w celu ominięcia przeszkody przy poruszaniu się: wyciąganie przedramion przed siebie lub przeciwnie – przyciskanie ich do boków w celu ochrony przed zderzeniem z przeszkodą,
- czytanie tekstu z bardzo bliskiej odległości lub przeciwnie – oddalanie tekstu od oczu (ze względu na rozmazany obraz z bliskiej odległości) albo też czytanie tekstu w nietypowy sposób (na przykład tylko jednym okiem, pod kątem itp.),
- poruszanie się z białą laską⁵, w towarzystwie osoby asystującej lub psa asystującego (psa przewodnika).

W przypadku wątpliwości nie należy domyślać się, czy klient jest osobą z niepełnosprawnością – jak w każdym przypadku

⁴ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

⁵ Dobrze jest pamiętać, że z białej laski mogą korzystać nie tylko osoby niewidome, ale również niektóre osoby słabowidzące, na stałe lub tylko w określonych okolicznościach.

warto po prostu zapytać **CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC.**

Część osób z niepełnosprawnością wzroku może korzystać z pomocy psa asystującego (psa przewodnika). Zgodnie z obowiązującym prawem osoba z niepełnosprawnością korzystająca z usług psa asystującego może wejść z nim do obiektów użyteczności publicznej oraz do pojazdów transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz pojazdów komunikacji publicznej (więcej: **rozdz. 2. Obsługa klientów i pasażerów na dworcu kolejowym i stacji kolejowej - Pies asystujący towarzyszący osobie z niepełnosprawnością**)⁶.

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Chociaż kwestie architektoniczne nie są bezpośrednim przedmiotem tego opracowania, poniżej zostały omówione niektóre rozwiązania, mogące znacząco poprawić komfort przebywania i przemieszczania się na terenie dworców i stacji kolejowych osób z niepełnosprawnością wzroku.

W dużych przestrzeniach: budynkach dworców, poczekalniach, strefie dojścia na perony konieczne jest **stosowanie dotykowych systemów prowadzenia (ścieżek dotykowych)**. System prowadzenia składa się z kombinacji faktur ostrzegawczych i prowadzących, możliwych do rozróżnienia za pomocą dotyku. Służy on do prowadzenia użytkowników z niepełnosprawnością wzroku w przestrzeni, pomaga zlokalizować wejścia do budynków i na perony oraz ułatwia samodzielne dotarcie do konkretnych miejsc. Należy pamiętać, że stosowanie systemu prowadzenia wymaga rozważań: zbyt duże nagromadzenie oznaczeń może sprawić, że nie będą one spełniały swojej roli. Dlatego w każdym

⁶ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2011.127.721 z późn. zm.), art. 20a

przypadku konieczne jest dążenie do jak najprostszego i najbardziej intuicyjnego przebiegu systemów prowadzenia (ścieżek dotykowych).

W przypadku występowania w budynku dworca lub na trasie dojścia na perony **drzwi i przegród szklanych** konieczne jest ich oznaczenie przynajmniej dwoma pasami kontrastowymi, znajdującymi się na wysokości: 1,30-1,40 m (pierwszy pas) oraz 0,90-1,00 m (drugi pas), przy czym zaleca się umieszczenie dodatkowego pasa kontrastowego na wysokości 0,10-0,30 m (przydatnego dla osób patrzących pod nogi)⁷.

Wszystkie elementy małej architektury np. **stojaki, bankomaty, biletomaty itp.** powinny być rozmieszczone poza szerokością ruchu pieszych w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością wzroku posługująca się białą laską mogła wyczuć ich dolną krawędź. Nie należy stosować elementów, których górna część wystaje poza obręb podstawy.

W **poczekalniach** konieczne jest zapewnienie bezpiecznego ciągu dla ruchu pieszego – w tym celu należy wyznaczyć przebieg **trasy wolnej od przeszkód**. Miejsca odpoczynku i oczekiwania powinny znajdować się w jej sąsiedztwie, jednak w żaden sposób nie mogą zawężać jej przebiegu ani kolidować z ruchem pieszych.

W poczekalniach zaleca się umieszczenie aktualnych informacji o wszystkich kursach oraz zmianach w rozkładach jazdy, opóźnieniach itp., które powinny zostać zapewnione w postaci informacji głosowej oraz informacji tekstowej wyświetlanej w widocznym miejscu. Jeżeli w obiekcie podawane są komunikaty głosowe, konieczne jest zapewnienie wysokiego stopnia zrozumiałości mowy, na co wpływ ma zarówno kubatura i użyte materiały oraz zastosowanie odpowiedniego systemu nagłośnienia wraz z

⁷ Norma ISO 21542:2011 Building construction — Accessibility and usability of the built environment, rozdz. 18.1.5

systemami pętli indukcyjnej (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom**).

Jeżeli w **obrębie kas** między pasażerem a osobą sprzedającą bilety znajduje się szklana szyba, konieczne jest, by była ona demontowalna lub aby okienko kasy było wyposażone w system głośnomówiący (interkom). Szyba powinna być wykonana z przezroczystego szkła, ograniczającego odbicia światła (jest to szczególnie istotne dla osób słabowidzących, które są wyjątkowo podatne na tzw. zjawisko olśnienia).

W obrębie okienka kasowego i stanowisk obsługi zaleca się zastosowanie kontrastowych i wyróżniających się dotykowo **podkładek na kontuarze** przed okienkiem – podkładka powinna posiadać informację dotykową (brajlowską i /lub dźwiękową) o rodzaju stanowiska.

Należy również pamiętać, że jedną z podstawowych kwestii jest możliwość łatwego odnalezienia strefy wejściowej i bezproblemowego wejścia do budynku dworca i na teren stacji. **W porze zimowej konieczne jest zadbanie o odśnieżenie ciągów piesznych i podjazdów prowadzących do budynków i na perony.**

Obsługa bezpośrednia klienta z niepełnosprawnością wzroku

Podczas obsługi bezpośredniej klientów z niepełnosprawnością wzroku ważne jest udzielanie im precyzyjnych informacji o tym, jakie czynności są aktualnie wykonywane. Podczas rozmowy należy pamiętać, że stosowanie języka niewerbalnego (potakiwanie lub kręcenie głową) może nie zostać przez klienta odczytane. Zamiast tego należy stosować różne komunikaty głosowe (np. używać słowa „rozumiem” jako potwierdzenia, że osoba obsługująca aktywnie słucha klienta).

Należy również pamiętać o tym, by na bieżąco informować klienta o wykonywanych czynnościach (wyszukiwaniu odpowiedniego połączenia, przeglądaniu dokumentów,

szukaniu informacji w komputerze, wykonywaniu telefonu czy odejściu od stanowiska).

Jeśli w ramach prowadzonej procedury (np. składania reklamacji) konieczne może być zapoznanie się klienta z dokumentami lub regulaminami, zaleca się udostępnienie klientowi tych dokumentów w wersji elektronicznej, możliwej do odczytu przez programy udźwiękowiające – pliku Word lub pdf zapisanego bezpośrednio z programu Word. **Nie należy przekazywać klientowi skanów ani plików graficznych.**

Jeśli w ramach prowadzonej procedury potrzebny może być podpis klienta, dobrze być do tego przygotowanym i mieć ze sobą nakładkę lub ramkę ułatwiającą składanie podpisu. Konieczna może okazać się także możliwość skorzystania z dodatkowego oświetlenia – warto mieć małą lampę i zapytać klienta, czy życzy sobie jej włączenia. Jeśli procedura wymaga wypełnienia dokumentów lub formularzy, pracownik może również zaproponować swoją pomoc.

Chociaż osoby słabowidzące korzystające ze sprzętu optycznego zazwyczaj mają ten sprzęt ze sobą, warto jednak zadbać o to, by zwykła lupa znajdowała się również w punkcie obsługi klienta – może być bardzo przydatna dla części seniorów lub osób, które (na przykład) zapomniały okularów do czytania.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku można swobodnie używać zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku: „do widzenia” czy „do zobaczenia”. Są to sformułowania zwyczajowo występujące w języku polskim – nie należy bać się ich stosowania.

Podczas pełnienia roli osoby asystującej (przewodnika osoby niewidomej) należy przede wszystkim ustalić z klientem sposób i zakres świadczenia pomocy. Najczęściej zaleca się, by iść przodem lub obok tej osoby. Konieczne jest też, by zawsze informować o ewentualnych przeszkodach na

drodze, używając przy tym zwyczajowych określeń („uwaga, krzesło”, zamiast bardzo ogólnego „uwaga, przeszkoda”).

Należy pamiętać również, aby nigdy nie dotykać ani nie przesuwać sprzętu pomocniczego (np. laski, uprząży psa przewodnika, lupy) bez wyraźnej zgody właściciela. Przynależy on do sfery osobistej klienta. Nie wolno również zaczepiać psa asystującego. Nie należy zwracać się do niego, wołać, głaskać ani nawiązywać kontaktu wzrokowego.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością wzroku”.
- Podczas obsługi w kasie lub w punkcie obsługi udzielaj klientowi precyzyjnych informacji o tym, jakie czynności są aktualnie wykonywane.
- Nie bój się używać określeń „do widzenia” czy „do zobaczenia”.
- Jeśli w ramach prowadzonej procedury (np. reklamacji) klient powinien zapoznać się z dokumentami lub regulaminem, udostępnij mu je wersji elektronicznej, możliwej do odczytu przez programy udźwiękowiające.
- Zadbaj o dodatkową lampę w punkcie obsługi klienta, lupę i ramkę do podpisów.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. laski, uprząży psa przewodnika, lupy) bez wyraźnej zgody właściciela.**
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**

Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością słuchu?

Osobę z niepełnosprawnością słuchu może charakteryzować⁸:

⁸ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

- odmienna od zazwyczaj spotykanej postawa ciała: nadstawianie jednego ucha, dążenie do skrócenia dystansu itp.,
- patrzenie na usta rozmówcy,
- brak reakcji na wypowiedane przez pracownika słowa (szczególnie, jeśli brak przy tym kontaktu wzrokowego),
- niewyraźna mowa, mowa spowolniona lub bardzo głośna,
- odpowiadanie nie na temat, odbieganie od tematu rozmowy,
- brak reakcji na dźwięki, niemożliwy lub znacznie utrudniony kontakt za pomocą mowy.

Rozpoznanie klienta z niepełnosprawnością słuchu może nie być proste. Wiele spośród urządzeń wspomagających słuch (aparatów słuchowych itp.) może być niewidocznych dla osób postronnych. W przypadku wątpliwości nie należy domyślać się, czy klient jest osobą z niepełnosprawnością. Jak w każdym przypadku, warto zapytać **CZY POMÓC**, a jeśli tak – **W JAKI SPOSÓB POMÓC**.

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Chociaż kwestie architektoniczne nie są bezpośrednim przedmiotem tego opracowania, poniżej zostały omówione niektóre rozwiązania, mogące znacznie podnieść komfort obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu.

W przypadku osób słabosłyszących kluczowe jest podniesienie komfortu słyszenia dźwięków. Jednym ze sposobów może być montaż systemów wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną (więcej: rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja głosowa - Systemy wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną).

Jeżeli w obrębie kas między pasażerem a osobą sprzedającą bilety znajduje się szklana szyba, powinna być ona wykonana z maksymalnie przezroczystego szkła, ograniczającego odbicia światła. Wszystkie ewentualne oznaczenia na szybie

należy umieszczać z boku tak, aby twarz pracownika była w każdym przypadku dobrze widoczna.

Jeżeli w obrębie stanowisk obsługi (w kasach, w punkcie obsługi klienta itp.) zamontowana została pętla indukcyjna, stanowiska te muszą zostać odpowiednio oznakowane za pomocą międzynarodowego symbolu:



Jeżeli w obrębie stanowisk obsługi (w kasach, w punkcie obsługi klienta itp.) zapewniona została możliwość tłumaczenia na Polski Język Migowy, stanowiska te muszą zostać odpowiednio oznakowane za pomocą międzynarodowego symbolu:



Obsługa bezpośrednia klienta z niepełnosprawnością słuchu

Podczas **przekazywania informacji głosowej osobom słabosłyszącym** należy zadbać przede wszystkim o:

- maksymalną redukcję lub eliminację hałasu w miejscu obsługi – o ile to możliwe, należy ograniczyć źródła dźwięku (takie jak radio w pomieszczeniu, hałas uliczny itp.), należy również wybierać pomieszczenia o minimalnym pogłosie,
- odpowiednie oświetlenie w miejscu obsługi – osoby słabosłyszące w komunikacji często wspierają się odczytywaniem mowy z ruchu warg, dlatego też twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym – w żadnym wypadku nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej,

- odpowiednie prowadzenie rozmowy – niezastanianie twarzy (należy zadbać o jej widoczność i dobre oświetlenie), utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówienie wyraźnie, ale naturalnie (nie należy podnosić głosu ani znacząco zwalniać tempa wypowiedzi), używanie prostych zdań,
- czytelne oznakowanie, dostępność materiałów drukowanych i graficznych – w wielu przypadkach ograniczają one konieczność rozmowy i przekazywania informacji głosowych,
- zapewnienie systemów wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja głosowa - Systemy wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną**).

Charakterystyczny dla przestrzeni komunikacji jest duży hałas, znacząco utrudniający zrozumiałość mowy, dlatego też zaleca się wyposażenie budynków dworców i stacji (szczególnie poczekalni) w pętli indukcyjne przeznaczone do sal i dużych pomieszczeń, odpowiednio oznakowane międzynarodowym znakiem pętli indukcyjnej. Rekomenduje się także analogiczne wyposażenie peronów, przy czym, ze względów technicznych i ekonomicznych zalecane jest wyposażenie w pętlę przynajmniej określonego i oznakowanego sektora peronu o powierzchni nie mniejszej niż 25 m² (optymalnie: 50-100 m²)⁹.

Podczas przekazywania informacji głosowej **osobom g/Głuchym** należy zadbać przede wszystkim o:

- odpowiednie oświetlenie w miejscu obsługi – osoby niesłyszące w komunikacji często wspierają się odczytywaniem mowy z ruchu warg, dlatego twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym – w żadnym wypadku nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej,

⁹ *Słabosłyszący w przestrzeni publicznej...*, s. 22-23

- odpowiednie prowadzenie rozmowy: niezastanianie twarzy (należy zadbać o jej widoczność i dobre oświetlenie), utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówienie wyraźnie, ale naturalnie (nie należy podnosić głosu ani znacząco zwalniać tempa wypowiedzi), używanie prostych zdań – wszystko to działa, jeśli osoba g/Głucha potrafi czytać z ruchu warg,
- czytelne oznakowanie, dostępność materiałów drukowanych i graficznych – w wielu przypadkach ograniczają one konieczność rozmowy i przekazywania informacji głosowych,
- zapewnienie materiałów w tzw. tekście łatwym do czytania i zrozumienia (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Tekst łatwy do czytania i zrozumienia**).

W przypadku osób g/Głuchych należy zawsze pamiętać, że mogą one znać język polski foniczny, ale nie jest to regułą. Pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce jest zazwyczaj Polski Język Migowy, o odmiennej od języka polskiego gramatyce i składni.

Kartka i długopis mogą nie wystarczyć, dlatego zalecane jest zapewnienie możliwości tłumaczenia na Polski Język Migowy – zdalnej lub bezpośredniej (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Tłumaczenie na Polski Język Migowy**).

W przypadku tłumaczenia bezpośredniego tłumacz znajduje się w miejscu obsługi klienta. W przypadku tłumaczenia zdalnego realizowane jest ono poprzez połączenia wideo z tłumaczem Polskiego Języka Migowego z poziomu przeglądarki internetowej lub aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu.

W przypadku tłumaczenia zdalnego miejsce, w którym znajduje się wideo-tłumacz, musi zostać prawidłowo i czytelnie oznaczone odpowiednim znakiem graficznym. Pracownicy powinni zostać przeszkoleni w taki sposób, aby w

każdym przypadku potrafili zainicjować usługę tłumaczenia zdalnego. Konieczne jest także zadbanie o odpowiednie warunki techniczne: skonfigurowanie sprzętu, zapewnienie łącza internetowego gwarantującego płynność obrazu i kamery przekazującej obraz wystarczającej jakości.

Pamiętaj:

- Najbezpieczniejszym określeniem jest zawsze „osoba z niepełnosprawnością słuchu”, jednak możesz używać też określenia „głuchy” (nigdy – „głuchoniemy”).
- Podczas obsługi w kasie / w punkcie obsługi postaraj się ograniczyć hałas i zadbaj o odpowiednie oświetlenie.
- Mówiąc, nie zasłaniaj twarzy i ust, staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, używaj prostych zdań.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie udawaj, że zrozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotne. Możesz poprosić też o zapisanie informacji przez klienta.
- Zadbaj o montaż pętli indukcyjnej i jej prawidłowe oznakowanie.
- Zadbaj o dostęp do tłumaczenia na Polski Język Migowy i jego prawidłowe oznakowanie.
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością narządu ruchu?

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu to bardzo duża i zróżnicowana grupa – rozpoznanie tej niepełnosprawności nie zawsze jest łatwe. Nie zawsze też jest konieczne.

Niepełnosprawność narządu ruchu może wiązać się z wieloma aspektami, obejmującymi¹⁰: zdolność chodzenia,

¹⁰ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

balansowania, chwytania i trzymania przedmiotów, wykonywania mniej lub bardziej precyzyjnych czynności manualnych, wreszcie – ciągnięcia i pchania lub podnoszenia i sięgania. W tej grupie znajdują się także osoby korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez oraz osoby niskiego lub bardzo wysokiego wzrostu a także osoby ze schorzeniami układu krążenia czy układu oddechowego (które nie są w stanie pokonywać długich dystansów lub poruszać się w szybkim tempie).

Część osób z niepełnosprawnością narządu ruchu może charakteryzować się niewyraźną mową lub mimowolnymi ruchami ciała, wydawaniem niekontrolowanych dźwięków lub wykonywaniem gestów lub tików, nad którymi nie są w stanie zapanować.

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Dla osób z niepełnosprawnością ruchu konieczne jest zapewnienie przede wszystkim możliwości wejścia i poruszania się po budynku dworca lub stacji i w jego najbliższym sąsiedztwie (także – skorzystania z toalety) oraz wygodnej obsługi (w tym – zapewnienie możliwości odpoczynku na siedząco i / lub na stojąco). **W porze zimowej konieczne jest zadbanie o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów, prowadzących do budynków i na perony.**

Jeśli zapewnienie pełnej dostępności architektonicznej dworca i stacji kolejowej nie jest z jakichś względów możliwe, konieczne jest zastosowanie alternatywnych form lub miejsca wygodnego kontaktu z klientem oraz alternatywnej (pozbawionej stopni, krawężników i uskoków) trasy dojścia na perony.

W obrębie budynku dworca, stacji oraz dojścia na perony kluczową kwestią jest wyznaczenie logicznego i pozbawionego barier układu komunikacyjnego wraz z

towarzyszącym mu czytelnym systemem oznaczeń i informacji.

W obrębie ciągów ruchu pieszego na terenie dworca i w obrębie dojścia na perony zalecane jest wyznaczenie **trasy wolnej od przeszkód** o szerokości co najmniej 1,60 m. W przypadku węzłów różnopoziomowych konieczne jest zastosowanie schodów oraz towarzyszących im dźwigów osobowych (przeznaczonych do obsługi użytkowników wózków, osób z wózkami dziecięcymi czy osób korzystających z pomocy ortopedycznych)¹¹.

Poczekalnie stanowią podstawowe miejsce obsługi podróżnych. W najnowszych rozwiązaniach nie stanowią już osobnych pomieszczeń, ale przestrzenie zintegrowane z ciągami ruchu pasażerskiego. Dlatego prawidłowe rozplanowanie układu miejsc odpoczynku i oczekiwania oraz ciągów ruchu jest szczególnie istotne.

W poczekalniach konieczne jest zapewnienie bezpiecznego ciągu dla ruchu pieszego – w tym celu należy wyznaczyć przebieg **trasy wolnej od przeszkód**. Miejsca odpoczynku i oczekiwania powinny znajdować się w jej sąsiedztwie, jednak w żaden sposób nie mogą zawężyć jej przebiegu ani kolidować z ruchem pieszych.

W poczekalniach zaleca się umieszczenie aktualnych informacji o wszystkich kursach oraz zmianach w rozkładach jazdy, opóźnieniach itp., które powinny zostać zapewnione w postaci informacji głosowej oraz informacji tekstowej wyświetlanej w widocznym miejscu. Jeżeli w obiekcie podawane są komunikaty głosowe, konieczne jest zapewnienie wysokiego stopnia zrozumiałości mowy, na co wpływ ma zarówno kubatura i użyte materiały, jak i

¹¹ Przy czym pamiętać należy, że długość trasy pozbawionej schodów może przekraczać długość trasy najkrótszej o maksymalnie 30%.

zastosowanie odpowiedniego systemu nagłośnienia wraz z systemami pętli indukcyjnej.

Przynajmniej jedno **stanowisko kasowo-informacyjne** powinno zostać obniżone w celu umożliwienia obsługi użytkowników wózków lub osób niskiego wzrostu. Jeżeli między pasażerem a osobą sprzedającą bilety znajduje się szklana szyba, wymaga się, by była ona demontowalna lub aby okienko kasy było wyposażone w system głośnomówiący (interkom). Szyba powinna być wykonana z przezroczystego szkła, ograniczającego odbicia światła i zapewniającego dobry poziom widzenia.

Okienka kasowo-informacyjne powinny zostać wyposażone w kontuar umożliwiający oparcie się przez klienta, jak również odłożenie biletu lub innych dokumentów: zalecana jest taka szerokość kontuaru, która umożliwi odstawienie torebki.

Obsługa bezpośrednia klienta z niepełnosprawnością narządu ruchu

Podczas obsługi klienta poruszającego się na wózku lub klienta niskiego wzrostu w punkcie obsługi należy pamiętać, że najbardziej komfortowe będzie prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób będzie znajdował się na podobnej wysokości. W miarę możliwości należy usiąść lub stanąć w takiej odległości, aby klient nie musiał podnosić głowy a sama rozmowa przebiegała w komfortowych warunkach.

Pracownik w każdym przypadku może podejść do osoby z niepełnosprawnością i zapytać **CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC**. Klientowi poruszającemu się przy pomocy kul, laski lub balkonika można zaproponować miejsce siedzące.

Jeśli w ramach prowadzonej procedury potrzebny może być podpis klienta albo wypełnienie przez niego dokumentów lub formularzy, dobrze jest być przygotowanym, mając ze sobą podkładkę pod dokumenty – w wielu przypadkach

(szczególnie – użytkowników wózków) możliwość podpisania dokumentów na kolanach będzie najwygodniejszą formą dla osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu.

Podczas rozmowy z osobami z niepełnosprawnością narządu ruchu (również użytkowników wózków) można swobodnie używać zwrotów „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli pracownik czuje się niezręcznie, może po prostu powiedzieć „zapraszam”.

Nigdy nie należy dotykać sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, chodzika) bez wyraźnej zgody właściciela. Przynależy on do sfery osobistej klienta. Pracownik nie może bez zgody klienta dotykać, przesuwać czy przestawiać kul lub lasek ani opierać się na wózku. Nie wolno również zaczepiać psa asystującego. Nie należy zwracać się do niego, wołać, głaskać ani nawiązywać kontaktu wzrokowego.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością narządu ruchu”.
- Jeśli to możliwe, prowadź rozmowę w taki sposób, by wzrok klienta i Twój znajdował się na tym samym poziomie.
- Nie bój się używać określeń „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli czujesz się niezręcznie, powiedz „zapraszam”.
- Zadbaj o dodatkową podkładkę pod dokumenty.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie udawaj, że rozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotne. Możesz poprosić też o zapisanie informacji przez klienta.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, laski) bez wyraźnej zgody właściciela.**
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością intelektualną?

Ze względu na duże zróżnicowanie grupy osób z niepełnosprawnością intelektualną rozpoznanie takiego klienta może nie być proste. Nie należy się tym niepokoić – pracownicy nie muszą tego robić, a stawianie diagnozy nie jest ich rolą.

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Kluczową kwestią w organizacji przestrzeni budynku dworca, stacji czy stref dojścia na perony powinien być logiczny i prosty układ przestrzenny oraz czytelna, prosta informacja (która jest przydatna dla wszystkich klientów i pasażerów kolei). Szczególnie istotne w tym zakresie jest stosowanie uproszczonej informacji graficznej – piktogramów oraz prostych opisów poszczególnych przestrzeni (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Uproszczona informacja graficzna - piktogramy**)

Obsługa bezpośrednia klienta z niepełnosprawnością intelektualną

Chociaż zdarza się, że w terminologii medycznej wciąż pojawiają się takie określenia jak „upośledzenie”, należy pamiętać, że w obsłudze klientów i pasażerów są one niedopuszczalne, uznawane są bowiem za dyskryminujące, stygmatyzujące i utrwalające negatywne stereotypy. **W każdym przypadku należy mówić wyłącznie o osobach z niepełnosprawnością intelektualną.**

Na obsługę klienta z niepełnosprawnością intelektualną dobrze jest zarezerwować większą ilość czasu. Ze względu na możliwe trudności z przyswojeniem nowych informacji,

klient może potrzebować dokładniejszego wytłumaczenia konkretnych kwestii.

Dobrze jest dostosować tempo oraz język wypowiedzi do możliwości klienta. Najlepiej jest formułować krótkie, nieskomplikowane komunikaty, używając przy tym prostych zdań. Należy używać słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne, unikając pojęć abstrakcyjnych i języka specjalistycznego, który może być dla klienta niezrozumiały.

Ułatwieniem w komunikacji z klientem może być przekazywanie niektórych informacji w formie tzw. tekstu łatwego do czytania (więcej: **rozd. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Tekst łatwy do czytania i zrozumienia**). W czasie obsługi klienta można również korzystać z prostych rysunków, np. infografik lub odręcznie sporządzonych schematów, w celu dokładniejszego przedstawienia omawianych zagadnień.

Dobrym pomysłem może być sporządzenie przez pracownika notatki, zawierającej ustalenia z rozmowy z pasażerem. Takie podsumowanie może ułatwić zapamiętanie konkretnych ustaleń i najważniejszych informacji (np. kolejności przesiadek podczas planowanej podróży).

Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną skracają dystans z rozmówcą, inicjując kontakt fizyczny (np. przytulając się) lub w inny sposób ingerując w przestrzeń osobistą pracownika. W każdej takiej sytuacji pracownik ma prawo grzecznie, ale stanowczo, odmówić tego rodzaju kontaktów. Jednocześnie jednak sam pracownik musi w każdym przypadku pamiętać, by **osobę z niepełnosprawnością intelektualną traktować zawsze jak dorosłego, nie jak dziecko, zwracając się bezpośrednio do niej, nawet jeśli jest z nią osoba towarzysząca lub asystująca.**

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością intelektualną”.
- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do klienta, nie do osoby towarzyszącej.
- Nie pozwól klientowi na skracanie dystansu i sam go nie skracaj, traktując klienta w sposób pobłażliwy.
- Używaj krótkich, prostych zdań i słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne.
- Zadbaj o oznaczenie przestrzeni odpowiednimi piktogramami.
- Jeśli to możliwe, zadbaj o opis procedury w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

Spektrum autyzmu

Jak rozpoznać klienta ze spektrum autyzmu?

Rozpoznanie klienta ze spektrum autyzmu nie zawsze jest proste i oczywiste. Nie trzeba tego robić – stawianie diagnozy nie jest rolą pracowników kolei. Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać nadwrażliwość sensoryczną, w miarę możliwości należy postarać się o zapewnienie jak najwyższego komfortu obsługi, na przykład w oddzielnym pomieszczeniu.

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Kluczową kwestią w organizacji przestrzeni budynku dworca, stacji czy stref dojścia na perony powinien być logiczny i prosty układ przestrzenny oraz czytelna, prosta informacja (która jest przydatna dla wszystkich klientów i pasażerów kolei). Szczególnie istotne w tym zakresie jest stosowanie uproszczonej informacji graficznej – piktogramów oraz prostych opisów poszczególnych przestrzeni (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Uproszczona informacja graficzna - piktogramy**).

Jeśli to możliwe, zaleca się także wyznaczenie stref wyciszenia, w których klienci i pasażerowie ze spektrum autyzmu będą mogli zaadaptować się do nowej dla siebie sytuacji.

Obsługa bezpośrednia klienta ze spektrum autyzmu

Osoby ze spektrum autyzmu, w sytuacjach dla siebie trudnych lub nietypowych, mogą okazywać emocje w różny sposób – machając rękami, zatykając uszy lub szybko chodząc. To nie jest napad. Interwencja ochrony nie jest konieczna ani właściwa. W takich sytuacjach należy przestać mówić i działać oraz poczekać aż klient się uspokoi. Prawdopodobnie po niedługim czasie możliwa będzie dalsza obsługa klienta.

Podczas obsługi klienta ze spektrum autyzmu należy:

- używać prostych i krótkich zdań: nie komplikować wypowiedzi, stosować jasne i konkretne komunikaty – w żadnym przypadku nie należy stosować metafor czy żartów (klient ze spektrum autyzmu może ich nie zrozumieć),
- dać klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji – nie poganiać i nie naciskać na klienta lub pasażera,
- być cierpliwym i wyrozumiałym: należy pamiętać, że zbyt dużo bodźców (hałas, światło, duża liczba współpasażerów) może być trudne dla klienta ze spektrum autyzmu,
- szanować sferę prywatną klienta – nie inicjować kontaktu fizycznego, nie oczekiwać patrzenia w oczy podczas rozmowy,
- niektóre osoby ze spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – należy to zaakceptować.

Pamiętaj:

- Zawsze staraj się zapewnić najwyższy komfort obsługi klienta.
- Daj klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji, bądź cierpliwy.

- Używaj krótkich, prostych zdań i słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne.
- Szanuj sferę prywatną klienta, nie inicjuj kontaktu fizycznego i nie oczekuj patrzenia w oczy.
- Zaakceptuj sposób wypowiedzi klienta.

Inne niepełnosprawności

Mimowolne zachowania

Może się zdarzyć, że klient wykonuje różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiada w sposób niekontrolowany i bezwiedny jakieś treści (w niektórych przypadkach mogą to być wulgaryzmy, również adresowane do innych osób).

Mimowolne ruchy niezależne od woli osoby często w znacznym stopniu utrudniają funkcjonowanie społeczne i są źródłem ogromnego dyskomfortu. Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych u klienta należy spokojnie prowadzić proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, należy zaczekać aż miną i wówczas kontynuować rozmowę.

Nietypowy wygląd

Na dworcu, stacji czy w pociągu zawsze może pojawić się osoba o nietypowym wyglądzie – w takiej sytuacji (tak, jak w każdej innej) należy wykazać się taktem i potraktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Nie należy się jej przyglądać ani też ignorować lub uciekać wzrokiem.

Niepełnosprawność, której nie widać

Wiele rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to mogą one powodować duży dyskomfort lub trudności w życiu codziennym. Problemy te często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe. Zawsze

dobrze jest więc pamiętać, że ludzie są różni, a wiele rzeczy jest niejednoznacznych.

Niepełnosprawność lub choroba, której nie widać, często powoduje, że osoby odbierane są jako nieuprzejme lub roszczeniowe (na przykład, gdy nie ustępują miejsca siedzącego osobie starszej).

Zawsze jednak należy pamiętać, że zachowanie klienta i pasażera może być spowodowane chorobą lub złym samopoczuciem, a nietypowe prośby (np. o podanie czegoś słodkiego – w przypadku osoby chorującej na cukrzycę lub o pilny dostęp do toalety – w przypadku osoby z chorobą Leśniowskiego-Crohna) mogą wynikać ze stanu zdrowia, indywidualnych możliwości lub samopoczucia danej osoby. Jeśli to możliwe, zawsze należy starać się spełnić taką prośbę.

Pamiętaj:

- Nie reaguj na nietypowy wygląd klienta – nie komentuj go, nie przyglądaj się ani nie odwracaj wzroku.
- Nie reaguj na mimowolne zachowania klienta – przeczekaj je i kontynuuj rozmowę.
- W miarę możliwości staraj się spełnić prośby klienta, które mogą być uzasadnione jego stanem zdrowia lub samopoczuciem.

Seniorzy i seniorki

Jak rozpoznać seniora / seniorkę?

Granica wieku senioralnego nie została w żaden sposób określona¹². Czasem za seniorów uznawane są osoby w wieku 50+, czasem 60+ a czasem dopiero 65+. Sami seniorzy i seniorki, niezależnie od wieku, stanowią grupę bardzo zróżnicowaną. Osoba starsza może potrzebować pomocy

¹² Również poszczególni przewoźnicy ustalają tę granicę indywidualnie

innych osób w bardzo szerokim zakresie (indywidualnego dopasowania procedur obsługi klienta lub asysty w procesie obsługi) albo być osobą całkowicie niezależną. Może też z trudem przyswajać nowe informacje lub też nie mieć z tym żadnego problemu. **Dobrze pamiętać, że różnorodność – również w tym zakresie – jest jedyną normą.**

Możliwe rozwiązania w zakresie wyposażenia przestrzeni, na które należy zwrócić uwagę

Dla części seniorów i senierek najważniejszą kwestią może być zapewnienie przede wszystkim możliwości łatwego i niewymagającego nadmiernego wysiłku wejścia i poruszania się po budynku dworca, stacji i w ich najbliższym sąsiedztwie (także – skorzystania z toalety) oraz wygodnej obsługi (w tym – zapewnienie możliwości odpoczynku na siedząco i / lub na stojąco). **W porze zimowej konieczne jest zadbanie o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów, prowadzących do budynków i na perony.**

Jeśli zapewnienie pełnej dostępności architektonicznej budynku dworca lub stacji nie jest z jakichś względów możliwe, konieczne jest zastosowanie alternatywnych form lub miejsca wygodnego kontaktu z klientem oraz alternatywnej (pozbawionej stopni, krawężników i uskoków) trasy dojścia na perony.

W obrębie ciągów ruchu pieszego na terenie dworca lub stacji i w obrębie dojścia na perony zalecane jest wyznaczenie **trasy wolnej od przeszkód** o szerokości co najmniej 1,60 m. W przypadku węzłów różnopoziomowych konieczne jest zastosowanie schodów oraz towarzyszących im dźwigów osobowych (przeznaczonych do obsługi użytkowników wózków, osób z wózkami dziecięcymi czy osób korzystających z pomocy ortopedycznych)¹³.

¹³ Przy czym pamiętać należy, że długość trasy pozbawionej schodów może przekraczać długość trasy najkrótszej o maksymalnie 30%.

Poczekalnie stanowią podstawowe miejsce obsługi podróżnych. W najnowszych rozwiązaniach nie stanowią już osobnych pomieszczeń, ale przestrzenie zintegrowane z ciągami ruchu pasażerskiego. Dlatego prawidłowe rozplanowanie układu miejsc odpoczynku i oczekiwania oraz ciągów ruchu jest szczególnie istotne.

W poczekalniach konieczne jest zapewnienie bezpiecznego ciągu dla ruchu pieszego – w tym celu należy wyznaczyć przebieg trasy wolnej od przeszkód. Miejsca odpoczynku i oczekiwania powinny znajdować się w jej sąsiedztwie, jednak w żaden sposób nie mogą zawężyć jej przebiegu ani kolidować z ruchem pieszych.

W poczekalniach zaleca się umieszczenie aktualnych informacji o wszystkich kursach oraz zmianach w rozkładach jazdy, opóźnieniach itp., które powinny zostać zapewnione w postaci informacji głosowej oraz informacji tekstowej wyświetlanej w widocznym miejscu. Jeżeli w obiekcie podawane są komunikaty głosowe, konieczne jest zapewnienie wysokiego stopnia zrozumiałości mowy, na co wpływ ma zarówno kubatura i użyte materiały jak i zastosowanie odpowiedniego systemu nagłośnienia (wraz z systemami wspomagającymi dla osób słabosłyszących, co dla seniorów i senierek może być kwestią szczególnie istotną).

Obsługa bezpośrednia seniorów i senierek

Ponieważ seniorzy i seniorki to grupa bardzo zróżnicowana, przede wszystkim nie należy zakładać, że wszyscy będą chcieli i potrzebowali pomocy pracowników obsługi stacji lub dworca, a jeśli nawet tak będzie, prawdopodobnie każda z osób będzie oczekiwała pomocy w nieco innym zakresie.

Osoba w wieku senioralnym może, ale nie musi, być osobą z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić jej jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów

kolei. W każdym przypadku zalecane jest pytanie CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC, i dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

Pamiętaj:

- Nie zakładaj, że wszyscy seniorzy i seniorki będą potrzebowali i chcieli Twojej pomocy.
- Zawsze zapytaj, CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC.
- Podczas obsługi w kasie lub w punkcie obsługi udzielaj klientowi precyzyjnych informacji o tym, jakie czynności są aktualnie wykonywane.
- Zadbaj o dodatkową lampę w punkcie obsługi klienta, lupę i ramkę do podpisów.
- Mówiąc, nie zasłaniaj twarzy i ust, staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, używaj prostych zdań.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi, nie udawaj, że zrozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotne. Możesz poprosić też o zapisanie informacji przez klienta.
- Zadbaj o montaż pętli indukcyjnej i jej prawidłowe oznakowanie.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, laski) bez wyraźnej zgody właściciela.**

Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi to szczególna grupa klientów. Podobnie jak seniorzy i seniorki, często potrzebują rozwiązań pozwalających na łatwe pokonywanie różnic wysokości (pochylni, dźwigów osobowych) – szczególnie w przypadku, gdy dziecko znajduje się w wózku. Często też konieczne jest zapewnienie im większej przestrzeni do przejścia i przejazdu wózkiem lub większej liczby miejsc odpoczynku (ławek, siedzisk). Dla nich również istotne jest, aby w porze zimowej zadbać o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów, prowadzących do budynków i na perony.

Warto pamiętać również, że rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi mogą też być osobami z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić im jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów kolei. W każdym przypadku zalecane jest pytanie CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC, i dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

Pamiętaj:

W każdym przypadku, gdy chcesz pomóc, zawsze pytaj, CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC.

Pies asystujący towarzyszący osobie z niepełnosprawnością

Podstawa prawna

Zgodnie z obowiązującym prawem osoba z niepełnosprawnością korzystająca z usług psa asystującego może wejść z nim do obiektów użyteczności publicznej oraz do pojazdów transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz pojazdów komunikacji publicznej¹⁴.

Rodzaje psów asystujących¹⁵:

- pies przewodnik, pomagający osobom z niepełnosprawnością wzroku,

¹⁴ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2011.127.721 z późn. zm.), art. 20a

¹⁵ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399), zał. 1

- pies asystent (pies serwisowy), wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością narządu ruchu, która nie jest w stanie wykonywać pewnych czynności samodzielnie; tego rodzaju pies asystent najczęściej specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu,
- pies sygnalizujący dla osób z niepełnosprawnością słuchu, który wykonuje swoją pracę przez zwracanie uwagi opiekuna na określone dźwięki, a następnie doprowadzanie do źródła tego dźwięku,
- pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca) i ostrzegający o nim właściciela lub osoby z najbliższego otoczenia.

Należy pamiętać, że pies asystujący, ze względu na pełnioną funkcję, jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy. Musi natomiast zostać wyposażony w specjalną uprzęż, a osoba korzystająca z usług psa musi mieć ze sobą certyfikat potwierdzający jego status i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Jednocześnie wszystkie uprawnienia osoby z niepełnosprawnością korzystającej z usług psa asystującego nie zwalniają jej z odpowiedzialności za szkody przez niego wyrządzone.

Certyfikat, który osoba z niepełnosprawnością musi mieć ze sobą, powinien zawierać (między innymi):

- miejsce i datę wydania certyfikatu,
- numer i datę wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych,
- rasę, imię oraz datę urodzenia psa,
- imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystuje,
- podstawę prawną wydania certyfikatu oraz pieczęć i podpis podmiotu wydającego.

Obsługa bezpośrednia klienta z psem asystującym

W razie wątpliwości dotyczących statusu psa pracownik dworca lub stacji zawsze ma prawo poprosić właściciela o stosowne dokumenty (certyfikat i zaświadczenia o szczepieniach).

Jeśli klient poruszając się po budynku dworca lub w obrębie stacji chciałby skorzystać z pomocy pracownika, pracownik powinien iść po przeciwnej stronie niż pies. W takiej sytuacji najprawdopodobniej pies będzie podążał za pracownikiem i doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca, jednak w każdym przypadku należy uzgodnić z właścicielem psa najwygodniejszy dla niego sposób poruszania się i (w przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku) sposób nawigacji w przestrzeni budynku dworca, stacji czy peronów.

W przypadku obsługi bezpośredniej w punkcie obsługi klienta należy umożliwić klientowi łatwe poruszanie się i dotarcie wraz z psem do odpowiedniego stanowiska (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).

Psa asystującego w żadnym wypadku nie należy głaskać ani dotykać, nie należy też patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy. Nie należy także zaczepiać psa: jego uwaga powinna być skupiona tylko na osobie z niepełnosprawnością, z którą pracuje. Sam pies często ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”.

Pracownik punktu obsługi klienta może zaproponować podanie psu wody, jednak musi być to uzgodnione z właścicielem psa.

Pamiętaj:

- Zgodnie z prawem osoba z niepełnosprawnością korzystająca z usług psa asystującego może wejść z nim

- do obiektów użyteczności publicznej oraz do pojazdów transportu kolejowego.
- Pies asystujący jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy.
 - Osoba korzystająca z usług psa asystującego nie musi po nim sprzątać.
 - Pies asystujący musi mieć na sobie specjalną uprząż, a osoba korzystająca z usług psa musi mieć ze sobą certyfikat i zaświadczenia o szczepieniach.
 - **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego: nie zwracaj się do niego, nie wołaj, nie próbuj go głaskać i nie nawiązuj kontaktu wzrokowego.**

Sytuacje trudne i problematyczne podczas obsługi klientów z niepełnosprawnością – możliwe warianty, sposób radzenia sobie z klientem

Zarządzanie kolejką

Jeśli w kolejce do kasy lub punktu obsługi klienta czeka osoba z widoczną niepełnosprawnością, senior lub seniorka albo kobieta w ciąży, pracownik może zaproponować tej osobie pierwszeństwo obsługi. Należy zrobić to, podchodząc do klienta i dyskretnie pytając, czy życzy sobie być obsłużonym poza kolejnością. Jeśli klient zechce skorzystać z tej możliwości, należy:

- poinformować pozostałe osoby o obsłudze danego klienta poza kolejnością,
- podziękować innym klientom za zrozumienie tej sytuacji.

Jeśli klient z widoczną niepełnosprawnością, senior lub seniorka albo kobieta w ciąży nie zechcą skorzystać z pierwszeństwa obsługi, pracownik może zaproponować miejsce siedzące podczas oczekiwania na obsłużenie.

Jeśli inni klienci oczekujący w kolejce nie wyrażają zgody na priorytetową obsługę osoby z niepełnosprawnością, seniora lub seniorki albo kobiety w ciąży (z uwagi na brak życzliwości, presję czasu itp.), pracownik ma możliwość powołania się na

zasady i wytyczne polityki społecznej odpowiedzialności swojej firmy.

Spotkanie z trudnym klientem z niepełnosprawnością

Jeśli klient zachowuje się nieprzyjemnie lub agresywnie, próbuje manipulować, aby osiągnąć swoje cele albo zastraszać pracownika – w szczególności powołując się na swoją niepełnosprawność – pracownik ma zawsze prawo grzecznie, ale asertywnie, sprzeciwić się żądaniom klienta.

W każdej takiej sytuacji należy pamiętać, że pracownik nie przeciwstawia się klientowi i jego niepełnosprawności, ale konkretnemu zachowaniu, a stawianie granic nie ma nic wspólnego z byciem niegrzecznym czy obojętnym wobec klienta.

Istotą stawiania granic klientowi jest zawsze asertywne wyrażanie swojego zdania – od prośby o zaprzestanie kłopotliwego zachowania, przez określenie sankcji, aż po ich realizację.

3. Obsługa klientów i pasażerów na pokładzie pociągu

Podstawowe prawa pasażera

Podstawowe prawa pasażerów w ruchu kolejowym, które podlegają ochronie, określa unijne rozporządzenie nr 1371/2007 z 23 października 2007 r., dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym¹⁶. Pasażerowi przysługuje między innymi prawo do uzyskania kompleksowej informacji przed rozpoczęciem podróży oraz w jej trakcie, uzyskania odszkodowania w przypadku opóźnienia połączenia oraz udzielenia pomocy w przypadku opóźnienia pociągu.

Osobom z niepełnosprawnością i osobom o obniżonej mobilności przysługuje także prawo do otrzymania pomocy podczas wsiadania do pociągu, w czasie całej podróży oraz podczas wsiadania z pociągu. Usługa asysty nie obejmuje konieczności zapewnienia pomocy podczas korzystania z toalety.

Należy pamiętać, że jeżeli przewoźnik nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, narusza warunki rozporządzenia 1371/2007.

Do osób o ograniczonej możliwości poruszania się nie zalicza się osób, które są uzależnione od alkoholu lub narkotyków, chyba że takie uzależnienie jest wynikiem terapii medycznej.

Osoby podróżujące z rowerem również nie są traktowane z zasady jako osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, jednak poszczególni przewoźnicy mają możliwość uznania rowerzystów za osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (i niektórzy korzystają z tego prawa).

¹⁶ Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

W każdym pociągu wyznaczone są miejsca dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, oznaczone odpowiednimi piktogramami:



Pierwszeństwo w zajmowaniu tych miejsc mają osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (m.in. kobiety w ciąży, seniorzy, rekonwalescenci wracający ze szpitala itp.) Pozostali podróżni mogą zajmować je do czasu pojawienia się osób uprawnionych i zgłoszenia przez nie chęci skorzystania z miejsca – w takiej sytuacji zobowiązani są do jego ustąpienia.

Drużyna konduktorska powinna interweniować, jeśli zostanie powiadomiona o problemach z wyegzekwowaniem niniejszego uprawnienia.

Podstawowe zasady obsługi klienta z niepełnosprawnością na pokładzie pociągu

Pamiętajmy, że mówimy zawsze o **osobach z niepełnosprawnością**, nie o osobach niepełnosprawnych, tym bardziej o kalekach, inwalidach, osobach ułomnych czy upośledzonych – takie określenia są przestarzałe i nacechowane negatywnie. Język kształtuje rzeczywistość, a to, w jaki sposób zwracamy się do kogoś lub o kimś mówimy, może mieć ogromne znaczenie.

Określenie „osoba z niepełnosprawnością” jest neutralne, nie definiuje danej osoby, a wskazuje na niepełnosprawność jako jedną z jej wielu cech, nie jedyną ani najważniejszą.

Nie mówmy też o ograniczonej sprawności – starajmy się zawsze rozmawiać o możliwościach lub indywidualnych potrzebach. **Pamiętajmy – ludzie są różni i mają różne**

potrzeby. Zawsze indywidualne, czyli po prostu własne, nigdy – szczególnie czy specjalne.

Osoba z niepełnosprawnością powinna być traktowana tak, jak każdy inny klient: niepełnosprawność nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby. Czasem może oznaczać jedynie inny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się, porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest jednak gorszy od innych.

Klient i pasażer z niepełnosprawnością, nawet jeśli podróżuje wraz z osobą towarzyszącą lub asystującą, powinien zawsze być **w centrum uwagi:** należy zwracać się bezpośrednio do niego i z nim ustalać szczegóły świadczonej pomocy i / lub asysty. Pasażer z niepełnosprawnością – jak każdy inny pasażer – korzysta z usług kolei i podejmuje wszystkie decyzje związane z podróżą.

W przypadku pasażera z niepełnosprawnością należy zawsze zapytać **CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC.**

Pytać należy również w przypadku, gdy świadczymy usługę asysty przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu – nawet, jeśli asysta była zgłoszona, zawsze warto ustalić wszystkie szczegóły w zakresie świadczonej pomocy. Jeśli pasażer będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie – po prostu odmówi.

Dzięki stosowaniu takiej formy oferowania pomocy można mieć pewność, że pasażer traktowany jest podmiotowo, a sama pomoc będzie korespondowała z jego faktycznymi potrzebami, nie naruszając jednocześnie przestrzeni osobistej ani nie powodując niekomfortowego samopoczucia. Jednocześnie mamy wtedy pewność, że również sprzęt wykorzystywany przez osoby z niepełnosprawnością nie ucierpi podczas świadczonej przez nas pomocy. Pamiętaj, że **w przypadku całkowitej lub częściowej utraty albo uszkodzenia sprzętu osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się**

przedsiębiorstwo kolejowe musi wypłacić podróżnemu odszkodowanie.

W przypadku każdego pasażera należy rozmawiać z nim w sposób naturalny i bezpretensjonalny, zachowując jednocześnie stosowny dystans. Dobrze jest mówić prostym i zrozumiałym językiem, nie stosując branżowego żargonu i dbając, by klient czuł się pewnie, swobodnie i komfortowo.

Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej (w tym użytkownicy wózków) oraz osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu – mogą kupić bilet podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością”.
- Traktuj osobę z niepełnosprawnością jak każdego innego klienta.
- Traktuj klienta z niepełnosprawnością podmiotowo (nie zwracaj się do osób towarzyszących czy osób asystujących).
- **Zawsze pytaj, CZY POMÓC? a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC?**
- Traktuj klienta indywidualnie, nie generalizuj, unikaj stereotypów.

Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością wzroku?

Osobę z niepełnosprawnością wzroku – słabowidzącą lub niewidomą – może charakteryzować¹⁷:

- mrużenie i tarcie oczu, przecieranie ich, odwracanie się od światła,

¹⁷ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

- nienaturalna pozycja głowy (np. opuszczanie lub odwracanie głowy, brak kontaktu wzrokowego),
- używanie mocnych okularów (grube szkła) lub sprzętu pomocniczego (np. lupy),
- używanie ciemnych przeciwsłonecznych okularów,
- ruchy ochraniające w celu ominięcia przeszkody przy poruszaniu się: wyciąganie przedramion przed siebie lub przeciwnie – przyciskanie ich do boków w celu ochrony przed zderzeniem z przeszkodą,
- czytanie tekstu z bardzo bliskiej odległości lub przeciwnie – oddalanie tekstu od oczu (ze względu na rozmazany obraz z bliskiej odległości) albo też czytanie tekstu w nietypowy sposób (na przykład tylko jednym okiem, pod kątem itp.),
- poruszanie się z białą laską¹⁸, w towarzystwie osoby asystującej lub psa asystującego (psa przewodnika).

Obsługa bezpośrednia i asysta pasażerowi z niepełnosprawnością wzroku

Chcąc obsłużyć pasażera z niepełnosprawnością wzroku (np. podczas procedury asysty) należy podejść do niego i przedstawić się (imię, nazwisko, pełniona funkcja) oraz zapytać **CZY POMÓC, a jeśli tak, to JAK POMÓC**. Przed przedstawieniem się można delikatnie dotknąć pasażera w ramię, aby zwrócić na siebie jego uwagę.

Istotne jest, aby nie podchodzić do klienta i nie odzywać się do niego, będąc za nim (obracając się w kierunku rozmówcy pasażer może stracić orientację w przestrzeni, w której się znajduje).

W przypadku klientów poruszających się przy pomocy białej laski pracownik może zaproponować pasażerowi podanie łokcia, stając się w ten sposób przewodnikiem. Podczas

¹⁸ Dobrze jest pamiętać, że z białej laski mogą korzystać nie tylko osoby niewidome, ale również niektóre osoby słabowidzące, na stałe lub tylko w określonych okolicznościach.

pełnienia roli osoby asystującej – przewodnika osoby niewidomej, należy iść przodem lub obok tej osoby. Idąc przed pasażerem, przewodnik zabezpiecza i ostrzega osobę z niepełnosprawnością wzroku przed ewentualnymi przeszkodami; jednocześnie osoba ta, odczytując ruch ciała przewodnika, będzie w stanie się do niego dostosować i za nim poruszać. Konieczne jest też, by zawsze informować o ewentualnych przeszkodach na drodze, używając przy tym zwyczajowych określeń („uwaga, ławka”, zamiast „uwaga, przeszkoda”) i przekazując precyzyjne informacje (na przykład „schody w górę” zamiast „uwaga”, co nie opisze dokładnie pasażerowi obrazu przeszkody, a tym samym nie wywoła odpowiedniej reakcji z jego strony).

W przypadku osób słabowidzących również zaleca się, by iść przed pasażerem, umożliwiając mu w ten sposób śledzenie sylwetki.

W przypadku osoby poruszającej się przy pomocy psa przewodnika pracownik może naprowadzać pasażera głosem, informując o kierunku, w którym należy się udać (np. „w moją stronę”, „w prawo”, „w lewo”, „prosto”) lub odnosząc się do układu wskazówek zegara (np. „na jedenastej”). Używanie sformułowań typu „tu” lub „tam” nie znaczy nic dla osoby z niepełnosprawnością wzroku i nie pomoże jej w orientacji w przestrzeni.

Jednocześnie należy również pamiętać, by nie zwracać na siebie uwagi psa – nie wołać go, nie zaczepiać, nie głaskać, nie nawiązywać kontaktu wzrokowego: może to rozproszyć psa, a w konsekwencji spowodować niebezpieczeństwo na osobę korzystającą z jego usług.

Podczas rozmowy należy pamiętać, że stosowanie języka niewerbalnego (potakiwanie lub kręcenie głową) może nie zostać przez pasażera odczytane. Zamiast tego należy stosować różne komunikaty głosowe (np. używać słowa „rozumiem” jako potwierdzenia, że osoba obsługująca aktywnie słucha klienta).

Należy również pamiętać o tym, by na bieżąco informować klienta o wykonywanych czynnościach (np. sprawdzaniu biletu, sprawdzaniu dokumentów podróжных itp.).

Istotne informacje dotyczące podróży lub środka transportu powinno się przekazywać pasażerom nie tylko w formie informacji wizualnych i komunikatów na wyświetlaczach, ale również jako komunikaty głosowe.

Wskazując miejsce siedzące osobie niewidomej, należy położyć jej dłoń na siedzeniu lub oparciu fotela – gdy już go zlokalizuje, resztę czynności wykona samodzielnie.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku, można swobodnie używać zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku: „do widzenia” czy „do zobaczenia”. Są to sformułowania zwyczajowo występujące w języku polskim – nie należy bać się ich stosowania.

Należy pamiętać, aby nigdy nie dotykać ani nie przesuwac sprzętu pomocniczego (np. laski, uprząży psa przewodnika, lupy) bez wyraźnej zgody właściciela. Przynależy on do sfery osobistej klienta. Nie wolno również zaczepiac psa asystującego. Nie należy zwracać się do niego, wołać, głaskać ani nawiązywać kontaktu wzrokowego.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością wzroku”.
- **Zawsze pytaj, CZY POMÓC, a jeżeli tak – JAK POMÓC.**
- **Osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu – mogą kupić bilet podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.**
- Podczas obsługi (np. sprawdzania biletu i dokumentów podróжных) udzielaj klientowi precyzyjnych informacji o tym, jakie czynności są aktualnie wykonywane.
- Pełniąc rolę przewodnika lub asystenta idź przodem lub obok pasażera i zawsze precyzyjnie informuj o

ewentualnych przeszkodach na drodze, używając przy tym zwyczajowych określeń („uwaga, ławka”, zamiast „uwaga, przeszkoda”).

- Nie bój się używać określeń „do widzenia” czy „do zobaczenia”.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. laski, uprząży psa przewodnika, lupy) bez wyraźnej zgody właściciela.**
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**

Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością słuchu?

Osobę z niepełnosprawnością słuchu może charakteryzować¹⁹:

- odmienna od zazwyczaj spotykanej postawa ciała: nadstawianie jednego ucha, dążenie do skrócenia dystansu itp.,
- patrzenie na usta rozmówcy,
- brak reakcji na wypowiedane przez pracownika słowa (szczególnie, jeśli brak przy tym kontaktu wzrokowego),
- niewyraźna mowa, mowa spowolniona lub bardzo głośna,
- odpowiadanie nie na temat, odbieganie od tematu rozmowy,
- brak reakcji na dźwięki, niemożliwy lub znacznie utrudniony kontakt za pomocą mowy.

Rozpoznanie klienta z niepełnosprawnością słuchu może nie być proste. Wiele spośród urządzeń wspomagających słuch (aparatów słuchowych itp.) może być niewidocznych dla osób postronnych. W przypadku wątpliwości nie należy domyślać się, czy klient jest osobą z niepełnosprawnością – jak w każdym przypadku, warto zapytać **CZY POMÓC**, a jeśli tak – **W JAKI SPOSÓB POMÓC**.

¹⁹ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

Obsługa bezpośrednia i asysta pasażerowi z niepełnosprawnością słuchu

Podczas **przekazywania informacji głosowej osobom słabosłyszącym** należy zadbać przede wszystkim o:

- maksymalną redukcję lub eliminację hałasu w miejscu obsługi: jeśli to konieczne i możliwe, można zaprosić pasażera z niepełnosprawnością słuchu do wagonu lub przedziału, w którym hałas jest mniejszy (np. do przedziału służbowego drużyny konduktorskiej),
- odpowiednie oświetlenie w miejscu obsługi – osoby słabosłyszące w komunikacji często wspierają się odczytywaniem mowy z ruchu warg, dlatego podczas procedury asysty i obsługi pasażera należy postarać się zająć takie miejsce, by twarz mówiącego była dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym,
- odpowiednie prowadzenie rozmowy: niezastanianie twarzy (należy zadbać o jej widoczność i dobre oświetlenie), utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówienie wyraźnie, ale naturalnie (nie należy podnosić głosu ani znacząco zwalniać tempa wypowiedzi), używanie prostych zdań,
- czytelne oznakowanie pociągu (toalet, przedziałów, wagonów, miejsc umieszczenia pętli indukcyjnych, jeśli takie się znajdują) – w wielu przypadkach ogranicza ono konieczność rozmowy i przekazywania informacji głosowych,
- zapewnienie na terenie składu systemów wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną i ich prawidłowe oznaczenie (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja głosowa - Systemy wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną**).

Podczas przekazywania informacji głosowej **osobom g/Głuchym** należy zadbać przede wszystkim o:

- odpowiednie oświetlenie w miejscu obsługi – osoby Głuche w komunikacji często wspierają się odczytywaniem mowy z ruchu warg, dlatego też podczas

- procedury asysty i obsługi pasażera należy postarać się zająć takie miejsce, by twarz mówiącego była dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym,
- odpowiednie prowadzenie rozmowy: nie zasłanianie twarzy (należy zadbać o jej widoczność i dobre oświetlenie), utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówienie wyraźnie, ale naturalnie (nie należy podnosić głosu ani znacząco zwalniać tempa wypowiedzi), używanie prostych zdań – wszystko to działa, jeśli osoba g/Głucha potrafi czytać z ruchu warg,
 - czytelne oznakowanie pociągu (toalet, przedziałów, wagonów) – w wielu przypadkach ogranicza ono konieczność rozmowy i przekazywania informacji głosowych,
 - zapewnienie informacji w tzw. tekście łatwym do czytania i zrozumienia (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Tekst łatwy do czytania i zrozumienia**).

W przypadku **osób g/Głuchych** należy zawsze pamiętać, że mogą one znać język polski foniczny, ale nie jest to regułą. Pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce zazwyczaj jest Polski Język Migowy o odmiennej od języka polskiego gramatyce i składni.

Kartka i długopis mogą nie wystarczyć, dlatego zalecane jest zapewnienie w pociągu komunikatów w Polskim Języku Migowym (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna - Tłumaczenie na Polski Język Migowy**).

W przypadku klientów o niewyraźnej mowie należy zawsze koncentrować się na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie wolno udawać, że zrozumiało się wypowiedź pasażera, jeśli tak nie jest – zdecydowanie lepiej dopytywać i prosić o powtórzenie, nawet wielokrotne. Można również poprosić pasażera o zapisanie informacji, należy jednak pamiętać o tym, że kartka i długopis mogą być niewystarczające a składnia osoby z niepełnosprawnością słuchu może okazać

się trudna do zrozumienia dla osób używających języka polskiego fonicznego.

Pamiętaj:

- Najbezpieczniejszym określeniem jest zawsze „osoba z niepełnosprawnością słuchu”, jednak możesz używać też określenia „głuchy” (nigdy – „głuchoniemy”).
- Podczas obsługi bezpośredniej i świadczenia asysty postaraj się ograniczyć hałas i zadbaj o odpowiednie oświetlenie.
- Mówiąc, nie zasłaniaj twarzy i ust, staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, używaj prostych zdań.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi, nie udawaj, że zrozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotnie.
- Zadbaj o montaż pętli indukcyjnej i jej prawidłowe oznakowanie.
- Zadbaj o dostęp do tłumaczenia na Polski Język Migowy i jego prawidłowe oznakowanie.
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością narządu ruchu?

Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu to bardzo duża i zróżnicowana grupa – rozpoznanie tej niepełnosprawności nie zawsze jest łatwe. Nie zawsze też jest konieczne.

Niepełnosprawność narządu ruchu może wiązać się z wieloma aspektami obejmującymi²⁰: zdolność chodzenia, balansowania, chwytania i trzymania przedmiotów, wykonywania mniej lub bardziej precyzyjnych czynności manualnych, wreszcie ciągnięcia i pchania lub podnoszenia i

²⁰ Należy pamiętać, że każdy klient jest inny – przedstawione zachowania mogą mieć miejsce, ale nie zawsze muszą.

sięgania. W tej grupie znajdują się także osoby korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez oraz osoby niskiego lub bardzo wysokiego wzrostu, a także osoby ze schorzeniami układu krążenia czy układu oddechowego (które nie są w stanie pokonywać długich dystansów lub poruszać się w szybkim tempie).

Część osób z niepełnosprawnością narządu ruchu może charakteryzować się niewyraźną mową lub mimowolnymi ruchami ciała, wydawaniem niekontrolowanych dźwięków albo wykonywaniem gestów lub tików, nad którymi nie są w stanie zapanować.

Obsługa bezpośrednia i asysta pasażerowi z niepełnosprawnością narządu ruchu

Podczas obsługi bezpośredniej pasażera poruszającego się na wózku lub klienta niskiego wzrostu należy pamiętać, że najbardziej komfortowe będzie prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób będzie znajdował się na podobnej wysokości. W miarę możliwości należy usiąść lub stanąć w takiej odległości, aby klient nie musiał podnosić głowy a sama rozmowa przebiegała w komfortowych warunkach.

Asystując osobie z niepełnosprawnością narządu ruchu podczas wsiadania i wysiadania z pociągu należy przede wszystkim zapoznać się z możliwościami i ograniczeniami danej osoby oraz zakresem oczekiwanej pomocy. Pracownik w każdym wypadku powinien zapytać CZY POMÓC oraz W JAKI SPOSÓB POMÓC.

Asystę w zakresie wejścia na pokład i wyjścia z pociągu należy prowadzić zawsze w sposób bezpieczny, zarówno dla osoby z niepełnosprawnością, jak i dla osób asystujących.

Wnoszenie lub znoszenie użytkownika wózka jest rozwiązaniem niekomfortowym i niebezpiecznym i może być stosowane jedynie w sytuacjach awaryjnych lub wtedy,

kiedy inne zapewnione środki (pochylnie, podnośniki) zawiodą oraz jedynie po wyrażeniu zgody przez pasażera. **We wszystkich przypadkach tego rodzaju należy przede wszystkim skonsultować sposób udzielania pomocy z klientem.** Należy również dbać o swoje bezpieczeństwo a w każdej sytuacji – kierować się zarówno empatią, jak i zdrowym rozsądkiem.

Należy również pamiętać, że podnośniki, umożliwiające wejście użytkownika wózka do pociągu, mogą nie być przystosowane do przewozu wózków elektrycznych i skuterów o dużej masie lub osób stojących (np. poruszających się o kulach lub z chodzikiem). **W każdym przypadku należy starać się dostosować używany sprzęt do możliwości danego pasażera.**

Podczas rozmowy z osobami z niepełnosprawnością narządu ruchu (również użytkowników wózków) można swobodnie używać zwrotów „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli pracownik czuje się niezręcznie, może po prostu powiedzieć „zapraszam”.

Nigdy nie należy dotykać sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, chodzika) bez wyraźnej zgody właściciela. Przynależy on do sfery osobistej klienta: pracownik nie może bez zgody klienta dotykać, przesuwać czy przestawiać kul lub lasek ani opierać się na wózku. Nie wolno również zaczepiać psa asystującego. Nie należy zwracać się do niego, wołać, głaszać ani nawiązywać kontaktu wzrokowego.

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością narządu ruchu”.
- **Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej (w tym użytkownicy wózków), które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi**

pociągu – mogą kupić bilet podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

- Jeśli to możliwe, prowadź rozmowę w taki sposób, by wzrok klienta i Twój znajdował się na tym samym poziomie.
- Nie bój się używać określeń „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli czujesz się niezręcznie, powiedz „zapraszam”.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie udawaj, że zrozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotnie. Możesz poprosić też o zapisanie informacji przez klienta.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, laski) bez wyraźnej zgody właściciela.**
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego.**
- **Pamiętaj, by podczas asysty zadbać przede wszystkim o bezpieczeństwo – zarówno swoje, jak i osoby, której asystujesz.**

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Jak rozpoznać klienta z niepełnosprawnością intelektualną?

Ze względu na duże zróżnicowanie grupy osób z niepełnosprawnością intelektualną rozpoznanie takiego klienta może nie być proste. Nie należy się tym niepokoić – pracownicy nie muszą tego robić, a stawianie diagnozy nie jest ich rolą.

Obsługa bezpośrednia i asysta pasażerowi z niepełnosprawnością intelektualną

Chociaż zdarza się, że w terminologii medycznej wciąż pojawiają się takie określenia jak „upośledzenie”, należy pamiętać, że w obsłudze klientów i pasażerów są one niedopuszczalne, uznawane są bowiem za dyskryminujące, stygmatyzujące i utrwalające negatywne stereotypy. W

każdym przypadku należy mówić wyłącznie o osobach z niepełnosprawnością intelektualną.

Na obsługę klienta z niepełnosprawnością intelektualną dobrze jest zarezerwować większą ilość czasu. Ze względu na możliwe trudności z przyswojeniem nowych informacji klient może potrzebować dokładniejszego wytłumaczenia konkretnych kwestii.

Dobrze jest dostosować tempo oraz język wypowiedzi do możliwości klienta. Najlepiej jest formułować krótkie, nieskomplikowane komunikaty, używając przy tym prostych zdań. Należy używać słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne, unikając pojęć abstrakcyjnych i języka specjalistycznego, który może być dla klienta niezrozumiały.

Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną skracają dystans z rozmówcą, inicjują kontakt fizyczny (np. przytulając się) lub w inny sposób ingerują w przestrzeń osobistą pracownika. W każdej takiej sytuacji pracownik ma prawo grzecznie, ale stanowczo, odmówić tego rodzaju kontaktów. Jednocześnie jednak sam pracownik musi w każdym przypadku pamiętać, by **osobę z niepełnosprawnością intelektualną traktować zawsze jak dorosłego, nie jak dziecko, zwracając się bezpośrednio do niej, nawet jeśli jest z nią osoba towarzysząca lub asystująca.**

Pamiętaj:

- Używaj zawsze określenia „osoba z niepełnosprawnością intelektualną”.
- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do klienta, nie do osoby towarzyszącej.
- Nie pozwól klientowi na skracanie dystansu i sam go nie skracaj, traktując klienta w sposób pobłażliwy.
- Używaj krótkich, prostych zdań i słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne.

- Zadbaj o oznaczenie pociągu odpowiednimi piktogramami.
- Jeśli to możliwe, zadbaj o opis procedury w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

Spektrum autyzmu

Jak rozpoznać klienta ze spektrum autyzmu?

Rozpoznanie klienta ze spektrum autyzmu nie zawsze jest proste i oczywiste. Nie trzeba tego robić – stawianie diagnozy nie jest rolą pracowników kolei. Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać nadwrażliwość sensoryczną, w miarę możliwości należy postarać się o zapewnienie jak najwyższego komfortu obsługi, na przykład w oddzielnym pomieszczeniu, wagonie lub przedziale.

Obsługa bezpośrednia i asysta pasażerowi ze spektrum autyzmu

Osoby ze spektrum autyzmu, w sytuacjach dla siebie trudnych lub nietypowych, mogą okazywać emocje w różny sposób – machając rękami, zatykając uszy lub szybko chodząc. To nie jest napad, a gwałtowna interwencja nie jest konieczna ani właściwa. W takich sytuacjach należy przestać mówić i działać oraz poczekać aż pasażer się uspokoi. Prawdopodobnie po niedługim czasie możliwa będzie jego dalsza obsługa.

Podczas obsługi klienta ze spektrum autyzmu należy:

- używać prostych i krótkich zdań: nie komplikować wypowiedzi, stosować jasne i konkretne komunikaty – w żadnym przypadku nie należy stosować metafor czy żartów (klient ze spektrum autyzmu może ich nie zrozumieć),
- dać pasażerowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji
 - nie poganiać i nie naciskać na klienta lub pasażera,
- być cierpliwym i wyrozumiałym: należy pamiętać, że zbyt dużo bodźców (hałas, światło, duża liczba współpasażerów) może być trudne dla pasażera ze spektrum autyzmu,

- szanować sferę prywatną pasażera – nie inicjować kontaktu fizycznego, nie oczekiwać patrzenia w oczy podczas rozmowy,
- niektóre osoby ze spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – należy to zaakceptować.

Pamiętaj:

- Zawsze staraj się zapewnić najwyższy komfort obsługi klienta.
- Daj klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji, bądź cierpliwy.
- Używaj krótkich, prostych zdań i słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne.
- Szanuj sferę prywatną klienta, nie inicjuj kontaktu fizycznego i nie oczekuj patrzenia w oczy.
- Zaakceptuj sposób wypowiedzi klienta.

Inne niepełnosprawności

Mimowolne zachowania

Może się zdarzyć, że pasażer wykonuje różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiada w sposób niekontrolowany i bezwiedny jakieś treści (w niektórych przypadkach mogą to być wulgaryzmy, adresowane do innych osób).

Mimowolne ruchy niezależne od woli osoby często w znacznym stopniu utrudniają funkcjonowanie społeczne i są źródłem ogromnego dyskomfortu. Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych u pasażera, należy spokojnie prowadzić proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, należy zaczekać aż miną i wówczas kontynuować rozmowę.

Nietypowy wygląd

Na pokładzie pociągu zawsze może pojawić się osoba o nietypowym wyglądzie – w takiej sytuacji (tak, jak w każdej innej) należy wykazać się taktem i potraktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Podczas obsługi bezpośredniej nie należy się jej przyglądać ani też ignorować lub uciekać wzrokiem.

Niepełnosprawność, której nie widać

Wiele rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to mogą one powodować duży dyskomfort lub trudności w życiu codziennym. Problemy te często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe. Zawsze dobrze jest więc pamiętać, że **ludzie są różni, a wiele rzeczy jest niejednoznacznych**.

Niepełnosprawność lub choroba, której nie widać, często powoduje, że osoby odbierane są jako nieuprzejme lub roszczeniowe (na przykład, gdy nie ustępują miejsca siedzącego osobie starszej).

Zawsze jednak należy pamiętać, że zachowanie klienta i pasażera może być spowodowane chorobą lub złym samopoczuciem, a nietypowe prośby (np. o podanie czegoś słodkiego – w przypadku osoby chorującej na cukrzycę lub o pilny dostęp do toalety – w przypadku osoby z chorobą Leśniewskiego-Crohna) mogą wynikać ze stanu zdrowia, indywidualnych możliwości lub samopoczucia danej osoby. Jeśli to możliwe, zawsze należy starać się spełnić taką prośbę.

Pamiętaj:

- Nie reaguj na nietypowy wygląd klienta – nie komentuj go, nie przyglądaj się ani nie odwracaj wzroku.
- Nie reaguj na mimowolne zachowania klienta – przeczekaj je i kontynuuj rozmowę.

- W miarę możliwości staraj się spełnić prośby pasażera uzasadnione jego stanem zdrowia lub samopoczuciem.

Seniorzy i seniorki

Jak rozpoznać seniora / seniorkę?

Granica wieku senioralnego nie została w żaden sposób określona²¹. Czasem za seniorów uznawane są osoby w wieku 50+, czasem 60+ a czasem dopiero 65+. Sami seniorzy i seniorki – niezależnie od wieku – stanowią grupę bardzo zróżnicowaną. Osoba starsza może potrzebować pomocy innych osób w bardzo szerokim zakresie (indywidualnego dopasowania procedur obsługi klienta lub asysty w procesie obsługi) lub być osobą całkowicie niezależną. Może też z trudem przyswajać nowe informacje lub nie mieć z tym żadnego problemu. Dobrze pamiętać, że różnorodność – również w tym zakresie – jest jedyną normą.

Obsługa bezpośrednia i asysta seniorom i seniorkom

Ponieważ seniorzy i seniorki to grupa bardzo zróżnicowana, przede wszystkim nie należy zakładać, że wszyscy będą chcieli i potrzebowali pomocy pracowników obsługi dworca lub drużyny konduktorskiej, a jeśli nawet tak będzie – prawdopodobnie każda z osób będzie oczekiwała pomocy w nieco innym zakresie.

Osoba w wieku senioralnym może, ale nie musi, być osobą z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić jej jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów kolei. W każdym przypadku zalecane jest pytanie **CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC** i dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

²¹ Poszczególne Przewoźnicy ustalają tą granicę indywidualnie.

Pamiętaj:

- Nie zakładaj, że wszyscy seniorzy i seniorki będą potrzebowali i chcieli Twojej pomocy.
- Zawsze zapytaj, CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC.
- Podczas obsługi udzielaj klientowi precyzyjnych informacji o tym, jakie czynności są aktualnie wykonywane.
- Mówiąc, nie zastanawiaj twarzy i ust, staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy, używaj prostych zdań.
- W przypadku klientów o niewyraźnej mowie koncentruj się na treści, nie na formie wypowiedzi, nie udawaj, że zrozumiałeś, jeśli tak nie jest – dopytuj i proś o powtórzenie, nawet wielokrotnie.
- Zadbaj o montaż pętli indukcyjnej i jej prawidłowe oznakowanie.
- **Nigdy nie dotykaj sprzętu pomocniczego (np. wózka, kul, laski) bez wyraźnej zgody właściciela.**

Rodzice i opiekunowie / opiekunki z małymi dziećmi

Rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi to szczególna grupa klientów. Podobnie jak seniorzy i seniorki, często potrzebują rozwiązań pozwalających na łatwe pokonywanie różnic wysokości przy wejściu na pokład pociągu (pochylni, podnośników) – szczególnie w przypadku, gdy dziecko znajduje się w wózku. Często też konieczne jest zapewnienie im większej przestrzeni do przejścia i przejazdu wózkiem lub większej liczby miejsc odpoczynku (ławek, siedzisk).

Warto pamiętać również, że rodzice i opiekunowie z małymi dziećmi mogą też być osobami z niepełnosprawnością. Jeśli tak się zdarzy, należy przede wszystkim postarać się zapewnić im jak najwyższy poziom świadczonych usług w zakresie obsługi, starając się mieć na uwadze wszystkie przedstawione w niniejszym opracowaniu przykłady dobrych praktyk obsługi pasażerów i klientów kolei. W każdym

przypadku zalecane jest pytanie CZY POMÓC, a jeśli tak – JAK POMÓC i dostosowanie procedury obsługi do indywidualnych potrzeb klienta.

Pamiętaj:

W każdym przypadku, gdy chcesz pomóc, zawsze pytaj, CZY POMÓC, a jeśli tak – W JAKI SPOSÓB POMÓC.

Pasażerowie z dziećmi do 4 roku życia mają możliwość zajęcia miejsca w specjalnych przedziałach przeznaczonych dla opiekuna z dzieckiem, jeśli taki przedział znajduje się na pokładzie pociągu²². W przypadku pociągów objętych rezerwacją miejsc (TLK, EIC, EN) w trakcie zakupu biletu pasażer powinien poprosić o miejsce w takim przedziale.

W pociągach bez rezerwacji miejsc przedział dla opiekuna z dzieckiem do lat 4 powinien być oznaczony odpowiednim piktogramem lub komunikatem. Jeśli jest zamknięty, drużyna konduktorska powinna udostępnić go uprawnionym pasażerom na ich prośbę.

W każdym pociągu wyznaczone są również miejsca dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, kobiet w ciąży i opiekunów z małymi dziećmi (oznaczone odpowiednimi piktogramami):



Pierwszeństwo w zajmowaniu tych miejsc mają osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (m.in. kobiety w ciąży, rekonwalescenci

²² Pociągi zestawione z tradycyjnych wagonów z przedziałami są uruchamiane przez przewoźników: PKP Intercity (TLK, EIC, EN) i Przewozy Regionalne (wybrane połączenia REGIO i interREGIO). W składzie każdego pociągu powinien znajdować się jeden przedział przeznaczony dla opiekuna z dzieckiem do lat 4.

wracający ze szpitala itp.) Pozostali podróżni mogą zajmować je do czasu pojawienia się osób uprawnionych i zgłoszenia przez nie chęci skorzystania z miejsca – w takiej sytuacji zobowiązani są do jego ustąpienia.

Należy pamiętać, że opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba – dotyczy to miejsc siedzących dla dziecka i opiekuna oznakowanych piktogramem lub tabliczką.

Drużyna konduktorska powinna interweniować, jeśli zostanie powiadomiona o problemach z wyegzekwowaniem niniejszego uprawnienia. W razie wątpliwości kierownik pociągu / kontroler może zażądać od kobiety w ciąży okazania zaświadczenia lekarskiego.

Przewoźnik ma obowiązek przewozu wózków dziecięcych, jednak przewóz ten odbywa się na zasadach określonych przez konkretnych przewoźników w regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt. Co do zasady, przewóz wózków dziecięcych traktowany jest jako bagaż specjalny i podlega zryczałtowanej opłacie (bilet na przewóz wózka) w różnej wysokości. Wyjątkiem od opisanej zasady jest przewóz wózka dziecięcego, kiedy znajduje się w nim dziecko lub też przewóz złożonego wózka (umieszczonego w przestrzeni nad lub pod miejscem siedzącym).

Odpowiedzialność za przewóz wózka dziecięcego (bagażu) ponosi pasażer; przewoźnik odpowiada tylko w zakresie szkody, która powstała z jego winy.

Podróżni są zobowiązani do bezpiecznego rozlokowania wózka dziecięcego w pociągu w taki sposób, aby przewożona rzecz nie stanowiła zagrożenia dla innych podróżnych lub ich mienia oraz nie utrudniała komunikacji.

Pies asystujący towarzyszący osobie z niepełnosprawnością

Zgodnie z obowiązującym prawem osoba z niepełnosprawnością korzystająca z usług psa asystującego może wejść z nim do obiektów użyteczności publicznej oraz

do pojazdów transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz pojazdów komunikacji publicznej²³.

Rodzaje psów asystujących²⁴:

- pies przewodnik, pomagający osobom z niepełnosprawnością wzroku,
- pies asystent (pies serwisowy), wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością narządu ruchu, która nie jest w stanie wykonywać pewnych czynności samodzielnie; tego rodzaju pies asystent najczęściej specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu,
- pies sygnalizujący dla osób z niepełnosprawnością słuchu, który wykonuje swoją pracę przez zwracanie uwagi opiekuna na określone dźwięki, a następnie doprowadzanie do źródła tego dźwięku,
- pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca) i ostrzegający o nim właściciela lub osoby z najbliższego otoczenia.

Należy pamiętać, że pies asystujący, ze względu na pełnioną funkcję, jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy. Musi natomiast zostać wyposażony w specjalną uprzęż, a osoba korzystająca z usług psa musi mieć ze sobą certyfikat potwierdzający jego status i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.

Jednocześnie wszystkie uprawnienia osoby z niepełnosprawnością korzystającej z usług psa asystującego nie zwalniają jej z odpowiedzialności za szkody przez niego wyrządzone.

²³ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2011.127.721 z późn. zm.), art. 20a

²⁴ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego, Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399, zał. 1

Certyfikat, który osoba z niepełnosprawnością musi mieć ze sobą, powinien zawierać (między innymi):

- miejsce i datę wydania certyfikatu,
- numer i datę wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych,
- rasę, imię oraz datę urodzenia psa,
- imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystuje,
- podstawę prawną wydania certyfikatu oraz pieczęć i podpis podmiotu wydającego.

Pies asystujący w komunikacji dalekobieżnej

Osoba z niepełnosprawnością podróżująca z psem asystującym nie musi uzyskiwać zgody współpodróżnych na przewóz psa w wagonach z miejscami do siedzenia, a psy mogą być zabierane również do wagonów gastronomicznych.

Pies asystujący w wagonie sypialnym lub kuszetce

Osoba, która zamierza skorzystać ze swoim psem z wagonu sypialnego lub kuszetki jest zobowiązana do wykupienia wszystkich miejsc w danym przedziale²⁵. Obowiązek ten wynika przede wszystkim z potrzeby umożliwienia bezkonfliktowego przejazdu w tego rodzaju wagonach każdemu podróżnemu. Dotyczy to szczególnie pory nocnej, kiedy każda osoba mająca bilet na przejazd i bilet dodatkowy na miejsce sypialne lub miejsce do leżenia ma prawo do odpoczynku.

Obsługa bezpośrednia pasażera z psem asystującym

W razie wątpliwości dotyczących statusu psa drużyna konduktorska zawsze ma prawo poprosić właściciela o

²⁵ Obowiązek taki istnieje również we wszystkich krajach Europy, z wyjątkiem Szwecji, Finlandii, Wielkiej Brytanii, Irlandii oraz Norwegii, gdzie niedozwolony jest przewóz psów w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia.

stosowne dokumenty (certyfikat i zaświadczenia o szczepieniach).

Psa asystującego w żadnym wypadku nie należy głaskać ani dotykać, nie należy też patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy. Nie należy także zaczepiać psa: jego uwaga powinna być skupiona tylko na osobie z niepełnosprawnością, z którą pracuje. Sam pies często ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”.

Pamiętaj:

- Zgodnie z prawem osoba z niepełnosprawnością, korzystająca z usług psa asystującego, może wejść z nim do obiektów użyteczności publicznej oraz do pojazdów transportu kolejowego.
- Pies asystujący jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy.
- Pies asystujący musi mieć na sobie specjalną uprzęż, a osoba korzystająca z usług psa musi mieć ze sobą certyfikat i zaświadczenia o szczepieniach.
- **Nigdy nie zaczepiaj psa asystującego: nie zwracaj się do niego, nie wołaj, nie próbuj go głaskać i nie nawiązuj kontaktu wzrokowego.**

Sytuacje trudne i problematyczne podczas obsługi klientów z niepełnosprawnością – możliwe warianty, sposób radzenia sobie z klientem

Egzekwowanie uprawnień

W każdym pociągu wyznaczone są miejsca dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się (oznaczone odpowiednimi piktogramami). Pierwszeństwo w zajmowaniu tych miejsc mają osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (m.in. kobiety w ciąży, rekonwalescenci wracający ze szpitala itp.) Pozostali podróżni mogą zajmować je do czasu pojawienia się osób

uprawnionych i zgłoszenia przez nie chęci skorzystania z miejsca – w takiej sytuacji zobowiązani są do jego ustąpienia.

Drużyna konduktorska powinna interweniować, jeśli zostanie powiadomiona o problemach z wyegzekwowaniem niniejszego uprawnienia.

W razie jakichkolwiek wątpliwości kierownik pociągu / kontroler może zażądać od kobiety w ciąży okazania zaświadczenia lekarskiego.

Osoba z niepełnosprawnością podróżująca z psem asystującym nie musi uzyskiwać zgody współpodróżnych na przewóz psa w wagonach z miejscami do siedzenia, a psy mogą być zabierane również do wagonów gastronomicznych. Drużyna konduktorska powinna interweniować, jeśli zostanie powiadomiona o problemach z wyegzekwowaniem niniejszego uprawnienia.

Spotkanie z trudnym klientem z niepełnosprawnością

Jeśli pasażer zachowuje się nieprzyjemnie lub agresywnie, próbuje manipulować, aby osiągnąć swoje cele, lub zastraszyć pracownika – w szczególności powołując się na swoją niepełnosprawność – pracownik ma zawsze prawo grzecznie, ale asertywnie, sprzeciwić się żądaniom klienta.

W każdej takiej sytuacji należy pamiętać, że pracownik nie przeciwstawia się klientowi i jego niepełnosprawności, ale konkretnemu zachowaniu, a stawianie granic nie ma nic wspólnego z byciem niegrzecznym czy obojętnym wobec klienta.

Istotą stawiania granic klientowi jest zawsze asertywne wyrażanie swojego zdania – od prośby o zaprzestanie kłopotliwego zachowania, przez określenie sankcji, aż po ich realizację.

4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom

Prawo do rzetelnej informacji, przedstawionej w sposób dostosowany do możliwości wszystkich klientów, jest jednym z podstawowych praw pasażerów kolei²⁶.

Z uwagi na potrzeby poszczególnych grup klientów i pasażerów w każdym wypadku należy dążyć do maksymalnego poszerzenia zakresu przekazywanych informacji. Aby uniknąć wykluczenia jakiegokolwiek grupy użytkowników, wszystkie informacje należy przekazywać w formie wizualnej, głosowej i dotykowej.

Informacja wizualna

Informację wizualną należy wykonywać w taki sposób, by zapewnić jej najwyższą czytelność i prostotę. Konieczne jest stosowanie odpowiednich kontrastów napisów i obrazów oraz tła, na którym się znajdują, a także odpowiedniej wielkości i kroju czcionek. Napisy i grafiki należy umieszczać na matowym, skontrastowanym tle.

Dobór wielkości znaków

Dobór wielkości znaków jest uzależniony od przewidywanej odległości od osoby patrzącej:

odległość od tablicy [mm] / 250 = wysokość czcionki

przykład:

odległość od tablicy = 10 000 mm;

10 000 mm / 250 = 40 mm

wysokość czcionki: 40 mm

²⁶ Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym - wstęp

Zalecane są czcionki bezszeryfowe, proste, bez ozdobników i kursywy.

Uproszczona informacja graficzna – piktogramy



Dla użytkowników z ograniczonymi możliwościami intelektualnymi, osób nieznających języka danego kraju (w tym osób g/Głuchych, dla których język polski foniczny może być językiem obcym) zrozumienie znaczenia informacji tekstowej może być niemożliwe. Dlatego zalecane jest stosowanie w informacji graficznej w postaci piktogramów, odpowiadających międzynarodowym wytycznym normy PN-EN ISO 7010:2006 oraz normy ISO 21542:2011.

Wszystkie przekazywane informacje powinny być związane i logiczne. Należy unikać nagromadzenia zbyt wielu informacji w jednym miejscu. Zalecane jest stosowanie piktogramów, przy czym **w jednym miejscu nie powinno być ich więcej niż 5, łącznie ze strzałką kierunkową.**

Oznaczenia ścienne

W budynkach dworcowych i stacyjnych zaleca się umieszczanie oznaczeń ściennych, informujących o

przeznaczeniu danego pomieszczenia. Oznaczenia te powinny mieć formę wizualną (piktogram) oraz opis brajlowski. Wszystkie pomieszczenia, do których dostęp mają klienci i pasażerowie, powinny zostać oznaczone numerem i opisem brajlowskim. Numer brajlowski może być połączony z tablicą informacyjną przy drzwiach lub występować odrębnie.

Oznaczenia ścienne poszczególnych pomieszczeń należy montować albo powyżej klamki, albo w taki sposób, by środek tabliczki w pionie znajdował się na wysokości 1,50 m od poziomu posadzki, a w poziomie – w odległości ok. 0,25 m od framugi drzwi.

Konieczna jest konsekwencja w stosowaniu oznaczeń w celu ich łatwiejszego odnalezienia przez osoby z niepełnosprawnością wzroku: zawsze nad klamką lub zawsze przy framudze oraz zawsze po stronie klamki, nigdy po stronie zawiasów drzwi.

Dla oznaczeń ściennych zalecany jest standard brajla Marburg Medium.



Kontrast kolorystyczny

Kontrast barwny obliczany jest na podstawie porównania współczynników odbicia światła (ang. Light Reflectance Value – LRV) sąsiadujących ze sobą powierzchni. Kontrast barwny dla dwóch sąsiadujących powierzchni lub elementów oblicza się na podstawie wzoru:

$B1-B2 / B1 \times 100 \%$ gdzie:

B1 – to współczynnik odbicia światła jaśniejszej powierzchni,

B2 – to współczynnik odbicia światła ciemniejszej powierzchni

zastosowanie	poziom kontrastu barwnego	przykłady kolorów kontrastujących
<p>duże obszary: ściany, podłogi, drzwi, sufity;</p> <p>elementy wspomagające orientację: poręcze, panele sterujące, oznaczenia kolorystyczne przegród szklanych</p>	<p>co najmniej LRV = 30</p>	
<p>elementy potencjalnie niebezpieczne: wizualne oznaczenia stopni;</p> <p>informacja tekstowa i oznaczenia graficzne</p>	<p>co najmniej LRV = 60</p>	

Różnica kontrastów poniżej 30 punktów w skali LRV nie stanowi wystarczającej informacji wizualnej. Zalecany kontrast dla oznaczeń ściennych powinien wynosić nie mniej niż LRV = 60.

W oznaczeniach ściennych, tablicach i znakach informacyjnych należy unikać stosowania zestawień kolorystycznych, które dla osób z zaburzeniami widzenia barw są nierozpoznawalne (np. czerwień i zieleń).

Wyświetlacze i informacja dynamiczna

W przypadku montażu systemów informacji dynamicznej konieczny jest dobór wyświetlacza zapewniający

odpowiednią wielkość czcionki, zależną od wysokości montażu wyświetlacza oraz odległości od niego osoby patrzącej. Kontrast wyświetlacza powinien wynosić co najmniej 40:1. Każda podawana informacja powinna być wyświetlana nie krócej niż 2 sekundy. W przypadku używania wyświetlaczy z tekstem przesuwającym się w poziomie lub w pionie, każdy wyraz powinien być pokazywany przez co najmniej 2 sekundy, a prędkość przesuwu nie powinna przekraczać 6 znaków na sekundę.

Z punktu widzenia pasażera kluczowe jest, aby wszystkie podawane komunikaty były zrozumiałe. Powinny one informować o istniejących elementach podnoszących dostępność przestrzeni lub taboru (np. o lokalizacji wagonu z miejscami dla osób z niepełnosprawnością).

Wyświetlacze powinny być lokalizowane w kilku miejscach w obrębie dworca i stacji (w hali głównej, w poczekalni, na drodze dojścia na peron) oraz na peronie. Ich treść powinna być dostosowana do potrzeb pasażera na danym etapie podróży (na przykład informacja o lokalizacji wagonu dostępnego dla użytkowników wózków lub miejsc dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się powinna znaleźć się na peronie, czyli tam, gdzie jest najbardziej potrzebna).

Zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 konieczne jest, aby komunikaty o trasie i stacji docelowej były podawane na zewnątrz pociągu od strony peronu oraz wewnątrz składu w pobliżu drzwi. Oznakowanie składów nie jest wymagane, jeśli na peronie informacje te są podawane na wyświetlaczach, pod warunkiem, że odległości pomiędzy tymi wyświetlaczami nie przekraczają 50 m, a informacje o trasie i stacji docelowej podawane są także na czole pociągu.

W każdym przypadku wymagane jest natomiast prezentowanie informacji o trasie wewnątrz składu a informacja o następnym przystanku pociągu powinna być podawana w taki sposób, by była widoczna dla co najmniej 51% siedzących pasażerów, z zachowaniem warunku dobrej

widoczności ze wszystkich miejsc przeznaczonych dla użytkowników wózków²⁷.

Oświetlenie

Planując oświetlenie poszczególnych przestrzeni, stref, części budynków i samego taboru należy zwrócić szczególną uwagę na powstawanie zjawiska olśnienia, które u osób starszych czy z niepełnosprawnością wzroku może utrudniać orientację w przestrzeni, wykonywanie codziennych czynności a w skrajnych przypadkach – spowodować przejściowy brak wrażeń wzrokowych.

Źródłem zjawiska olśnienia może być zbyt silne światło słoneczne, nieosłonięte źródła światła sztucznego (żarówki, halogeny), a także odbicie promieni świetlnych od powierzchni połyskliwych: posadzek, ścian, blatów czy przeszkleń lub lusterek. Dlatego też wszystkie materiały wykończeniowe nawierzchni, podłóg i posadzek, elementów wyposażenia, w tym również znaków i tablic informacyjnych, powinny być matowe a rozmieszczenie lusterek – przemyślane pod kątem unikania odbić²⁸.

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia

Tekst łatwy do czytania to sposób formułowania przekazu tekstowego, który pozwala osobom z niepełnosprawnością intelektualną (ale także osobom mającym problem z czytaniem i rozumieniem tekstu oraz tym, dla których język polski nie jest językiem ojczystym) zapoznać się z

²⁷ Wyjątkiem jest sytuacja, w której w wagonie znajdują się przedziały ośmioosobowe: dopuszcza się wtedy stosowanie wyświetlaczy na przylegającym korytarzu oraz w miejscu przeznaczonym dla użytkowników wózków.

Por.: Forum Kolejowe – Railway Business Forum: *Biała księga. Niepełnosprawni a transport kolejowy – aktualny stan dostępności kolei dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się*, rozdz. 2.4.3.

²⁸ *Mieszkanie dostępne dla osób z dysfunkcjami wzroku*, s. 22

informacjami i zrozumieć je. Informacja w standardzie „tekst łatwy do czytania” obejmuje zarówno odpowiedni dobór słów, sposób formułowania zdań, jak i rodzaj i rozmiar użytej czcionki, kompozycję tekstu na stronie, użycie zdjęć, ilustracji i symboli.

Jedną z zasad tworzenia tekstów łatwych do czytania jest współtworzenie ich razem z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Mogą one uczestniczyć zarówno w wyborze tematu, w procesie tworzenia informacji oraz na etapie sprawdzania, czy informacja jest wystarczająco łatwa do zrozumienia.

Podczas przekazywania informacji w standardzie „tekst łatwy do czytania” należy zadbać przede wszystkim o:

- dobór znanych, łatwych do zrozumienia wyrazów i przykładów (nie należy stosować metafor, słów długich i trudnych, skrótów – np. zamiast UTK należy napisać Urząd Transportu Kolejowego – oraz słów zapożyczonych z innych języków);
- używanie określeń „mało” lub „wiele” zamiast dokładnych danych liczbowych i procentowych;
- używanie krótkich zdań w formie czynnej („dyrektor przyśle ci list”), nie biernej („list zostanie przesłany przez dyrektora”), formułowanych w sposób pozytywny („powinieneś zostać przy okienku kasy”) zamiast negatywny („nie powinieneś odchodzić od okienka kasy”);
- zachowanie standardów graficznych przedstawionych w **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja wizualna** (dobór wielkości znaków, dobór prostych czcionek bezszeryfowych, kontrasty kolorystyczne, stosowanie piktogramów);
- możliwość łatwego zauważenia informacji podstawowych (przez umieszczenie tej informacji na początku tekstu, pogrubienie jej lub umieszczenie w ramce);
- uzupełnienie materiału tekstowego ilustracjami w formie zdjęć, rysunków lub symboli (przy czym należy dostosować rodzaj ilustracji do wieku osoby, do której

skierowany jest tekst – **nie należy stosować ilustracji dla dzieci w tekstach przeznaczonych dla osób dorosłych**).

W przypadku samodzielnego opracowywania tekstów łatwych do czytania i zrozumienia zaleca się sprawdzenie poprawności zastosowanych rozwiązań (na przykład za pomocą narzędzi on-line takich jak <https://jasnopis.pl>).

Texty łatwe do czytania powinny być oznaczone odpowiednim symbolem:



Tłumaczenie na Polski Język Migowy

Pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce jest Polski Język Migowy. Ma on odmienną od języka polskiego foniczny gramatykę i składnię, co sprawia, że część osób Głuchych może mieć trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, a osoba nieznająca języka migowego może mieć problem ze zrozumieniem szyku zdań napisanych przez osobę Głuchą.

W budynkach użyteczności publicznej – w tym w obrębie dworców i stacji – zalecane jest zapewnienie możliwości tłumaczenia na Polski Język Migowy: zdalnej lub bezpośredniej.

W przypadku tłumaczenia bezpośredniego tłumacz znajduje się w miejscu obsługi klienta. W przypadku tłumaczenia zdalnego, realizowane jest ono poprzez połączenia wideo z tłumaczem Polskiego Języka Migowego z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu.



Miejsce, w którym zapewniono możliwość tłumaczenia na Polski Język Migowy, powinno zostać odpowiednio oznakowane za pomocą międzynarodowego symbolu:

Na pokładzie pociągu zaleca się zapewnienie komunikatów podawanych w Polskim Języku Migowym.

Informacja głosowa

Przekazywanie informacji osobom słabosłyszącym

Podczas **przekazywania informacji głosowej osobom słabosłyszącym** należy zadbać przede wszystkim o:

- maksymalną redukcję lub eliminację hałasu w miejscu obsługi – o ile to możliwe, należy ograniczyć źródła dźwięku (takie jak radio w pomieszczeniu, hałas uliczny itp.), należy również wybierać pomieszczenia o minimalnym pogłosie,
- odpowiednie oświetlenie w miejscu obsługi – osoby słabosłyszące w komunikacji często wspierają się odczytywaniem mowy z ruchu warg, dlatego twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym – w żadnym wypadku nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej,
- odpowiednie prowadzenie rozmowy: niezastanianie twarzy (należy zadbać o jej widoczność i dobre oświetlenie), utrzymywanie kontaktu wzrokowego, mówienie wyraźnie, ale naturalnie (nie należy podnosić głosu ani znacząco zwalniać tempa wypowiedzi), używanie prostych zdań,
- czytelne oznakowanie, dostępność materiałów drukowanych i graficznych – w wielu przypadkach ograniczają one konieczność rozmowy i przekazywania informacji głosowych,
- zapewnienie systemów wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną (więcej: **rozdz. 4. Przekazywanie informacji klientom i pasażerom - Informacja głosowa - Systemy wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną**).

Systemy wspomaganie słuchu z pętlą indukcyjną

Zadaniem systemu pętli indukcyjnej jest transmisja dźwięku ze źródła do aparatów słuchowych z wykorzystaniem

zjawiska indukcji magnetycznej. Sygnał ze źródła dźwięku jest doprowadzony do wzmacniacza pętli a prąd płynący przez podłączony do wyjścia wzmacniacza pętli indukcyjnej przewód, ułożony na obszarze odsłuchu, generuje zmienne pole magnetyczne, które jest odbierane przez cewkę indukcyjną aparatu słuchowego i transformowane na sygnał, przetwarzany przez aparat słuchowy i dopasowany do ubytku słuchu osoby słabosłyszącej. Taka transmisja sygnału ma za zadanie wyeliminowanie negatywnych zjawisk występujących przy transmisji dźwięku na drodze akustycznej – hałasu i pogorszenia zrozumiałości mowy wraz ze wzrostem odległości od zestawu głośnikowego.

Źródłem sygnału jest system nagłośnienia sali (np. nagłośnienie komunikatów w poczekalni albo na peronie) lub w przypadku systemu do punktów obsługi (np. kas) – mikrofon.

Pętla indukcyjna jest najbardziej ekonomiczną techniczną formą wsparcia rozumienia mowy. Aby zapewnić sygnał odpowiedniej jakości, pętle muszą spełniać wymagania normy PN EN 60118-4:2007 (równoważna norma: EN 60118-4:2006). W każdym przypadku zaleca się stosowanie pętli indukcyjnych instalowanych i kalibrowanych na stanowisku obsługi, co gwarantuje odpowiednią jakość sygnału, prawidłowe działanie systemu bez możliwości przypadkowej zmiany parametrów oraz ciągłe działanie systemu, umożliwiające zachowanie osobie słabosłyszącej anonimowości.



Stanowiska kasowe i sale wyposażone w pętle indukcyjne muszą zostać odpowiednio oznakowane za pomocą międzynarodowego symbolu:

Audiodeskrypcja

Audiodeskrypcja jest to słowny opis obrazów i treści wizualnych, umożliwiający osobom niewidomym i słabowidzącym rozumienie i korzystanie z informacji, które

mogą być dla nich niedostępne. Audiodeskrypcja może dotyczyć różnych przestrzeni kultury i życia społecznego: kina, telewizji, muzeum, teatru, opery, galerii, stadionu.

Audiodeskrypcja może być tworzona i przekazywana w czasie rzeczywistym przez osobę lub osoby towarzyszące użytkownikowi z niepełnosprawnością wzroku, może być też udostępniona w postaci pliku dźwiękowego do samodzielnego odsłuchania (dostępnego na stronie WWW, stanowiącego część nagrania zawartego w audio guide lub dostępnego w inny sposób, możliwy do samodzielnej obsługi przez osobę z niepełnosprawnością wzroku).

Audiodeskrypcja zawsze musi być wykonywana przez profesjonalnego audiodeskryptora według odpowiednich standardów.

Informacja dotykowa

Plany i mapy dotykowe

W dużych lub trudnych do nawigacji przestrzeniach, takich jak dworce kolejowe czy wielomodalne węzły przesiadkowe, przydatne dla osób z niepełnosprawnością wzroku jest stosowanie tyflografiki: planów i map dotykowych oraz makiet. Mogą one występować osobno lub towarzyszyć planom graficznym.

Według standardów opracowanych wspólnie przez Główny Urząd Geodezji i Kartografii, Państwowe Przedsiębiorstwo Wydawnictw Kartograficznych oraz Polski Związek Niewidomych optymalna wielkość planu dotykowego powinna wynosić 0,54 x 0,58 m. Na planach i makietach dotykowych należy łączyć oznaczenia dotykowe dla osób niewidomych i oznaczenia drukowane, dostosowane do możliwości wzrokowych osób słabowidzących. Plan musi posiadać legendę, zlokalizowaną w takiej odległości od samego planu, by użytkownik jednocześnie mógł dotykać danego elementu na planie i sprawdzać, co oznacza on w legendzie. Istotne jest, by w legendzie znalazły się oznaczenia

wszystkich użytych symboli, skrótów brajlowskich i faktur. Legenda powinna być również opisana w zwykłym druku (druku płaskim i / lub druku wypukłym).

Plany wykonywane dla budynków powinny odzwierciedlać całą przestrzeń danej kondygnacji lub jej fragment, zawsze reprezentując najważniejsze elementy. Należy umieszczać je wewnątrz obiektu, w najbliższym sąsiedztwie wejścia.

Plany i makiety dotykowe muszą być właściwie umieszczone w przestrzeni: kierunek na wprost na planie powinien odpowiadać kierunkowi na wprost w obiekcie lub przestrzeni. Plany i mapy muszą być również umieszczone w taki sposób, aby umożliwić dotarcie do nich użytkownikom wózków i osobom niskiego wzrostu, dlatego zalecane jest umieszczenie ich na postumentach. Dopuszczalny jest także montaż na ścianie, przy czym należy pamiętać, że takie rozwiązanie najczęściej nie jest dostępne dla użytkowników wózków, osób niskiego wzrostu i dzieci.

Info-kioski i terminale multimedialne

Info-kioski i terminale multimedialne są to elektroniczne urządzenia, służące do łatwego przekazywania informacji klientom i pasażerom kolei. Lokalizowane na dworcach i stacjach info-kioski i terminale multimedialne służą zazwyczaj do informowania o rozkładach jazdy pociągów oraz do zdalnego zakupu biletów przez pasażerów.

Info-kioski i terminale multimedialne należy lokalizować poza szerokością trasy wolnej od przeszkód, w miejscach dostępnych dla wszystkich użytkowników: w dojściu do nich nie mogą przeszkadzać progi, schody ani inne elementy infrastruktury, powodujące zmiany poziomu.

Urządzenia tego rodzaju powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników, w tym osób na wózkach i niskiego wzrostu. Konieczne jest zapewnienie przestrzeni na nogi o wymiarach 0,70 m wysokości, 0,90 m szerokości i 0,60 m głębokości oraz przestrzeni manewrowej przed automatem o

wymiarach nie mniejszych niż 1,50 x 1,50 m. Wszystkie ekrany i elementy obsługujące urządzenie powinny zostać umieszczone na wysokości w przedziale od 0,80 do 1,10 m²⁹.

We wszystkich urządzeniach wyposażonych w klawiatury konieczne jest stosowanie przycisków klawiszowych lub sensorowych z nakładką – ekrany dotykowe i przyciski sensorowe są niedostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Zaleca się stosowanie klawiatury z czytelnym oznaczeniem dotykowym klawisza „5” w przypadku klawiatury numerycznej, a także klawiszy „F” oraz „J” w przypadku klawiatury alfabetycznej.

W obrębie czytników urządzeń i automatów (np. czytników kart) oraz wrzutni monet zalecane jest stosowanie oznaczeń brajlowskich. Rekomendowane jest również stosowanie urządzeń wyposażonych w odpowiednio oznaczone dotykowo gniazdo słuchawkowe. Wszystkie info-kioski i terminale multimedialne powinny być udźwiękowione.

Wszystkie urządzenia tego rodzaju powinny być skontrastowane w stosunku do tła, na którym się znajdują, na poziomie nie mniejszym niż LRV=30. W celu zapewnienia bezpieczeństwa klientom i pasażerom nie należy stosować urządzeń o ostrych krawędziach (mogących powodować ryzyko zranienia użytkowników).

Dotykowe plany ewakuacji

Na stacjach i dworcach kolejowych powinny znaleźć się również plany ewakuacji, w tym plany ewakuacji w formie dostosowanej dla osób z niepełnosprawnością wzroku. W miarę możliwości rekomendowany jest także montaż dźwiękowych systemów prowadzenia, wskazujących precyzyjnie kierunek ewakuacji. Systemy tego rodzaju są

²⁹ Dopuszczalne jest umieszczenie ekranu na innej wysokości pod warunkiem zapewnienia widoczności zarówno z poziomu osoby siedzącej, jak i stojącej.

przydatne zarówno dla osób z niepełnosprawnością wzroku, jak i wszystkich pozostałych³⁰.

³⁰ *Zasady adaptacji środowiska fizycznego do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących [w:] Osoby niewidome i słabowidzące w przestrzeni publicznej. Zalecenia, przepisy, dobre praktyki, s. 26*

5. Przygotowanie klienta / pasażera do podróży

Potrzeba zgłaszania asysty

Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek udzielania pasażerom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się pomocy przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego, a także na stacjach przesiadkowych i stacji docelowej. Asysta może być realizowana podczas przemieszczania się po terenie dworca kolejowego i stacji, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, na których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Asystę związaną z wejściem i wyjściem do i z pociągu realizuje drużyna konдукtorska.

Asysta nie obejmuje pomocy podczas korzystania z toalety.

Pasażer powinien poinformować przewoźnika o konieczności zapewnienia mu asysty (oraz o jej zakresie) co najmniej 48 godzin przed planowanym odjazdem pociągu. Należy jednak pamiętać, że jeśli pasażer nie ma możliwości powiadomienia przewoźnika o potrzebie udzielenia pomocy z zachowaniem wskazanego terminu, **przewoźnicy i zarządcy stacji wciąż mają obowiązek podjąć wszelkie działania, aby pasażer mógł odbyć podróż** (zgodnie z wytycznymi rozporządzenia 1371/2007).

Zgłoszenie o potrzebie uzyskania asysty powinno zawierać:

- imię i nazwisko pasażera,
- dane kontaktowe (w tym, najlepiej, numer telefonu) oraz **preferowaną formę kontaktu** (telefon, sms),
- liczbę osób odbywających przejazd,
- rodzaj niepełnosprawności i zakres oczekiwanej pomocy,
- informację o tym, czy pasażer jest użytkownikiem wózka (jeśli tak – jaki to wózek) lub czy używa innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się (jakiego),
- datę podróży oraz planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,

- relację (stacja odjazdu i przyjazdu, ewentualnie stacja przesiadkowa) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- informację, czy podróżny posiada bilet na przejazd, czy konieczny jest zakup biletu; jeżeli podróżny posiada już bilet na przejazd, powinien podać numer wagonu i miejsca, o ile podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
- informację, jaka pomoc będzie potrzebna,
- informację, czy w podróży będzie towarzyszył opiekun lub pies asystujący,
- informację o bagażu,
- dodatkowe informacje, np. proponowane miejsce spotkania z osobą udzielającą pomocy.



Osoba o ograniczonej sprawności ruchowej powinna przybyć na dworzec lub stację kolejową nie później niż 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu. Miejscem spotkania pasażera z osobą świadcząca usługę asysty jest hol główny dworca w części oznaczonej specjalną, niebieską tablicą – miejsce oczekiwania dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej – lub inne, uzgodnione z pasażerem miejsce.

W przypadku wysiadania z pociągu pracownicy ochrony oczekują na pasażera na peronie, przy którym zatrzymuje się pociąg. Asysta pracowników ochrony dworca odbywa się od miejsca oczekiwania pasażera do drzwi pociągu, którymi osoba będzie wsiadać, lub od drzwi pociągu, z którego osoba wysiada, do oznaczonego miejsca na dworcu lub do głównego wyjścia z obszaru stacji.

Pasażer ma również możliwość skorzystania z pomocy w poruszaniu się tylko po terenie dworca – tego rodzaju zgłoszenie powinno zostać przez pasażera przedstawione telefonicznie lub mailowo. Po przyjęciu takiego zgłoszenia w

ciągu maksymalnie 30 minut ochrona na danym dworcu powinna być gotowa do udzielenia asysty.

Jeżeli pasażerowi nie udzielono pomocy lub została ona udzielona niewłaściwie, ma on prawo do złożenia reklamacji do przewoźnika, z którego usług korzystał. Jeśli sposób rozpatrzenia tej skargi lub reklamacji przez przewoźnika nie jest dla klienta satysfakcjonujący, może on kontaktować się bezpośrednio z Urzędem Transportu Kolejowego.

Dostępna strona internetowa, aplikacja mobilna i system zakupu biletów

Prawo do bezproblemowego zakupu biletu (zgodnie z rozporządzeniem 1371/2007) jest jednym z podstawowych praw pasażera.

Pasażer może nabyć bilet w kasie biletowej, automatach biletowych, za pośrednictwem aplikacji mobilnych, w Internecie, a także na pokładzie pociągu (z pewnymi wyjątkami). Co ważne, w przypadku osób z niepełnosprawnością, przepisy prawa unijnego wprowadzają zakaz nakładania dodatkowych opłat z tytułu sprzedaży biletów i rezerwacji biletów.

Dostępny serwis internetowy umożliwia pełny dostęp do informacji, wygodną i łatwą w obsłudze nawigację strony oraz całkowite zrozumienie treści przez wszystkich użytkowników. Należy pamiętać, że dostępność serwisu internetowego realizowana jest w dwóch wymiarach – informacyjnym (merytorycznym, związanym z podziałem treści na rozdziały, akapity itp.) i technicznym (co oznacza, że strony powinny m.in. dawać możliwość zmiany kontrastu, wielkości tekstu, stosować opisy alternatywne dla zdjęć i grafik).

Standardy dostępności serwisów są określone w specyfikacji Web Content Accessibility Guidelines (obecnie obowiązująca: WCAG 2.1).

WCAG, czyli „Wytyczne dotyczące dostępności stron internetowych” (ang. *Web Content Accessibility Guidelines*) to zebrane rekomendacje i wytyczne dotyczące dostępności, sposobu tworzenia i rozwoju stron z myślą o zapewnieniu jak najwyższej czytelności dla jak największej ilości grup odbiorców (w tym osób z różnymi niepełnosprawnościami).

Podstawowe elementy, którymi powinna cechować się strona internetowa i aplikacja mobilna zgodna ze standardem WCAG 2.1., to³¹:

- solidność – przekazywane treści i materiały powinny być publikowane w sposób solidny, to znaczy zrozumiały i prawidłowo interpretowany przez oprogramowanie do tego służące, a przy tym powinny współgrać z technologiami wspomagającymi korzystanie z Internetu (np. programami odczytu ekranów);
- zrozumiałość – interfejs, nawigacja, przyciski i inne elementy informujące lub wymagające akcji użytkownika muszą być maksymalnie zrozumiałe;
- funkcjonalność – przygotowanie funkcjonalności muszą być możliwe do użycia i wykorzystania przez wszystkich użytkowników;
- postrzegalność – wszystkie elementy na stronie muszą być pokazane użytkownikom w sposób zrozumiały dla ich zmysłów.

Należy pamiętać, że według Najwyższej Izby Kontroli od czerwca 2015 roku wszystkie urzędy administracji publicznej, podmioty realizujące zadania publiczne, jak i inne jednostki dysponujące finansami publicznymi, powinny mieć strony internetowe, spełniające wymagania WCAG.

Zaleca się, aby strony internetowe oraz aplikacje mobilne, służące zakupowi biletów oraz prezentowaniu informacji i

³¹ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

komunikacji z klientami i pasażerami kolei, spełniały wymagania WCAG 2.1 na poziomie AA³².

Dostępne automaty płatnicze, biletowe i inne

Dostępne biletomaty

Biletomaty należy lokalizować poza szerokością trasy wolnej od przeszkód, w miejscach dostępnych dla wszystkich użytkowników: w dojeździe do nich nie mogą przeszkadzać progi, schody ani inne elementy infrastruktury, powodujące zmiany poziomu.

Przynajmniej jedno urządzenie w zespole powinno być dostępne dla wszystkich użytkowników, w tym osób na wózkach i niskiego wzrostu. Konieczne jest zapewnienie przestrzeni na nogi o wymiarach 0,70 m wysokości, 0,90 m szerokości i 0,60 m głębokości oraz przestrzeni manewrowej przed automatem o wymiarach nie mniejszych niż 1,50 x 1,50 m.

Wszystkie ekrany i elementy obsługujące urządzenie powinny zostać umieszczone na wysokości w przedziale od 0,80 do 1,10 m, przy czym dopuszczalne jest umieszczenie ekranu na innej wysokości pod warunkiem zapewnienia widoczności zarówno z poziomu osoby siedzącej, jak i stojącej.

We wszystkich urządzeniach wyposażonych w klawiatury wymagane jest stosowanie przycisków klawiszowych lub sensorowych z nakładką – ekrany dotykowe i przyciski sensorowe są niedostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Zaleca się stosowanie klawiatury z czytelnym oznaczeniem dotykowym klawiszy: „5” w przypadku klawiatury numerycznej a także „F” oraz „J” w przypadku klawiatury alfabetycznej.

³² Kryteria sukcesu specyfikacji WXAG mogą mieć jeden z trzech poziomów (od A, przez AA do AAA). Najniższy poziom to A, a najwyższy to AAA.

Dostępne bankomaty na stacjach i dworcach

Podobnie jak biletomaty, również bankomaty, wpłatomaty i inne tego rodzaju urządzenia powinny być lokalizowane poza szerokością trasy wolnej od przeszkód, jednak w jej najbliższym sąsiedztwie, i w miejscach dostępnych dla wszystkich użytkowników: w dojeździe do nich nie mogą przeszkadzać progi, schody ani inne elementy infrastruktury, powodujące zmiany poziomu.

Przynajmniej jedno urządzenie w zespole powinno być dostępne dla wszystkich użytkowników, w tym osób na wózkach i niskiego wzrostu. Konieczne jest zapewnienie przestrzeni na nogi o wymiarach 0,70 m wysokości, 0,90 m szerokości i 0,60 m głębokości oraz przestrzeni manewrowej przed automatem o wymiarach nie mniejszych niż 1,50 x 1,50 m.

Wszystkie ekrany i elementy obsługujące urządzenie powinny zostać umieszczone na wysokości w przedziale od 0,80 do 1,10 m, przy czym dopuszczalne jest umieszczenie ekranu na innej wysokości pod warunkiem zapewnienia widoczności zarówno z poziomu osoby siedzącej, jak i stojącej.

We wszystkich urządzeniach wyposażonych w klawiatury wymagane jest stosowanie przycisków klawiszowych lub sensorowych z nakładką – ekrany dotykowe i przyciski sensorowe są niedostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Zaleca się stosowanie klawiatury z czytelnym oznaczeniem dotykowym klawiszy: „5” w przypadku klawiatury numerycznej a także „F” oraz „J” w przypadku klawiatury alfabetycznej.

Samoobsługowe punkty informacji i punkty pomocy

Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek zapewnić pasażerom bezpieczeństwo na terenie stacji, dworców i w pociągach. Pasażer ma prawo powiadomić pracowników drużyn konduktorskich, punktów obsługi

kasowej i informacji, ochrony lub funkcjonariuszy Straży Ochrony Kolei o każdym niepokojącym zdarzeniu (np. bagażu pozostawionym bez opieki, zagrożeniu dla bezpieczeństwa, kradzieży czy potrzebie udzielenia pomocy medycznej).

Aby usprawnić proces wzywania pomocy, zaleca się, aby w obrębie stacji i dworców umieszczane były automatyczne punkty wzywania pomocy, wyposażone w pętlę indukcyjną. Urządzenie tego rodzaju powinno posiadać funkcje:

- automatycznego wybierania zaprogramowanego numeru do służb ratowniczych po naciśnięciu przycisku,
- rozmowy w trybie głośnomówiącym po nawiązaniu połączenia,
- samoistnego zgłoszenia konieczności udzielenia pomocy, jeśli użytkownik go uruchamiający nie jest w stanie samodzielnie rozmawiać ze służbami ratowniczymi.

Nawierzchnia przed takim punktem powinna wyróżniać się fakturą i kolorystyką od pozostałej nawierzchni ciągów pieszych, zaleca się również jego graficzne oznaczenie.

Podstawowe pojęcia i definicje użyte w opracowaniu

Klient lub klienci, pasażer lub pasażerowie – wszyscy użytkownicy i użytkowniczki, korzystający z usług kolei, niezależnie od ich wieku, płci oraz różnorodności możliwości i potrzeb.

Niepełnosprawność – skutek lub wynik złożonych wzajemnych związków pomiędzy stanem zdrowia jednostki i czynnikami osobowymi a czynnikami zewnętrznymi (warunkami, w jakich jednostka żyje lub przebywa). Ze względu na ten związek różnego rodzaju otoczenie może wywierać bardzo różny wpływ na tę samą osobę. Środowisko z barierami może ograniczać działanie człowieka, podczas gdy otoczenie od nich wolne może pełnić rolę wspierającą lub wręcz aktywizującą³³.

Bariery architektoniczne – wszystkie utrudnienia występujące w budynku lub przestrzeni, które ze względu na rozwiązania techniczne, konstrukcyjne lub warunki użytkowania uniemożliwiają lub utrudniają swobodę ruchu lub orientację w przestrzeni osobom z niepełnosprawnością³⁴.

Osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się oznacza każdą osobę z trwałą lub czasową niepełnosprawnością lub ograniczeniami, które mogą utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na równi z innymi pasażerami, lub której

³³ Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), rozdz. 4.3.

³⁴ Odpowiedź sekretarza stanu w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej – z upoważnienia ministra na interpelację nr 14242 w sprawie wydatkowania środków PFRON

możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku³⁵.

Dworzec kolejowy – obiekt budowlany lub zespół obiektów budowlanych, w którym znajdują się pomieszczenia przeznaczone do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego, położony przy linii kolejowej³⁶.

Stacja pasażerska – obiekt infrastruktury usługowej obejmujący dworzec kolejowy lub perony wraz z infrastrukturą umożliwiającą pasażerom dotarcie do peronów, pieszo lub pojazdem, z drogi publicznej lub dworca kolejowego³⁷.

Trasa wolna od przeszkód – droga lub przejście dostosowane do swobodnego przemieszczania się użytkowników, poza przestrzeniami zajmowanymi przez infrastrukturę, małą architekturę i elementy wyposażenia przestrzeni stacji, dworców i peronów³⁸.

System prowadzenia (ścieżka dotykowa) – zbiór elementów wypukłych umieszczonych na poziomie posadzki,

³⁵ Przewodnik stosowania TSI dla podsystemu *Osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się*, rozdz. 2.2.1.

³⁶ Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym - Załącznik do obwieszczenia Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 15 marca 2019 r. (Dz.U. 2019 poz. 710), art. 8, pkt. 8a

³⁷ Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym - Załącznik do obwieszczenia Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 15 marca 2019 r. (Dz.U. 2019 poz. 710), art. 8, pkt. 53

³⁸ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2011 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane metra i ich usytuowanie (Dz.U. 2011 nr 144 poz. 859), § 3

umożliwiających ich wyczuwanie przez dotyk, stanowiący oznakowanie granicy stref zagrożenia³⁹.

Pas prowadzący – element ścieżki dotykowej, ciąg o szerokości 0,25–0,50 m, zbudowany z elementów z podłużnymi wypukłościami (np. płyty ryflowane), ułożony powyżej lub w poziomie posadzki lub chodnika⁴⁰.

Pas ostrzegawczy – zbiór pól, na których umieszczono elementy punktowo wypukłe w układzie prostokątnym lub przekątnym, ułożonych w jednej linii i umieszczonych w poziomie posadzki, sytuowany w celu poinformowania użytkownika o zbliżaniu się do strefy niebezpiecznej (m. in. przed schodami, wejściami do budynków oraz na krawędzi peronów)⁴¹.

Kontrast barwny – obliczany jest na podstawie porównania współczynników odbicia światła (ang. Light Reflectance Value – LRV) sąsiadujących ze sobą powierzchni. Im większa różnica wartości LRV pomiędzy dwoma kolorami, tym wyższy kontrast pomiędzy nimi⁴².

Pomieszczenia higieniczno-sanitarne – pomieszczenia takie jak: łaźnie, sauny, natryski, łazienki, ustępy, umywalnie, szatnie, przebieralnie, pralnie, pomieszczenia higieny osobistej kobiet, pomieszczenia służące do odkażania, oczyszczania oraz suszenia odzieży i obuwia, a także przechowywania sprzętu do utrzymania czystości⁴³.

³⁹ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2011 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane metra i ich usytuowanie (Dz.U. 2011 nr 144 poz. 859), § 3

⁴⁰ *Projektowanie i adaptacja przestrzeni...*, s. 20

⁴¹ *Projektowanie i adaptacja przestrzeni...*, s. 21

⁴² Przewodnik stosowania TSI dla podsystemu *Osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się*, rozdz. 2.3.2.

⁴³ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać

Tyflografika – graficzne odwzorowanie i przedstawienie rzeczywistości

w sposób dostępny dotykowo, przy zastosowaniu skali i proporcji.

Pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym⁴⁴. Psy asystujące mogą pracować z osobami z niepełnosprawnością wzroku, narządu ruchu, słuchu lub też sygnalizować atak choroby (np. epilepsji, chorób serca, spadek poziomu cukru itp.).

budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2002 nr 75 poz. 690 z późn. zm.), § 76.

⁴⁴ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2011.127.721 z późn. zm.), art. 2, pkt. 11

Dokumenty i publikacje referencyjne

1. Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. 2012 poz. 1169 z późn. zm.)
2. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. 1994 nr 89 poz. 414 z późn. zm.)
3. Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 10 września 1998 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie (Dz.U. 1998 nr 151 poz. 987 z późn. zm.)
4. *Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776 z późn. zm.)
5. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696)
6. *Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się*
7. *Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*
8. *Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności* (Dz.U. 2003 nr 139 poz. 1328 z późn. zm.)
9. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2011 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane metra i ich usytuowanie (Dz.U. 2011 nr 144 poz. 859);
10. *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego* (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399), zał. 1

11. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie wymogów dostępności produktów i usług
12. Norma ISO 21542:2011 Building construction – Accessibility and usability of the built environment
13. Norma PN – EN 60118-4 2015-06 Elektroakustyka - Aparaty słuchowe - Część 4: Układy pętli indukcyjnych wykorzystywane do współpracy z aparatami słuchowymi - Natężenie pola magnetycznego
14. ADA. Regulations Design Guidelines – A Visual Understanding of the Laws, online: www.signsofourtimes.com
15. Centre for Excellence in Universal Design: Building for Everyone: A Universal Design Approach, online: http://universaldesign.ie/Built-Environment/Building-for-Everyone/Entire-Series-Books-1_10.pdf
16. Europejska Agencja Kolejowa: *Przewodnik stosowania TSI dla podsystemu Osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się*
17. Forum Kolejowe – Railway Business Forum: *Biała księga. Niepełnosprawni a transport kolejowy – aktualny stan dostępności kolei dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się*, Warszawa 2015
18. Fundacja Integracja: *Włącznik. Projektowanie bez barier*, online: <http://www.integracja.org/wlacznik/>
19. Fundacja Widzialni (oprac.: M. Szczygielska): *Dostępne multimedia*, Fundacja Widzialni, Warszawa 2016
20. PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.: *Wytyczne architektoniczne dla kolejowych obiektów obsługi podróży*, Załącznik do uchwały nr 1083/2018 Zarządu PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. z dnia 27 grudnia 2018
21. Polska Fundacja Osób Słabosłyszących: *Słabosłyszący w przestrzeni publicznej. Wytyczne dostępności*, online: https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewiX2ZnDwtDIAhXCxaYKHYYWyBCEQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.eu-dajmonia.pl%2Fdownload.php%3Fid%3D25%26source%3Dpr&usg=AOvVaw3sQfO_b6VI_KQb2TwzrCw7

22. *Polski Związek Niewidomych: Osoby niewidome i słabowidzące w przestrzeni publicznej. Zalecenia, przepisy, dobre praktyki, Warszawa 2009*
23. *Polski Związek Niewidomych: Projektowanie i adaptacja przestrzeni publicznej do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących – zalecenia i przepisy, Warszawa 2016*
24. *Urząd Transportu Kolejowego (oprac.: M. Wysocki, D. Załuski): Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania*

Opracowanie merytoryczne dokumentu:

Fundacja Polska Bez Barier

Opracowanie graficzne dokumentu:

Oligrafia

Warszawa 2019