**Załącznik nr 6 do SWZ ZP/24/23**

# Wstęp

## Droga Czytelniczko, drogi Czytelniku.

Poradnik, który właśnie czytasz został napisany po to, aby pomóc Ci w pracy z podróżnymi z różnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami.

Poradnik opiera się na standardach opracowanych w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” realizowanym przez PFRON, UTK i ITS[[1]](#footnote-1).

Standardy te dotyczą informowania i komunikowania się z osobami ze szczególnym potrzebami oraz pomocy w podróży/asysty. W poradniku znajdziesz wskazówki, jak stosować zalecenia zawarte w standardach. Wskazówki są ilustrowane przykładami dobrych rozwiązań z sektora transportu zbiorowego.

Powstał tez standard badawczy i szkoleniowy, o którym wspomnimy na końcu poradnika.

Poradnik skierowany jest do wszystkich pracowników transportu zbiorowego, ale szczególnie kierujemy go do:

kadry menadżerskiej,

pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi.

Jak czytać poradnik?

W poradniku w sześciu kolejnych rozdziałach przedstawiono kolejne etapy podróżowania – od poszukiwania informacji, przez kupno biletu, drogę do dworca/stacji/przystanku, drogę na dworcu / stacji, wsiadanie do pojazdu, przejazd, wysiadanie z pojazdu.

W każdym z tych etapów skupiamy się na działaniach dotyczących osób ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 7 poświęcony jest sytuacjom awaryjnym, nagłym i ewakuacji, zaś rozdział 8 wspomnianym wyżej standardom: badawczemu i szkoleniowemu.

Na końcu poradnika znajduje się słownik pojęć używanych w tekście.

Waszymi przewodnikami będzie dwójka podróżnych: Hanna i Adam. Oboje są osobami z niepełnosprawnościami. Hanna porusza się na wózku i jest słabosłysząca, Adam jest niewidomy i korzysta ze wsparcia psa przewodnika.

Różni podróżni podobnie jak nasi bohaterowie, mogą potrzebować różnych rozwiązań pomocnych podczas komunikowania się. Osoby G/głuche mogą skorzystać z tłumacza PJM online. Usługa ta polega na łączeniu się z tłumaczem online przy użyciu np. tabletu, komputera czy telefonu. Niektórzy przewoźnicy umożliwiają też połączenie się z tłumaczem PJM na swoich stronach internetowych.

Zapewnienie możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM online musi mać zawsze odpowiednie oznaczenie w postaci piktogramu na niebieskim tle takiego jak ten na poniższym obrazku. Dotyczy to stron internetowych, kas biletowych czy Punktów Obsługi Klienta.



Pamiętaj, że język polski jest dla osób G/głuchych drugim językiem, dlatego możliwość skorzystania z tłumacza PJM online może być rozwiązaniem ułatwiającym komunikację dużo bardziej skutecznym nic porozumiewanie się za pomocą informacji zapisywanych na kartach lub w telefonie.

1. PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, UTK - Urząd Transportu Kolejowego, ITS – Instytut Transportu Samochodowego. [↑](#footnote-ref-1)