



**IZBA GOSPODARCZA
KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ**

JAK OBSŁUGIWAĆ PASAŻERÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ?



**PROPOZYCJA JEDNOLITYCH ZASAD POSTĘPOWANIA
DLA PROWADZĄCYCH POJAZDY KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ**

IZBA GOSPODARCZA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ, LUTY 2016

JAK OBSŁUGIWAĆ PASAŻERÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ?

Wprowadzenie

Dla osób starszych i osób z niepełnosprawnością transport zbiorowy jest często jedynym sposobem przemieszczania się, ponieważ albo nie są one zdolne do prowadzenia pojazdów mechanicznych, albo nie stać ich na zakup i utrzymanie dostosowanego do ich potrzeb samochodu. Chcą one jednak aktywnie żyć, uczyć się, pracować, tak aby nie czuć się ciężarem dla społeczeństwa i nie znaleźć się na marginesie życia. Zmienia się także sposób traktowania osób z niepełnosprawnością przez państwo - coraz częściej takie osoby mają ograniczenia w dostępie do świadczeń socjalnych. Praca zatem, a co za tym idzie i przemieszczanie się, stają się po prostu koniecznością.

Od wielu lat organizatorzy i przewoźnicy starają się dostosowywać transport publiczny do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Budują odpowiednią infrastrukturę przystankową, pozbawioną barier architektonicznych oraz wyposażają ją w różnego rodzaju rozwiązania zwiększające dostępność, jak np. ścieżki prowadzące dla niewidomych czy elektroniczne tablice informacyjne. Duże zmiany zaszły także w zakresie taboru. Przedsiębiorstwa w zasadzie nie kupują już pojazdów, które nie mają podłogi dostępnej z poziomu przystanku chociaż w jednej parze drzwi. Standardem staje się też powoli

stosowanie systemów audiowizualnej informacji pasażerskiej, żółtych poręczy i oznakowań krawędzi i stopni czy jednolitego i wydajnego oświetlenia wnętrza.

Jednak dostępny transport to nie tylko odpowiednio przystosowany tabor i infrastruktura, ale także, a może przede wszystkim, ludzie prowadzący pojazdy komunikacji miejskiej.

Bardzo często nie zdają sobie oni sprawy z tego, że pełnią najważniejszą rolę w realizacji potrzeb pasażerów z niepełnosprawnością. Wszelkie techniczne i systemowe rozwiązania nie pomogą nikomu, jeżeli kierowca czy motorniczy nie zda sobie sprawy z ich wagi. Rampa dla wózków inwalidzkich będzie wykorzystana tylko wtedy, kiedy zostanie wysuwana. System głosowych zapowiedzi przystanków pomoże tylko wtedy, kiedy zostanie włączony i poprawnie ustawiony. Drzwi otworzą się przed niewidomym pasażerem tylko wtedy, kiedy zostanie on zauważony na przystanku przez kierowcę lub motorniczego.

Prowadzący pojazd jest najbliżej pasażera, dlatego powinien być zaznajomiony z problematyką osób z niepełnosprawnością. Pomoże to również samym kierowcom i motorniczym, gdyż właściwe podejście do pasażerów wymagających pomocy skutkuje najczęściej satysfakcją osobistą z udzielonej pomocy i brakiem skarg od niezadowolonych pasażerów.

Prowadzący pojazd może sam przyczynić się do wyeliminowania niektórych problemów dotyczących korzystania z komunikacji miejskiej. Musi tylko odpowiednio zareagować na potrzeby osoby z niepełnosprawnością. Aby osiągnąć taki stan, kierowca powinien znać podstawy rozpoznawania osób z nie-

Szkolenia prowadzących pojazdy

Podczas szkoleń w dziedzinie obsługi pasażerów z niepełnosprawnością, pracownicy komunikacji miejskiej powinni zostać uświadomieni, z jakimi problemami na co dzień spotykają się osoby z niepełnosprawnością, w jaki sposób im pomóc oraz czego nie robić, by im nie zaszkodzić. W przypadku każdego z tematów prowadzący pojazdy powinni poznać przyczyny konkretnych zaleceń. Bardzo ważne, aby szkolenie w dużym stopniu odbywało się na konkretnych przykładach i tworzyło katalog działań pożądaných i niepożądanych. Dużą część szkolenia powinny stanowić działania praktyczne. Tak zwane „scenki” dają uczestnikom szkolenia możliwość wczucia się w sytuację osób niepełno-

Praktyczne wskazówki

Niezależnie od tego czy w pojeździe lub na przystanku znajduje się osoba z niepełnosprawnością, w pojeździe ZAWSZE powinny być sprawne i włączone WSZYSTKIE znajdujące się na pokładzie systemy i rozwiązania zwiększające dostępność i bezpieczeństwo. Dotyczy to zwłaszcza systemu audiowizualnej informacji pasażerskiej oraz oświetlenia. W przypadku tego pierwszego, informacja zawsze powinna być aktualna, a zapowiedzi głosowe emitowane z takim natężeniem, żeby w każdym miejscu pojazdu, nawet najgłośniejszym, były dobrze słyszalne. W

pełnosprawnością, zachowania pomocne i szkodliwe oraz posiądź wiedzę o systemach wspierających – do czego służą i jak działają. Pomagają w tym specjalistyczne szkolenia kierowców, pobudzające empatię oraz dające najistotniejsze wskazówki.

sprawnych oraz pozwalają sprawdzić predyspozycje psychiczne prowadzących pojazdy w zakresie pomocy pasażerom oraz wyłapać ewentualne błędy w postępowaniu, wynikające z nieświadomości.

Szkolenia dotyczące obsługi pasażerów z niepełnosprawnością powinni także przejść kontrolerzy biletów oraz pracownicy punktów obsługi pasażerów i infolinii. Tu w zakresie szkolenia powinny znaleźć się, oprócz wyżej wymienionych zajęć, także zajęcia dotyczące uprawnień i ulg dla osób z niepełnosprawnością. Pozwoli to na lepszą i bardziej kompleksową obsługę i spowoduje, że komunikacja miejska stanie się bardziej przyjazna dla osób z niepełnosprawnością.

przypadku gdy zmieniona trasa nie jest na czas wgrana do sterownika, lepiej wyłączyć system, by nie wprowadzał w błąd i na wszelki wypadek poinformować pasażerów o zmianie trasy bezpośrednio przez mikrofon. Należy też na bieżąco udzielać wszelkich informacji dotyczących zmienionej trasy. Jeśli zaś pojazd wróci na podstawową trasę, należy niezwłocznie włączyć system informacji pasażerskiej, upewniając się, że pokazuje on prawidłowe informacje. Jeśli zaś chodzi o oświetlenie wnętrza pojazdu, to powinno być ono włączone nie tylko

po zapadnięciu zmroku, ale także w bardzo pochmurne dni, w czasie opadów, a także kiedy szyby pojazdu są oklejone reklamami. Bez względu na to, z jakim rodzajem niepełnosprawności spotykamy się w różnych sytuacjach naszego życia, pamiętajmy, że osoby nią dotknięte potrzebują pomocy. Ponieważ grupa osób z niepełnosprawnością jest zróżnicowana tak samo, jak całe społeczeństwo, możemy spotkać osobę bardzo otwartą, pogodzoną ze swoim stanem i chętnie przyjmującą pomoc, jak również osobę zamkniętą, która nie lubi przyjmować pomocy i czuć się zależna od innych. Dlatego reagować powinniśmy zawsze, ale w umiejętny sposób, by nikogo nie urazić, ale jednocześnie dać szansę skorzystania z pomocy.

W przypadku spotkania osoby z niepełnosprawnością najlepiej jest po prostu zapytać ją, czy możemy jej pomóc i w jaki sposób

mamy to zrobić. Po zadaniu takiego pytania z reguły rozmówca sam określa, na ile potrzebuje pomocy i czego konkretnie oczekuje, a my możemy być pewni, że nie uraziliśmy nikogo naszą reakcją.

Osoby niewidome z reguły oczekują pomocy przy poruszaniu się albo odczytywaniu informacji wizualnej. Osoby z niepełnosprawnością ruchową będą wdzięczne najczęściej za przytrzymanie drzwi lub pomoc przy wsiadaniu do pojazdu lub pokonaniu stopni. Osoby głuche lub nieme najczęściej korzystają z pomocy innych, kiedy nie rozumieją co ktoś powiedział. Przykładów dobrych zachowań w stosunku do osób z niepełnosprawnością jest bardzo wiele. Poniżej przedstawiamy konkretne sytuacje, które najczęściej dotyczą osób prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej. Większość z nich nie stanowi ryzyka opóźnienia całego kursu.

Niewidomy na przystanku mojej linii. Co robić?

Coraz więcej osób niewidomych podróżuje bez osoby towarzyszącej, trzeba pamiętać, że osoby takie mają pełne prawo do samodzielnego poruszania się.

Osobę niewidomą łatwo z daleka rozpoznać, ponieważ posiada ona białą laskę, która w ciemności wyróżnia się specjalnymi odblaskami. Niektórym niewidomym towarzyszy pies przewodnik, który ma specjalną uprzęż, wyglądającą jak sztywne lejce. Ponieważ psa przewodnika nie wolno głaskać i rozpraszać, kiedy pracuje, uprzęż oznaczona jest z reguły ostrzeżeniem „NIE GŁASKAĆ! PRACUJE”. Często umieszczone są tam też napisy w rodzaju „PIES PRZEWODNIK” czy „PIES ASYSTUJĄCY”. Stereotypowe myślenie o niewidomych podpowiada, że atrybutem niewidomego są również ciemne

okulary przeciwsłoneczne. Nie jest to regułą – osoba niewidoma wcale nie musi ich nosić.

Podczas szkoleń dla osób niewidomych uczuła się ich na to, żeby stawały z przodu przystanku, by móc zapytać prowadzącego pojazd o numer linii i kierunek jazdy, jeżeli na przystanku nie ma innych oczekujących.

Po rozpoznaniu osoby niewidomej na przystanku, prowadzący pojazd powinien:

1. Zawsze zatrzymać pojazd (nawet jeśli przystanek ma charakter warunkowy - na żądanie), gdyż osoby niewidome nie są w stanie rozpoznać, jakiej linii pojazd zbliża się do przystanku.
2. Zatrzymać pojazd tak, aby przednie drzwi znajdowały się na wysokości osoby niewidomej.



3. Otworzyć drzwi, poinformować o numerze linii i kierunku jazdy i zapytać czy pomóc wsiąść do pojazdu.
4. Jeśli pasażer nie będzie zainteresowany jazdą tym pojazdem, warto spojrzeć we wsteczne lusterko i jeśli właśnie podjeżdża kolejny pojazd, poinformować go o tym. Dobrze jest podać jednocześnie, jeśli to tylko możliwe, numer linii, bowiem osoba niewidoma najczęściej nie jest w stanie usłyszeć w ulicznym hałasie zbliżania się do przystanku drugiego pojazdu.
5. Jeśli pasażer nie wyrazi chęci skorzystania z pomocy w czasie wsiadania do pojazdu, nie należy się z nią narzucać. Jednak zanim prowadzący pojazd ruszy z przystanku, powinien upewnić się, że pasażer zajął bezpieczną pozycję w pojeździe – usiadł lub trzyma się mocno i pewnie poręczy.
6. Jeśli pasażer wyrazi chęć skorzystania z pomocy przy wsiadaniu do pojazdu, to:
 - przed opuszczeniem kabiny, prowadzący powinien zabezpieczyć pojazd przed niekontrolowanym odjechaniem z przystanku;
 - po opuszczeniu kabiny, powinien wprowadzić niewidomego do pojazdu. Kierowca zawsze powinien wsiadać jako pierwszy, proponując pasażerowi, aby ten uchwycił się jego łokcia.
7. Jeżeli w pojeździe jest system informacji głosowej – powinien on być zawsze włączony.
8. Jeżeli osoba niewidoma zapytała o konkretny przystanek, należy powiadomić ją we właściwym czasie, że powinna wysiąść;
9. Podjechać możliwie najbliżej chodnika oraz tak, aby po otwarciu drzwi pasażer nie trafił na żadną przeszkodę (płotek, śmietnik, słup itp.), by mógł wysiąść bezpiecznie.
10. Zatrzymać pojazd przed otwarciem drzwi, aby pasażerowie wysiadali bezpiecznie.

Niewidomy z psem przewodnikiem. Co robić?

W przypadku osoby niewidomej poruszającej się z psem dodatkowo a właściwie równolegle należy przestrzegać zasad dotyczących psów asystujących czy też psów przewodników (jakie psy zalicza się do psów asystujących reguluje rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 01.04.2010 r.).

Kierowca autobusu musi wiedzieć, że:

- pies asystujący ma prawo wejść a także podróżować każdym środkiem transportu publicznego samochodowego, kolejowego itd.,
- pod żadnym pretekstem psa przewodnika nie wolno: zaczepiać, cmoknąć na niego, głaskać, wydawać mu komend, łąpać psa za szortki,
- osoba niewidoma poruszająca się z psem sama najlepiej wie, gdzie jest dla niej najlepsze miejsce w autobusie więc na siłę nie wskazujemy jej miejsca, ale zapytajmy gdzie będzie tej osobie i psu wygodnie i bezpiecznie,
- psy asystujące poruszają się w uprzęży, ale bez kagańca (jest to określone w ustawie o rehabilitacji społecznej, zawodowej i zatrudnieniu),
- kierowca może sprawdzić czy pies asystujący/przewodnik posiada certyfikat zgodny ze wzorem MPIPS oraz aktualną książeczkę zdrowia i wszelkie wymagane szczepienia.

Mój pies przewodnik nie musi mieć kagańca!



Tak, wiem, że jest specjalna ustawa ...

Słabowidzący na przystanku mojej linii. Co robić?

Osoby słabowidzące trudno jest rozpoznać – z reguły nie korzystają z białej laski, nie przechodzą treningu dla niewidomych w zakresie poruszania się po mieście i często nie noszą czarnych okularów.

Schorzenia, na które cierpią takie osoby, to np.:

- uszkodzenia siatkówki, które przeszkadzają w poruszaniu się lub czytaniu,
- uszkodzenia rogówki, które uniemożliwiają wyraźne widzenie,
- uszkodzenia innych części narządu wzroku (jaskra, zaćma, daltonizm), które powodują zakłócenia w odbieraniu kolorów, światła oraz kontrastów.

Takich osób z pewnością nie da się rozpoznać z daleka, gdyż nie posiadają żadnych charakterystycznych cech wskazujących na problemy ze wzrokiem. Jednak oni także potrzebują pomocy i z reguły o nią proszą. Nie należy zatem niecierpliwić się lub ignorować prośby o udzielenie informacji, którą widzący człowiek może sam odczytać. Nigdy nie ma pewności, że pasażer, który pyta o coś kierowcę albo innych pasażerów, nie ma przypadkiem problemów ze wzrokiem. Należy pamiętać także, że starsze osoby bardzo często źle widzą i także one nierzadko muszą skorzystać z pomocy innych.

Zakładając, że pasażerem może być osoba słabowidząca, prowadzący pojazd powinien:

1. Otworzyć drzwi takiej osobie (nie zawsze jest ona w stanie sama znaleźć przycisk do otwierania).
2. Zapewnić, aby system informacji głosowej (jeżeli jest w pojeździe) był włączony, dźwięk był odpowiednio słyszalny, a podawana informacja odpowiadała akuratnie rzeczywistości.
3. Udzielić informacji o trasie i numerze danej linii, jeżeli ktokolwiek o to bezpośrednio zapyta.
4. Powiadomić we właściwym czasie osobę pytającą o konkretny przystanek, kiedy powinna wysiąść;
5. Podjechać możliwie najbliżej chodnika oraz tak, aby po otwarciu drzwi pasażer nie trafił na żadną przeszkodę (płotek, śmietnik, słup itp.) i aby mógł bezpiecznie wysiąść;
6. Przed otwarciem drzwi zatrzymać pojazd, aby pasażerowie mogli wysiąść bezpiecznie;
7. Upewnić się, czy system zewnętrznego oświetlenia nad drzwiami (jeżeli pojazd jest w niego wyposażony) jest włączony.

Osoba na wózku inwalidzkim lub o kulach na przystanku mojej linii. Co robić?

Osoby na wózkach inwalidzkich coraz częściej podróżują bez osoby towarzyszącej. Problemem takich osób jest pokonanie ba-

rier architektonicznych: krawężników, stopni, wąskich przejść.

Po zauważeniu osoby na wózku inwalidzkim lub o kulach, prowadzący pojazd powinien:

1. Jeśli przystanek ma charakter warunkowy (na żądanie), należy ZAWSZE zatrzymać pojazd, gdyż osoby poruszające się na wózku, o kulach lub przy pomocy chodzika często nie są w stanie samodzielnie zasygnalizować prowadzącemu, że chcą, aby się zatrzymał,
2. Podjechać możliwie najbliżej chodnika, by można było wysunąć rampę lub wnieść osobę na wózek; należy zwrócić uwagę na uniknięcie ewentualnych przeszkód w pobliżu (kubel na śmieci, słupki).
3. Jeśli pojazd jest wyposażony w funkcję „przyklęku” - uruchomić ją.
4. Otworzyć drzwi takiej osobie, bowiem nie zawsze będzie mogła sama dosięgnąć przycisku do otwierania, może też mieć niewładne lub zajęte lub niesprawne ręce.
5. Wysiąść z kabiny (uprzednio zabezpieczając pojazd przed niekontrolowanym odjazdem z przystanku), wysunąć lub rozłożyć pochylnię dla wózka.
6. Zapytać, czy pomóc w zajęciu miejsca w pojeździe.
7. Jeśli pasażer nie będzie zainteresowany skorzystaniem z pomocy, należy poczekać, aż wjedzie on do środka pojazdu, ustawi się w odpowiednim miejscu i przypnie pasami bezpieczeństwa (jeżeli takie są w pojeździe).
8. Jeśli pasażer wyrazi zainteresowanie skorzystaniem z pomocy, należy poprosić o precyzyjne wskazówki i ściśle się do nich stosować. Należy pamiętać o tym, że pasażer na wózku powinien zająć odpowiednie miejsce i zostać przypięty pasami bezpieczeństwa (patrz pkt 5).
9. Po zabezpieczeniu pasażera, należy pamiętać o złożeniu i zabezpieczeniu rampy.
10. Dobrze jest zapytać, na którym przystanku pasażer zamierza wysiąść, by móc zaplanować sobie nieco dłuższy postój.



11. Podjechać możliwie najbliżej chodnika, tak aby po otwarciu drzwi pasażer nie trafił na żadną przeszkodę (płotek, śmietnik, słup itp.), by można było wysiąść bezpiecznie.
12. Przed otwarciem drzwi zatrzymać pojazd, aby pasażerowie wysiadali bezpiecznie.
13. Po zatrzymaniu pojazdu, jeśli pojazd jest wyposażony w funkcję „przyklęku” należy ją uruchomić.
14. Wysiąść z kabiny (uprzednio zabezpieczając pojazd przed niekontrolowanym odjazdem z przystanku), wysunąć lub rozłożyć rampę dla wózka.
15. Jeśli pasażer wyrazi chęć skorzystania z pomocy, należy mu pomóc w opuszczeniu pojazdu, korzystając przy tym z jego wskazówek.
16. Złożyć i zabezpieczyć rampę dla wózków.



Osoba niesłysząca w moim pojeździe. Co robić?

Osoby niesłyszące, niedosłyszące lub głuchonieme nie mają kłopotów przy poruszaniu się. Mają jednak inne problemy, na które prowadzący pojazd powinien być uczulony.

Osoby takie mają trudności w komunikowaniu się, wyraźnym mówieniu, odbieraniu komunikatów dźwiękowych. Warto też pamiętać, że również u osób starszych występują często problemy z narządem słuchu lub mowy.

Zakładając, że pasażerami mogą być osoby niesłyszące, niedosłyszące lub głuchonieme,

prowadzący pojazd powinien przestrzegać następujących zasad:

1. Jeśli zostanie zapytany, udzielać informacji mówiąc wyraźnie i tak, aby jego twarz była widoczna dla rozmówcy a pasażer mógł „czytać” z ruchu warg.
2. Nie należy mówić wolniej niż zwykle i przesadnie głośno.
3. Zawsze warto mieć przy sobie notes lub kartki papieru, by móc na nich „przeprowadzić rozmowę”, jeśli prowa-

dzący pojazd i pasażer nie będą się mogli porozumieć w tradycyjny sposób. Do rozmowy można wykorzystać też telefon.

Atak epilepsji w moim autobusie. Co robić?

Epilepsja, czyli inaczej padaczka, jest chwilowym zaburzeniem pracy mózgu. Objawem choroby są ataki, które dzielą się na:

- małe - charakteryzujące się krótkotrwałymi zaburzeniami świadomości bez utraty przytomności,
- miokloniczne – bez utraty przytomności, objawiające się nagłymi wstrząsami niektórych grup mięśni,
- częściowo-złożone - utrata lub zaburzenie świadomości, zachowania z automatyzmami, które mogą być groźne również dla otoczenia,
- duże – toniczno-kloniczne – charakteryzujące się upadkiem chorego na ziemię, utratą przytomności, wyprężeniem kończyn i tułowia, czasami przygryzieniem języka, ślinotokiem, zaburzeniem pracy zwieraczy oraz drgawkami.

Ataki padaczki mogą trwać od kilku sekund do kilku minut. W Polsce na epilepsję choruje około 400 tys. ludzi, istnieje więc duże prawdopodobieństwo, że prowadzący pojazd może spotkać się z atakiem w swojej pracy. Bardzo ważne jest zatem, aby wiedział, jak może pomóc.

Jeśli prowadzący pojazd zauważy duży atak epilepsji, powinien:

1. Zatrzymać pojazd.
2. Wyjść z kabiny, uprzednio zabezpieczony pojazd przed niekontrolowanym odjechaniem.
3. Pomóc, jeżeli nikt inny nie podejmie akcji ratunkowej, szczególnie jeżeli

4. Jeżeli w pojeździe jest system informacji wizualnej, powinien on być włączony.

pasażer podczas ataku uderza głową o podłogę.

4. Ułożyć chorego na prawym boku, w pozycji bocznej ustalonej, tak aby uchronić go przed zakrztuszeniem. Jeśli nie jest możliwe ułożenie chorego w tej pozycji, pozostawić na plecach.
5. Nie podkładać niczego pod głowę bo grozi to zapadnięciem się języka i utrudnieniem oddychania.
6. Nie podawać niczego do picia.
7. Ochronić głowę i kręgosłup przed okaleczeniem o podłogę i inne przedmioty, czyli np. przytrzymać z boku rękami, nie podnosić głowy chorego.
8. Nie powstrzymywać na siłę drgawek, które ustąpią samoczynnie.
9. Poluzować pasek, rozpiąć kołnierzyk koszuli, aby ułatwić oddychanie.
10. Nie wkładać niczego do ust, szczególnie twardych przedmiotów ani rąk. Szczękościsk jest bardzo silny.
11. Nie otwierać siłą zaciśniętych szczęk.
12. Zachować spokój, dopiero jeśli po 2-3 minutach atak nie ustąpi, należy bezwzględnie wezwać pogotowie.
13. Po ataku padaczki, chory może mieć problemy z komunikowaniem się, kojarzeniem faktów i samodzielnym chodzeniem, więc powinien odpocząć. Nie jest wskazane pozostawienie takiego pasażera samego bez opieki na przystanku, nawet jeśli pierwsze symptomy głównego ataku ustąpiły.