



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Standard szkoleniowy

marzec 2023



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO



INSTYTUT
TRANSPORTU
SAMOCHODOWEGO

Spis treści

Słownik pojęć.....	3
Wstęp	5
Cele standardu	6
Beneficjent standardu	6
Podmiot standardu.....	7
Część 1. Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, szkolenia przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne.	8
Szkolenia wewnętrzne.....	8
1.3. Dostępność cyfrowa	17
1.4. Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami	20
1.6. Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS.....	24
Instruktaż, szkolenia techniczne przy stanowisku pracy	28
2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż	28
2.2. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu pomocy w podróży – zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży.....	30
2.4. Ogólna informacja o warunkach prowadzenia zajęć ujętych w standardzie szkoleniowy.....	33
2.5. Szkolenie na stanowisku pracy jako wzmocnienie instruktaży i szkoleń.....	34
2.6. Wsparcie psychologiczne - spotkania pracowników z psychologiem w kontekście radzenia sobie w sytuacjach trudnych emocjonalnie i/lub po nich.	36
Część 2. Edukowanie społeczeństwa – propozycje działań.....	39
1. Wskazówki ogólne	39
2. Edukacja w miejscu obsługi pasażerskiej	40
3. Edukacja w sieci	41
4. Edukacja w pojeździe.....	43
5. Edukacja ogólnie dostępna dla społeczeństwa	44

Słownik pojęć

Dostępność – dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania ustawowe, będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.

Instruktaż – działanie edukacyjne mające na celu przekazanie wiedzy i umiejętności dotyczących użycia i konserwacji sprzętu stanowiącego udogodnienie dla podróżnych lub nabycia wiedzy dotyczącej praktycznego zastosowania standardów: informowania i komunikowania się oraz pomocy w podróży opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

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

Patron – pracownik przewoźnika np. kierowca, który zapoznaje i wspiera nowego pracownika – kierowcę w wykonywaniu jego zadań w pierwszych kilku miesiącach pracy.

Przewoźnik – podmiot operujący w ramach transportu zbiorowego.

Realizator – osoba lub podmiot zatrudniony w celu szkolenia pracowników danego przedsiębiorstwa w zakresie opisanym w standardzie. Może być to osoba/osoby zatrudniona/e w przedsiębiorstwie lub podmiot zewnętrzny.

Szkolenie na stanowisku pracy – rodzaj szkolenia indywidualnego, które ma na celu wzmocnienie kompetencji psychospołecznych, motywacji i poczucia sensu pracownika oraz podniesienie jakości pracy na danym stanowisku.

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

Warsztat – działanie edukacyjne aktywizujące uczestników poprzez zastosowanie różnorodnych metod i narzędzi kształcenia, uwzględniające proces grupowy.

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

Stosowane skróty:

PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

UTK – Urząd Transportu Kolejowego

ITS – Instytut Transportu Samochodowego

PJM – Polski Język Migowy

Wstęp

Standard szkoleniowy określa podstawowe zagadnienia i formy edukacyjne, których celem jest podnoszenie i zachowanie jakości usług świadczonych wobec osób ze szczególnymi potrzebami.

Ma on być przydatny do planowania rozwoju i edukacji pracowników oraz do kontraktowania wykonawców szkoleń.

Standard szkoleniowy powstał w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”.

W pierwszym etapie projektu, w 2019 roku, przeprowadzono diagnozę stanu i potrzeb sektora transportu zbiorowego w zakresie dostępności usług dla różnych podróży. Wykazała ona potrzebę szkolenia pracowników (w tym kadry zarządzającej) przewoźników oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej. Wskazała także na celowość prowadzenia szerokich działań świadomościowych wobec społeczeństwa i ogółu pracowników tych przedsiębiorstw.

W konsekwencji tych ustaleń standard szkoleniowy podzielony jest na dwie części:

1. Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne.

Są to opisy proponowanych działań edukacyjnych. Wskazano odbiorców, cele, metody pracy, zagadnienia szkoleniowe oraz ich czas i częstotliwość prowadzenia. Podano także informacje dotyczące niezbędnych kompetencji i kwalifikacji osób prowadzących szkolenia.

2. Edukowanie pasażerów – propozycja działań.

W tej części zawarto wskazówki, w jaki sposób wspomniane przedsiębiorstwa mogą wykorzystać posiadane zasoby do prowadzenia działań edukacyjnych i kampanii społecznych. Są to jedynie ogólne wskazówki, a nie szczegółowe opisy kampanii. Muszą one bowiem być dopasowane do charakteru i możliwości przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej.

Cele standardu

W części 1.:

- Standard umożliwi przewoźnikom lub/i zarządcom miejsc odprawy pasażerskiej przygotowanie profesjonalnych i kompleksowych działań edukacyjnych, mających na celu podniesienie kompetencji i kwalifikacji pracowników w zakresie szeroko rozumianej dostępności usług transportu zbiorowego dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.
- Standard ułatwi pracownikom działów personalnych przewoźników lub/i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej (realizującym i/lub zamawiającym szkolenia) tworzenie opisów zapytań lub zamówień kierowanych do podmiotów szkoleniowych czy trenerek/trenerów, co pozwoli na zachowanie odpowiedniej jakości usług rozwojowo-edukacyjnych podnoszących kompetencje i kwalifikacje pracowników.

W części 2.:

- Standard wskazuje ścieżki i sugeruje sposoby edukowania oraz informowania pasażerów, a także pracowników. Standard proponuje działania zorganizowane i na szeroką skalę przy wykorzystaniu możliwości oraz zasobów przewoźników, a także zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.

Beneficjent standardu

Beneficjentami 1. części standardu poświęconej szkoleniu wewnętrznemu są pracownicy przewoźnika/zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej decydującego się na wdrażanie standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Przy opisach szkoleń i działań edukacyjnych informujemy, których konkretnie stanowisk one dotyczą. Są to między innymi osoby zatrudnione na stanowiskach:

- 1) pracownik drużyny konduktorskiej
- 2) steward (autobusy)
- 3) kierowca autobusu/autokaru/trolejbusu, motorniczy
- 4) pracownik ochrony
- 5) pracownik punktu obsługi pasażera
- 6) pracownik punktu informacyjnego
- 7) sprzedawca biletów
- 8) pracownik obsługi dworca
- 9) pracownik węzła przesiadkowego

- 10) pracownik zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przy schodowej)
- 11) pracownik realizujący pomoc/asystę
- 12) kontroler biletów
- 13) pracownik infolinii
- 14) pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty,

a także pracownik odpowiedzialny za prowadzenie stron internetowych przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trener wewnętrzny, a także pracownik odpowiedzialny za zamówienia publiczne, promocję i reklamę przewoźnika bądź zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej.

Beneficjentami 2. części standardu poświęconej szeroko rozumianej edukacji budującej świadomość ludzi są wszyscy pasażerowie korzystający z usług przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej wdrażającego standardy oraz jego pracownicy.

Podmiot standardu

Standard szkoleniowy może być stosowany przez przewoźników realizujących swoje usługi w:

- pasażerskim transporcie kolejowym – w pociągach,
- transporcie międzymiastowym w:
 - 1) autokarach
 - 2) autobusach
 - 3) busach.
- transporcie miejskim w:
 - 1) autobusach i trolejbusach
 - 2) tramwajach
 - 3) metrze.
- miejscach odprawy pasażerskiej na:
 - 1) dworcach i przystankach kolejowych
 - 2) dworcach i przystankach komunikacji miejskiej
 - 3) dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej
 - 4) węzłach przesiadkowych.

Część 1. Szkolenia wewnętrzne, instruktaże i szkolenia techniczne przy stanowisku pracy, szkolenia przy stanowisku pracy, wsparcie psychologiczne.

Szkolenia wewnętrzne

1.1. Różni Podróżni – warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego (szkolenie budujące świadomość i umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w podróży)

Szczegółowy scenariusz, matryca szkolenia, dokładny opis efektów kształcenia oraz materiały do przeprowadzenia szkolenia są dostępne na stronie internetowej PFRON, UTK i ITS jako produkty projektu pt.: „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”.

Standard zakłada 2-dniowe szkolenie każdego pracownika, mającego bezpośredni kontakt z podróżnymi (dla nowych pracowników odbywa się ono w ramach szkolenia wstępnego). Następnie rekomendowane jest powtarzanie szkolenia raz na 3 lata, a wybranych jego elementów podczas

np. pouczeń okresowych lub innych szkoleń. Elementy z pierwszego dnia szkolenia są częścią stałą. Elementy z drugiego dnia szkolenia powinny zakładać zmienione przykłady sytuacji trudnych, które podaje grupa. Warto też zmieniać opisy sytuacji, nad których rozwiązaniem pracują uczestnicy, tak aby nie pracować dłużej niż rok na tych samych przykładach.

Cel ogólny i efekty szkolenia

Celem ogólnym szkolenia jest uwrażliwienie i podniesienie kompetencji osób pracujących w branży transportu zbiorowego oraz dostarczenie im wiedzy, a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi pasażerów mogących potrzebować wsparcia w podróży. Realizacja tego celu wpłynie pozytywnie na jakość podróżowania wszystkich podróżnych.

Efekty szkolenia

1) Ogólny wpływ

Pracownicy i pracownice:

- czują, że istotne jest to, aby wszyscy podróżni czuli się osobami, których podmiotowość i potrzeby są traktowane jako normalne, a udzielane wsparcie nie jest czymś wyjątkowym, tylko normą w świecie, w którym żyją różnorodni ludzie
- uznają za zasadne i mają wewnętrzne przekonanie, że warto stosować w procesie obsługi klienta nabytą na szkoleniach wiedzę i umiejętności

- czują się bardzo istotnym podmiotem procesu wprowadzania standardów, które są dostosowane do sytuacji i potrzeb różnorodnych podróżnych i chcą stosować na co dzień zasady, które poznali
- są przekonani, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące, a w pracy pomagają wiedza i umiejętności ze szkolenia oraz stosowanie określonych standardów, nie zaś kierowanie się powszechnymi schematami myślowymi.

2) Wpływ na poziom wiedzy

Pracownicy i pracownice:

- wiedzą, jakie są zasady właściwego zachowania w obsłudze różnorodnych podróżnych, i wiedzą, że ważne jest, aby stosować je spójnie w procesie usługi
- wiedzą, że kluczowy jest pierwszy kontakt i pierwsze spotkanie z podróżnym, podczas którego oprócz przekazania informacji ustala się zasady współpracy i wsparcia w całym procesie podróży
- wiedzą, że konieczna jest współpraca i spójny przepływ informacji między nimi w kontekście obsługi różnorodnych klientów
- wiedzą, jaka jest specyfika i ewentualne potrzeby podróżnych po kryzysach psychicznych, w spektrum autyzmu, z niepełnosprawnością intelektualną
- wiedzą, że jest różnica pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum autyzmu i nie traktują tych problemów jako jednego zjawiska
- wiedzą, jakie mogą być rodzaje niepełnosprawności związanej ze wzrokiem i ze słuchem, oraz wiedzą, jakie mogą pojawić się potrzeby związane z komunikacją, informowaniem i formami komunikacji z obsługą
- wiedzą, jakie mogą się pojawić problemy z przemieszczaniem się, znają różne rodzaje sprzętu (wózki, balkoniki, kule, laski), i wiedzą, jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami, dla których sprzęt jest niezbędny do poruszania się
- wiedzą, jaka jest funkcja zwierząt towarzyszących i jakie prawo przysługuje tym zwierzętom
- wiedzą, jakie są procedury w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych, i wiedzą, że należy uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróżnych.

3) Poziom umiejętności

Pracownicy i pracownice potrafią:

- zastosować zasady dobrego zachowania w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniającego potrzeby i podmiotowość obydwu stron
- komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami
- zawsze zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia w procesie podróży oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całego procesu podróży
- zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w procesie podróży, stosując się do zasad dobrego zachowania oraz potrzeb różnych podróżnych
- uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard proceduralny
- wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie
- profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje taką potrzebę (uwzględniają przy tym zarówno zasady dobrego zachowania, standardy, jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy, wówczas wiedzą, jak się zachować, aby nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych,
- obchodzić się z różnym sprzętem lub/i pomóc, jeśli zaistnieje taka potrzeba, psu towarzyszącemu bez rozpraszania go.

Odbiorcy szkolenia

Wszyscy pracownicy, ale w szczególności osoby pracujące na następujących stanowiskach:

- sprzedawca biletów
- pracownik obsługi dworca
- pracownik punktu informacyjnego
- pracownik infodworca
- pracownik infolinii
- pracownik drużyny konduktorskiej (kolej), steward (autobusy)
- pracownik realizujący pomoc/asystę
- kierowca autobusu/trolejbusu
- motorniczy
- kontroler biletów

- pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi
- trener wewnętrzny
- pracownik wydziału odpowiedzialnego za inwestycje i remonty na terenie dworców autobusowych lub kolejowych (w tym osoby decyzyjne), a także stacji i przystanków.

Kompetencje osoby/osób prowadzących

Osoby prowadzące szkolenia, to przeszkoleni trenerzy wewnętrzni lub zakontraktowani trenerzy zewnętrzni. Trenerzy powinni wykazywać się wiedzą w zakresie szeroko rozumianej dostępności oraz savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami. Trenerzy zewnętrzni powinni udokumentować referencjami przeprowadzenie, w ostatnich 3 latach, przynajmniej 60 godzin (1 godzina = 45 minut) szkoleń/warsztatów z tego zakresu.

Rekomendujemy, aby osobami prowadzącymi i/lub współprowadzącymi szkolenie byli trenerzy i trenerki z niepełnosprawnościami.

Rekomendowana częstotliwość

Szkoleniem obejmujemy pracowników zajmujących stanowiska, o których mowa w części Odbiorcy szkolenia – optymalnie raz w roku, minimalnie raz na 3 lata. Szkolenie jest obowiązkowe w przypadku każdego nowego pracownika, zajmującego stanowisko wymienione w części Odbiorcy szkolenia.

Czas trwania szkolenia

16 godzin z przerwami (dwa dni szkoleniowe z rekomendacją, aby odbyły się one w odstępie 1-2 miesięcy).

Program ramowy w interwałach czasowych

Dzień pierwszy:

- Moduł pierwszy (90 minut):
 - Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się uczestników szkolenia i osób prowadzących.
 - Oczekiwania i obawy uczestników, kontrakt szkoleniowy.
 - Czego potrzebują podróżni?
 - Omówienie zasad pierwszego spotkania w nawiązaniu do standardu informowania i komunikowania się oraz standardu pomocy w podróży.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi pn. Mało wiedzy – sporo uprzedzeń (90 minut):
 - Omówienie zagadnień związanych z chorobami psychicznymi oraz wskazanie potrzeb podróżnych w kryzysie psychicznym.

- Omówienie zagadnień związanych ze spektrum autyzmu – savoir vivre wobec osób w spektrum autyzmu.
- Omówienie zagadnień związanych z niepełnosprawnością intelektualną – savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną.
- Proste komunikaty i reagowanie w sytuacjach stresujących – praca w grupach.
- Obiad (45 minut)
- Moduł trzeci pn. Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie (90 minut):
 - Potrzeby i obsługa podróżnych z niepełnosprawnością wzroku – ćwiczenie asysty.
 - Potrzeby i obsługa podróżnych z niepełnosprawnością słuchu – ćwiczenie z komunikowania się.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty pn. Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione (90 minut):
 - Potrzeby i obsługa podróżnych poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu – ćwiczenia praktyczne.
 - Praca domowa.
 - Podsumowanie pierwszego dnia.

Dzień drugi:

- Moduł pierwszy (90 minut):
 - Przywitanie, rozmowa o pracy domowej - refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych.
 - Quiz – przypomnienie zasad obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń z pracy i do standardu pomocy w podróży, a także standardu informowania i komunikowania się.
 - Psy asystujące – najważniejsze informacje w kontekście standardu pomocy w podróży.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi pn. Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą (90 minut):
 - Analiza trudnych przypadków przekazanych przez uczestników, które są związane z obsługą różnych podróżnych – ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardami i z dniem pierwszym szkolenia. Ćwiczenia praktyczne, dyskusja.
- Obiad (45 minut)

- Moduł trzeci (90 minut):
 - Ewakuacja jako sytuacja trudna – najważniejsze zasady w kontekście różnych podróży.
 - Sytuacje trudne i budzące obawy oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów – analiza przypadków z życia, analiza proponowanych rozwiązań.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty (90 minut)
 - Sytuacje trudne, c.d.
 - Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.
 - Ankiety, zaświadczenia.

1.2. Dostępność architektoniczna – szkolenie dla zarządców miejsc odprawy pasażerskiej

Uwaga! Jeśli uczestnicy przeszli wcześniej szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier” wówczas można zrealizować tylko jeden dzień szkolenia z dostępności architektonicznej, planowany jako drugi dzień w poniższym programie pt.: Podróż dostępna dla wszystkich rozwiązań prawne, architektoniczna praktyka uniwersalnego projektowania przestrzeni. Jeśli uczestnicy nie brali wcześniej udziału w szkoleniu „Różni podróżni – obsługa bez barier” należy przeprowadzić dwa pełne dni zakładając, że pierwszy dzień pt.: Podróż w „butach” osoby z niepełnosprawnością, jest poświęcony na poszerzenie ich świadomości i empatii, a także zrozumienia przedmiotowej tematyki.

Cel ogólny szkolenia

Zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej będą stosować zasady uniwersalnego projektowania oraz racjonalne usprawnienia.

Efekty szkolenia

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby uczestniczące w szkoleniu:

- lepiej zrozumieją problemy związane z brakiem dostępności, jakich doświadczają osoby z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej, ale też osoby starsze, osoby podróżujące z dzieckiem w wózku, czy z dużym bagażem,
- poznają obecnie obowiązujące przepisy prawa związane z dostępnością architektoniczną i projektowaniem uniwersalnym,

2) Wpływ na poziom umiejętności:

- osoby uczestniczące w szkoleniu omówią i przeanalizują lokalną sytuację architektoniczną pod kątem zapewnienia dostępności i przyszłego projektowania, tak aby potrafić w przyszłości zapewniać dostępność dla wszystkich podróżnych.

3) Wpływ ogólny:

- osoby uczestniczące w szkoleniu poczują sens i zrozumieją potrzebę uniwersalnego projektowania.

Odbiorcy szkolenia

Osoby pracujące w wydziałach odpowiedzialnych za inwestycje i remonty na terenie miejsc odprawy pasażerskiej np. dworców i stacji autobusowych lub kolejowych (w tym osoby decyzyjne).

Kompetencje osoby/osób prowadzących szkolenia

Rekomendujemy, aby szkolenie z dostępności architektonicznej zlecić wykonawcy dysponującemu kadrą doświadczoną w prowadzeniu szkoleń poświęconych tej tematyce.

Wymagane kompetencje:

- przynajmniej 40 godzin (1 godzina szkoleniowa = 45 minut) doświadczenia w prowadzeniu szkoleń w zakresie dostępności architektonicznej, projektowania uniwersalnego lub przeprowadzenie co najmniej 20 audytów dostępności, udokumentowane przedłożonym wykazem szkoleń/audytów (potwierdzone co najmniej 3 rekomendacjami) albo posiadanie certyfikatu ds. dostępności architektonicznej,
- preferowana bardzo dobra znajomość zagadnień architektonicznych oraz zasad uniwersalnego projektowania i doświadczenie w projektowaniu lub w konstruowaniu udokumentowane posiadanym wykształceniem albo zaświadczeniami z odbytych szkoleń albo co najmniej 3 rekomendacjami,
- znajomość zagadnień prawnych przekładających się na rozwiązania architektoniczne udokumentowane zaświadczeniami z odbytych szkoleń albo co najmniej 3 rekomendacjami.

Uwaga! Jeżeli jedna osoba prowadząca nie spełnia wyżej wymienionych kompetencji wtedy rekomendujemy, aby szkolenie prowadziły maksymalnie dwie osoby, które podzielą się tematyką zgodnie ze swoją specjalnością i które łącznie dysponują wymienionymi kompetencjami.

Rekomendowana częstotliwość

Szkoleniem obejmujemy pracowników zajmujących stanowiska, o których mowa w części Odbiorcy szkolenia – optymalnie raz w roku, minimalnie raz na 2 lata, zwłaszcza jeśli wciąż występują problemy w zakresie dostępności architektonicznej w danym miejscu. Szkolenie

jest obowiązkowe w przypadku każdego nowego pracownika, zajmującego stanowisko wymienione w części Odbiorcy szkolenia.

Czas trwania szkolenia

16 godzin – dwa dni szkoleniowe.

Program ramowy w interwałach czasowych

Dzień pierwszy – Podróż w „butach” osoby z niepełnosprawnością:

- Moduł pierwszy (90 minut):
 - Wstęp, przedstawienie celów szkolenia, zapoznanie się, kontrakt.
 - Uruchomienie doświadczenia, czyli ogólne pokazanie trudności z jakimi mierzą się osoby z niepełnosprawnościami chcące podróżować, prezentacja obecnie istniejących przeszkód architektonicznych.
 - „Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami” jako paradygmat i podstawa uniwersalnego planowania architektonicznego.
 - Dyskusja, wnioski.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi:
 - Analiza różnych rodzajów niepełnosprawności związanej z poruszaniem się pod kątem stosowanych udogodnień.
 - Ćwiczenia praktyczne z zastosowaniem wózka aktywnego. Omówienie ćwiczenia. Krótka informacja o rodzaju sprzętów i wózków w celu unaocznienia wyzwań przy projektowaniu przestrzeni.
 - Analiza kwestii, które mogą być trudne i które należy uwzględnić przy projektowaniu.
- Obiad (45 minut)
- Moduł trzeci:
 - Osoby z niepełnosprawnością wzroku – z czym się mierzą, co może być trudnością.
 - Ćwiczenie praktyczne z przepaską na oczy i z białą laską – analiza ćwiczenia oraz sytuacji trudnych, które należy uwzględnić przy projektowaniu miejsc dostępnych. Najważniejsze elementy architektury ułatwiające poruszanie się osobom z niepełnosprawnością wzroku – ścieżki naprowadzające, pola uwagi, brajlowskie oznaczenia miejsc, punkty informacyjne.
 - Osoby z niepełnosprawnością słuchu – z czym się mierzą, co może być trudnością.

- Dostępność architektoniczna a niepełnosprawność słuchu – elementy małej architektury i stałego wyposażenia jako udogodnienie (pętle indukcyjne, informacja wizualna i świetlna, ekrany z tłumaczeniem na PJM), które wspierają osoby z niepełnosprawnością słuchu.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty:
 - Dostępność architektoniczna a niepełnosprawność intelektualna – co może być trudnością.
 - Dostępność architektoniczna a spektrum autyzmu – co może być trudnością.
 - Dostępność pokojów wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu.
 - Elementy małej architektury (proste komunikaty, proste informacje multimedialne, oznaczenia w przestrzeni, tablice multimedialne, infografiki) – analiza możliwości.
- Podsumowanie dnia.

Dzień drugi – Podróż dostępna dla wszystkich rozwiązania prawne, architektoniczne praktyka dostępnego projektowania przestrzeni:

- Moduł pierwszy (90 minut):
 - Przywitanie i rozpoczęcie dnia szkolenia.
 - Obecnie istniejące przepisy i podstawy prawne a dostępne projektowanie dworców, stacji, przystanków, peronów, węzłów przesiadkowych.
 - Czym są: projektowanie uniwersalne, racjonalne usprawnienie dostęp alternatywny?
 - Przedstawienie źródła: www.budowlane.gov.pl, ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi
 - Prezentacja i omówienie standardów dostępności budynków i miejsc użyteczności publicznej dla osób z niepełnosprawnościami w świetle obowiązujących przepisów.
 - Kluczowe rozwiązania architektoniczne zapewniające dostępność dworców, stacji, przystanków, węzłów przesiadkowych i toalet.
 - Prezentacja dobrych praktyk i najlepszych rozwiązań w Polsce i na świecie – zastosowanie filmów i zdjęć.

- Obiad (45 minut)
- Moduł trzeci:
 - Projektowanie uniwersalne, racjonalne usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w praktyce – ćwiczenia oraz omawianie zagadnień prawnych i architektonicznych w odniesieniu do problemów lokalnych oraz pytań i dylematów uczestników.
 - Dostęp alternatywny jako ostateczność a nie norma.
 - Analiza możliwości i rozwiązań w odniesieniu do rzeczywistości uczestników szkolenia.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty:
 - c.d. Projektowanie dostępne, racjonalne usprawnienia, dostęp alternatywny w praktyce – ćwiczenia oraz omawianie zagadnień prawnych i architektonicznych w odniesieniu do problemów lokalnych oraz pytań i dylematów uczestników.
 - Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

1.3. Dostępność cyfrowa

Cel ogólny szkolenia:

Przewoźnicy oraz zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej tworzą dostępne cyfrowo strony internetowe, aplikacje mobilne oraz profile na portalach społecznościowych.

Efekty szkolenia

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby uczestniczące w szkoleniu wiedzą co zawiera:

- ustawa z 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- standard WCAG (aktualna wersja),
- standard informowania i komunikowania się opracowany przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS

oraz rozumieją na czym polega praktyczne zastosowanie zapisów wyżej wymienionych dokumentów.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby uczestniczące w szkoleniu potrafią projektować lub administrować lub redagować strony oraz portale przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej, tak aby spełniały one standardy dostępności cyfrowej ujęte w ustawie z dn. 4 kwietnia 2019 r. o dostępności

cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz standardzie informowania i komunikowania się opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

3) Wpływ ogólny:

Osoby uczestniczące w szkoleniu rozumieją dlaczego zapewnianie dostępności zgodnie z prawem i ze standardami jest niezbędnym elementem podczas wykonywania ich pracy i są przekonane, że warto wdrażać dostępność cyfrową.

Odbiorcy szkolenia

Wszystkie osoby mające w swoich obowiązkach:

- projektowanie i/lub
- administrowanie i/lub
- redagowanie stron www oraz portali społecznościowych przewoźnika bądź zarządcy infrastruktury odprawy pasażerskiej, a także
- osoby odpowiedzialne za promocję i reklamę.

Kompetencje osoby/osób prowadzących szkolenia

Rekomendujemy aby przeprowadzenie szkolenia zlecić podmiotowi dysponującemu kadram z poniżej wymienionymi kompetencjami. Osoba prowadząca szkolenie może być certyfikowanym redaktorem/ką lub audytorem/ką dostępności cyfrowej.

Wymagane kompetencje:

- przynajmniej 30 godzin dydaktycznych doświadczenia (1 godzina = 45 minut) w zakresie szkoleń i/lub doradztwa z dostępności cyfrowej popartego wykazem szkoleń lub prowadzenie co najmniej 20 audytów dostępności w tym zakresie, które poparte są co najmniej 3 rekomendacjami
- rozumienie języka informatyki.

Rekomendowana częstotliwość

Szkoleniem należy obejmować w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy wszystkich nowych pracowników odpowiedzialnych za tworzenie lub zbieranie treści w sieci, tak aby umożliwić ciągłość w realizacji standardu informowania i komunikowania się. Szkolenie musi być ponawiane co najmniej raz na 3 lata, a także każdorazowo po zmianie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz wprowadzaniu kolejnych wersji standardu WCAG.

Jeśli pracodawca czeka na odpowiednią liczbę nowych pracowników, aby utworzyć grupę szkoleniową powinien w tym czasie zadbać o to, aby pracownicy z dłuższym stażem pracy, patroni lub trenerzy wewnętrzni wdrożyli nową osobę, tak aby tworzyła treści dostępne i stosowała standard informowania i komunikowania się.

Czas trwania szkolenia

8 godzin dydaktycznych + przerwy

Program ramowy w interwałach czasowych

- Moduł pierwszy (90 minut):
 - Wstęp, przedstawienie celów szkolenia, zapoznanie się, kontrakt.
 - Co zawiera ustawa z dn. 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych – najważniejsze informacje potrzebne w codziennej pracy.
 - Czym jest standard WCAG – co oznacza i dlaczego jest ważny.
 - Poziomy podstawowy w aktualnym standardzie WCAG.
 - Poziomy rozszerzone w aktualnym standardzie WCAG.
 - Co zawiera standard informowania i komunikowania się.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi (90 minut):
 - Projektowanie stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, administrowanie oraz redagowanie treści w internecie w świetle przepisów krajowych – praktyczne informacje i przykłady w kontekście dostępności.
 - Demonstracja jak osoby z niepełnosprawnościami korzystają z treści w internecie.
 - Stosowanie prostej polszczyzny jako elementu dostępności.
- Obiad (45 minut)
- Moduł trzeci (90 minut):
 - Elementy ważne przy budowaniu, administrowaniu i redagowaniu treści: nagłówki, adresy, opisy alternatywne zdjęć, ułatwienia takie jak możliwość użycia jedynie tabulatora - ćwiczenia praktyczne.
 - Publikowanie dokumentów do pobrania – zasady edytowania oraz dostosowania do programów odczytu ekranu.
 - Deklaracja dostępności i sprawdzanie dostępności stron www.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty:
 - Dostępność wyszukiwarek tras i rozkładów jazdy – zasady tworzenia oraz praktyka czyli: rodzaje przycisków i ich dostępność, listy rozwijane, pola edycyjne – tryby przeglądania i wpisywania wykorzystywane przez programy

odczytu ekranu, metody weryfikacji użytkownika (reCaptcha), limity czasowe stosowane np.: przy zakupie biletów, kontrasty.

- Jak dbać o dostępność na portalach społecznościowych – opisy alternatywne, tłumacz PJM, napisy – informacja oraz praktyczne ćwiczenia.
- Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

1.4. Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami

Cel ogólny szkolenia:

Pracownicy podczas ewakuacji potrafią pomóc osobom z niepełnosprawnościami i ze szczególnymi potrzebami.

Efekty szkolenia:

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby uczestniczące w szkoleniu znają najważniejsze zasady, które należy zastosować podczas ewakuacji osób z niepełnosprawnością słuchu, wzroku, intelektualną czy w spektrum autyzmu. Znają zasady postępowania z psami asystującymi osobom z niepełnosprawnościami.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby uczestniczące w szkoleniu potrafią odpowiednio pomóc w ewakuacji osobom z ww. niepełnosprawnościami.

3) Wpływ ogólny:

Osoby uczestniczące w szkoleniu mają świadomość, że w sytuacji ewakuacji mogą się znaleźć osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.

Odbiorcy szkolenia

Wszystkie osoby, które są zatrudniane u przewoźnika i przechodzą obowiązkowe szkolenia BHP.

Kompetencje osoby/osób prowadzących

Szkoleniowiec BHP – ewentualnie z pomocą trenera wewnętrznego, który prowadzi szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier” bądź trener zewnętrzny o kompetencjach wskazanych w opisie szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier”.

Rekomendowana częstotliwość

Moduł o ewakuacji osób z niepełnosprawnościami powinien się pojawiać tak samo jak szkolenia

BHP – wraz z rozpoczęciem stosunku pracy a następnie zgodnie z regulaminem przewoźnika dotyczącym okresowego odnawiania wiedzy w zakresie BHP.

Czas trwania szkolenia

45 minut jako element regularnego szkolenia z zakresu BHP

Program ramowy w interwałach czasowych

- W sytuacji zagrożenia życia i zdrowia - można odstąpić od savoir vivre – ratujemy życie.
- Ewakuacja sprzętu wspomagającego poruszanie się osoby z niepełnosprawnością - tylko jeśli to możliwe.
- Ewakuacja osób z niepełnosprawnością wzroku - dokładne informacje i wskazówki: zaproponowanie łokcia do poprowadzenia, udzielanie wskazówek znajdując się przed osobą (nie za nią lub obok), informowanie o zamiarze oddalenia się od osoby.
- Ewakuacja osób z niepełnosprawnością słuchu - zastosowanie gestów, obrazów, prostego tekstu, sygnalizatory świetlne lub informacje w PJM na ekranach.
- Atak lęku – niektóre osoby (np. w spektrum autyzmu) mogą się ukryć, zamiast uciekać – sprawdzenie zakamarków, przestrzeni pod siedzeniami itp.
- Psy asystujące są w pracy, nie oddzielamy ich od właścicieli. Jeśli oznakowany pies jest sam, to zwracamy uwagę na jego zachowanie, ponieważ być może należy podążać za nim w celu udzielenia pomocy jego opiekunowi.
- Pies towarzyszący osobie z niepełnosprawnością wzroku, informacja o oznaczeniu psa – uprząż/szorki
- Pies serwisowy – czyli pies, który może być wysłany po pomoc przez osobę z niepełnosprawnością, informacja o oznaczeniu psa – kamizelka.
- Pies sygnalizujący atak choroby – informacja o oznaczeniu psa – kamizelka.
- Pies sygnalizujący dźwięki osobie z niepełnosprawnością słuchu – informacja o oznaczeniu psa – kamizelki
- Niezbędna jest informacja dla służb ratowniczych – ile było osób, kogo brakuje, informacja o obecności osób z niepełnosprawnościami.
- Uwrażliwienie, że sprawdzanie stanu osoby poprzez badanie reakcji gałek ocznych może być zawodne w przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku
- Uwrażliwienie na przestrzeń poza pojazdem, dworcem – dbałość o osoby, które w szoku mogą się oddalić.

1.5. Pierwsza pomoc – zalecenia ogólne

Uwaga! W szkoleniu z pierwszej pomocy należy ujmować treści uwzględniające obecność osób z niepełnosprawnościami i uwrażliwiać uczestników na to, że osoby te mogą wymagać szczególnej ostrożności lub podejścia psychologicznego czy prostych komunikatów językowych.

Cel ogólny szkolenia

Pracownicy przewoźnika i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej udzielają pierwszej pomocy różnym podróżnym

Efekty szkolenia

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby uczestniczące w szkoleniu poznają zasady pierwszej pomocy różnym podróżnym.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby uczestniczące w szkoleniu będą potrafiły zastosować zasady pierwszej pomocy wobec różnych podróżnych.

3) Wpływ ogólny:

Osoby uczestniczące w szkoleniu zbudują świadomość, że wśród podróżnych mogą znaleźć się pasażerowie z niepełnosprawnościami, a udzielenie im pierwszej pomocy może wymagać więcej kontaktu interpersonalnego niż przewidują to podstawowe standardy – głównie w kontekście skutecznego komunikowania się i/lub bezpiecznego przenoszenia czy układania osoby.

Odbiorcy szkolenia

Pracownicy obejmowani szkoleniem z pierwszej pomocy – w szczególności osoby na stanowiskach:

- pracownik drużyny konduktorskiej
- kierowca
- pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik obsługi dworca
- pracownik zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przy schodowej)
- kierowca autobusu
- motorniczy.

Kompetencje osoby/osób prowadzących

Osoby z uprawnieniami w zakresie prowadzenia szkoleń z pierwszej pomocy.

Rekomendowana częstotliwość

Szkolenie z pierwszej pomocy powinno się odbyć w przypadku osób nowozatrudnionych w pierwszych 4 miesiącach pracy, a w przypadku pracowników dłużej zatrudnionych raz na 3 lata.

Czas trwania szkolenia

Czas trwania należy dopasować do programu szkolenia z pierwszej pomocy.

Program ramowy – zagadnienia ogólne

Czas trwania dopasować do programu szkolenia z pierwszej pomocy.

- Stan zdrowia fizycznego osoby, której udzielamy pierwszej pomocy – zwrócenie uwagi na to, żeby nie poczynić uszczerbku na zdrowiu przy układaniu w pozycji bezpiecznej lub resuscytacji.
- Jeśli osoba jest w stanie udzielić nam odpowiedzi i wskazówek jak jej pomóc, konieczne jest ustalenie z nią bezpiecznego sposobu jej przemieszczenia.
- Zbudowanie świadomości u uczestników dotyczących następujących kwestii:
 - Ktoś może być g/Głuchy dlatego należy pamiętać, że z osobami niesłyszącymi należy porozumiewać się gestami lub obrazami czy za pomocą tekstów pisanych (np. na telefonie). Ważne aby miały możliwość widzieć twarz osoby mówiącej.
 - Osoba głucha, kiedy będzie potrzebować pomocy może podejść do kogoś z obsługi i komunikować się za pomocą gestów np. prosząc o pomoc w wezwaniu karetki.
 - Należy mówić do osób z niepełnosprawnością wzroku wyjaśniając, co się dzieje, co zamierzamy zrobić, jak zamierzamy je ułożyć, gdzie się znajdują oraz, że zamierzamy się oddalić.
 - Osoby w spektrum autyzmu lub z niepełnosprawnością intelektualną mogą zareagować w sposób na pozór zaskakujący, konieczne jest zapewnienie im wyciszenia lub spokojniejszej przestrzeni, ważne będzie zadbanie o to, aby nie zrobiły sobie niechcący krzywdy będąc w panice, konieczne jest stosowanie prostych komunikatów, prostego języka. Przydatne może być zastosowanie kart komunikacyjnych.
 - Osoba z niepełnosprawnością wzroku może nie wykazywać reakcji w przypadku badania gałek ocznych.
 - Należy zadbać o psa asystującego, nie odganiać i nie bać się go – pies jest w pracy, przy swoim właścicielu. Przytomny właściciel będzie się czuł lepiej wiedząc, że pies jest bezpieczny. Nie należy nawiązywać kontaktu z psem asystującym, bo można zaburzyć jego relację z osobą niepełnosprawną, a tym

samym wpłynąć na pracę tego psa. Gdyby osoba niewidoma była nieprzytomna i należałoby ją przemieścić, to powinno się razem z nią zabrać psa, trzymając go na smyczy. Można mu wtedy wydawać proste polecenia, np. chodź. Należy przy tym pamiętać, że pies lepiej rozumie mowę ciała, niż przypadkowe słowa. Jest szkolony do wykonywania ściśle określonych komend osoby z niepełnosprawnością.

1.6. Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS

Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS.

Cel ogólny szkolenia

Przewoźnik i zarządca miejsc odprawy pasażerskiej stosuje ustawę o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz standardy PFRON opracowane w partnerstwie z UTK i ITS

w przygotowywanych przez siebie zamówieniach publicznych.

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby uczestniczące w szkoleniu:

- przypomną sobie i utrwalą Prawo Zamówień Publicznych oraz regulacje prawne dotyczące dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami,
- utrwalą najważniejsze aspekty standardów PFRON opracowanych w partnerstwie z UTK i ITS i powiążą je z regulacjami o dostępności.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby uczestniczące w szkoleniu będą potrafiły przygotowywać dokumentację przetargową tak, aby zawierała i spełniała wymogi dotyczące ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

3) Wpływ ogólny:

Osoby biorące udział w szkoleniu przeanalizują swoje wątpliwości dotyczące formułowania zamówień publicznych z uwzględnieniem regulacji dotyczących dostępności i standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

Odbiorcy szkolenia

Osoby na stanowiskach:

- odpowiedzialnych za opracowywanie dokumentacji przetargowej i publikowanie zamówień publicznych przewoźnika/zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej
- pracownicy przygotowujący opisy przedmiotów zamówienia (np. z działów inwestycyjnych) oraz ich kierownicy.

Kompetencje osoby/osób prowadzących

Rekomendujemy, aby szkolenie przeprowadził trener wewnętrzny znający specyfikę branży, Prawo Zamówień Publicznych (PZP). Jednak jeśli przewoźnik lub zarządca miejsc odprawy pasażerskiej nie dysponuje taką osobą należy szkolenie zlecić firmie szkoleniowej pracującej z trenerami o poniższych kompetencjach.

Wymagane kompetencje wobec trenerów zewnętrznych:

- przynajmniej 40 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 minut) doświadczenia w zakresie szkolenia i/lub doradztwa w zakresie Prawa Zamówień Publicznych i dostępności poparte wykazem szkoleń/doradztwa i co najmniej 3 rekomendacjami
- znajomość i doświadczenie w stosowaniu Prawa Zamówień Publicznych poparte CV oraz co najmniej 3 rekomendacjami
- znajomość regulacji prawnych dotyczących dostępności w Polsce takich jak: ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dn. 19 lipca 2019 r., ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4. kwietnia 2019 r. poparta co najmniej 3 rekomendacjami.

Uwaga! W przypadku trenerów zewnętrznych przy przygotowaniach do szkolenia, zalecamy wsparcie ze strony trenera wewnętrznego przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej w zakresie zrozumienia standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS i powiązania ich z regulacjami prawnymi.

Rekomendowana częstotliwość

Szkolenie należy organizować raz na 3 lata. Należy też organizować szkolenia uzupełniające wiedzę, gdy dochodzi do zmian w Prawie Zamówień Publicznych i/lub ustawie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i/lub ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Nowi pracownicy powinni być przeszkoleni w tym zakresie w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy.

Czas trwania szkolenia

8 godzin dydaktycznych + przerwy.

Program ramowy w interwałach czasowych

- Moduł pierwszy (90 minut):

- Wstęp, przedstawienie celów szkolenia, zapoznanie się, kontrakt.
- Dostępność w zamówieniach publicznych: klauzule społeczne i zamówienia zastrzeżone.
- Regulacje unijne:
 - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/ WE
 - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług
- Regulacje krajowe (dostępność w zakresach: architektonicznym, cyfrowym, informacyjno-komunikacyjnym)
 - Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dn. 19 lipca 2019 r.,
 - Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4 kwietnia 2019 r.,
 - Dostępność w zamówieniach publicznych: ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2019) – wejście w życie 1 stycznia 2021 r.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł drugi (90 minut):
 - Standardy wypracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS – przypomnienie założeń.
 - Standardy jako podstawa i wskazówka do budowania odpowiedzialnych, czyli uwzględniających kwestie dostępności zamówień publicznych – analiza praktyczna połączona z dyskusją.
 - Dostępność w zamówieniach publicznych – przykładowe zapisy w dokumentacji przetargowej, dyskusja.
- Obiad (45 minut)
- Moduł trzeci (90 minut):
 - Dostępność w zamówieniach publicznych - przykładowe zapisy w dokumentacji przetargowej, dyskusja.

- Analiza przykładów – podejście praktyczne, praca z pytaniami, wątpliwościami i problemami wnoszonymi przez uczestników.
- Przerwa (15 minut)
- Moduł czwarty (90 minut):
 - Przygotowanie dokumentacji przetargowej uwzględniającej kwestie dostępności w Prawie Zamówień Publicznych oraz standardy proponowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.
 - Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

Instruktaż, szkolenia techniczne przy stanowisku pracy

2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróz

Instruktaże odbywają wszyscy pracownicy mający do czynienia w swojej codziennej pracy ze sprzętem usprawniającym odbycie podróży takim jak: pętle indukcyjne, platformy, rampy, podnośniki. W związku z tym muszą być odpowiednio przeszkoleni w zakresie użytkowania oraz konserwacji tego typu urządzeń. Jeżeli przewoźnik lub zarządca miejsc odprawy pasażerskiej dysponuje sprzętem usprawniającym podróżowanie osobom z niepełnosprawnościami, to powinien zadbać o to, aby ten sprzęt działał i był gotowy do użycia. Dlatego bardzo ważne są instruktaże dla osób, które mają ten sprzęt obsługiwać, tak aby czuły się pewnie i profesjonalnie wykonując swoje obowiązki.

Cel ogólny szkolenia

Pracownicy korzystają z wszystkich dostępnych urządzeń zapewniających dostępność usług.

Efekty szkolenia

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby odbywające instruktaż dowiedzą się jak działa i jak używać sprzęt zapewniający dostępność usług różnym podróżnym.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby odbywające instruktaż nauczą się prawidłowo i profesjonalnie obsługiwać sprzęt, którego mają używać w codziennej pracy.

3) Wpływ ogólny:

Osoby odbywające instruktaż zrozumieją dlaczego ważne jest odpowiednie użytkowanie sprzętu zarówno z perspektywy osób z niepełnosprawnościami jak i z perspektywy technicznych możliwości sprzętu.

Odbiorcy instruktaży

W zależności od sprzętu, którego instruktaż ma dotyczyć będą to:

- w przypadku platform, ramp, podnośników - osoby na stanowiskach:
- pracownik drużyny konduktorskiej (kolej), steward (autobusy)
- pracownik świadczący asystę/pomoc
- pracownik obsługi dworca
- pracownik zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej wyznaczony do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. platformy przyschodowej)
- kierowca autobusu, motorniczy.
- w przypadku pętli indukcyjnych - osoby na stanowiskach:
- sprzedawca biletów

- pracownik punktu informacyjnego
- pracownik obsługi dworca kolejowego i autobusowego
- pracownik infodworca
- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik węzła przesiadkowego
- kierowca autobusu, trolejbusu
- kontroler biletów
- pracownik ochrony.

Kompetencje instruktorów

Współpraca z producentami i firmami serwisującymi sprzęt:

Producenci pętli indukcyjnych, platform, ramp czy podnośników zatrudniają pracowników przeszkolonych w zakresie prawidłowej instalacji, obsługi i konserwacji swoich wyrobów. Organizując instruktaże należy skorzystać z usług producenta. Zapewni to odpowiednią jakość instruktażu oraz późniejsze prawidłowe użytkowanie zamontowanych produktów danej firmy. Może to również wpłynąć na ważność gwarancji.

Wymagane kompetencje:

- Osoby prowadzące instruktaże powinny być przedstawicielami danego producenta, którzy w sposób profesjonalny nauczą obsługi oraz konserwacji sprzętu.
- Jeśli przewoźnik, zarządca miejsc odprawy pasażerskiej na to zezwala mogą to być również pracownicy, którzy używają danego sprzętu i potrafią nauczyć jego obsługi oraz konserwacji.

Rekomendowana częstotliwość instruktaży

Rekomendowane jest, aby każdy pracownik, który na stanowisku pracy ma do czynienia ze sprzętem ułatwiającym podróżowanie był przeszkolony przynajmniej raz w roku z obsługi tego sprzętu. Obowiązkowo instruktaż należy powtarzać przy każdorazowej zmianie lub modernizacji urządzeń.

Za planowanie instruktaży odpowiedzialni są kierownicy osób, zajmujących stanowiska, o których mowa w tej części. Kierownicy zgłaszają potrzeby przeprowadzenia instruktaży swoim przełożonym co najmniej dwa razy w roku wraz z informacją czy instruktaż może zostać przeprowadzony przez pracowników czy wymaga przeprowadzenia przez przedstawiciela producenta.

Materiały dla pracowników

Instrukcje, filmy instruktażowe przekazane przez producentów.

2.2. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu pomocy w podróży – zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży

Cel ogólny instruktaży

Podróżni obsługiwani są zgodnie ze standardem pomocy w podróży opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

Efekt instruktaży

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby odbywające instruktaż znają standard pomocy w podróży.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby odbywające instruktaż będą potrafiły stosować standard pomocy w podróży w codziennej pracy.

3) Wpływ ogólny:

Osoby odbywające instruktaż będą zmotywowane, aby wdrażać standard pomocy w podróży w codziennej pracy.

Odbiorcy instruktaży

Osoby zatrudnione na stanowiskach:

- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik punktu informacyjnego
- sprzedawca biletów
- pracownik dworca autobusowego
- pracownik węzła przesiadkowego
- pracownik ochrony
- pracownik drużyny konduktorskiej
- kierowca autobusu, trolejbusu
- motorniczy tramwaju
- kontroler biletów
- strażnik Metra Warszawskiego
- pracownik infolinii
- pracownik realizujący pomoc/asystę.

Kompetencje instruktorów

Osobami instruwającymi, wdrazającymi pracowników do stosowania standardu pomocy w podróży powinni być trenerzy wewnętrzni, patroni czy przeszkoleni wcześniej kierownicy stosujący standard pomocy w podróży.

Rekomendowana częstotliwość instruktaży

Instruktażem stanowiskowym w zakresie standardu pomocy w podróży powinna być objęta każda osoba (wymieniona w punkcie: odbiorcy instruktażu). Osoby przyjmowane do pracy powinny odbyć instruktaż z zakresu standardu w ciągu pierwszych 4 miesięcy pracy.

Instruktaże z zakresu stosowania standardu pomocy w podróży należy przeprowadzać nie rzadziej niż raz w roku, w celu ich przypomnienia i zachowania jakości obsługi.

W razie potrzeby instruktaże powinny odbywać się doraźnie zwłaszcza w sytuacjach, w których zauważamy obniżenie się jakości obsługi klientów. O potrzebie doraźnego przeprowadzenia instruktaży powinny decydować wyniki badania potrzeb i oceny satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz wyniki badania potrzeb szkoleniowych pracowników, ale także bezpośredni przełożeni i/lub trenerzy wewnętrzni monitorujący jakość świadczonych usług (np. na podstawie analizy zgłaszanych skarg).

Instruktaże stanowiskowe dotyczące standardu pomocy w podróży mogą być przeprowadzane dla grupy pracowników, jak też indywidualnie na stanowisku pracy. Uzależnione jest to od sytuacji i aktualnych potrzeb dotyczących wzmacniania kompetencji pracowników w tym zakresie.

Materiały dla pracowników

Standard pomocy w podróży wydrukowany lub w wersji elektronicznej.

2.3. Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrazania standardu informowania i komunikowania się

Cel ogólny instruktaży

Podróżni obsługiwani są zgodnie ze standardem informowania i komunikowania się opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

Efekty instruktaży

- 1) Wpływ na poziom wiedzy:

Osoby odbywające instruktaż znają standard informowania i komunikowania się.

- 2) Wpływ na poziom umiejętności:

Osoby odbywające instruktaż będą potrafiły stosować standard informowania i komunikowania się w codziennej pracy.

- 3) Wpływ ogólny:

Osoby odbywające instruktaż będą zmotywowane, aby wdrażać standard informowania i komunikowania się w codziennej pracy.

Odbiorcy instruktaży

Osoby zatrudnione na stanowiskach:

- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik punktu informacyjnego
- sprzedawca biletów
- pracownik dworca autobusowego/kolejowego
- pracownik węzła przesiadkowego
- pracownik ochrony
- pracownik drużyny konduktorskiej
- kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- motorniczy tramwaju
- kontroler biletów
- strażnik Metra Warszawskiego
- pracownik infolinii
- pracownik realizujący pomoc/asystę

Osoby prowadzące instruktaże

Osobami instruującymi, wdrażającymi pracowników do stosowania standardu informowania i komunikowania się powinni być trenerzy wewnętrzni, patroni czy przeszkoleni wcześniej kierownicy stosujący standard informowania i komunikowania się.

Rekomendowana częstotliwość instruktaży

Instruktażem stanowiskowym w zakresie standardu informowania i komunikowania się powinna być objęta każda osoba (wymieniona w punkcie: odbiorcy instruktażu). Osoby przyjmowane do pracy powinny odbyć instruktaż z zakresu standardu w ramach szkolenia wstępnego.

Instruktaże z zakresu stosowania standardu informowania i komunikowania się należy przeprowadzać raz w roku, w celu ich przypomnienia i zachowania jakości obsługi.

W razie potrzeby instruktaże powinny odbywać się doraźnie – zwłaszcza w sytuacjach, w których zauważono obniżenie jakości obsługi klientów. O doraźnym przeprowadzeniu instruktaży powinny decydować wyniki badania potrzeb i oceny satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami oraz wyniki badania potrzeb szkoleniowych pracowników, ale także bezpośredni przełożeni i/lub trenerzy wewnętrzni monitorujący jakość świadczonych usług (np. na podstawie analizy zgłaszanych skarg).

Instruktaże stanowiskowe dotyczące standardu informowania i komunikowania się mogą być przeprowadzane dla grupy pracowników, jak też indywidualnie na stanowisku pracy. Uzależnione jest to od sytuacji i aktualnych potrzeb dotyczących wzmacniania kompetencji pracowników w tym zakresie.

Materiały dla pracowników

Standard informowania i komunikowania się wydrukowany lub w wersji elektronicznej.

2.4. Ogólna informacja o warunkach prowadzenia zajęć ujętych w standardzie szkoleniowym

2.4.1. Sale szkoleniowe – warunki pracy

Salę szkoleniową muszą spełniać standardy dostępności architektonicznej oraz higieny pracy, to oznacza, że: powinny posiadać okna oraz możliwość przewietrzenia sali, zapewniać miejsce siedzące dla każdej osoby uczestniczącej, tablicę flip - chart, rzutnik, stolik na materiały trenerskie, piszące markery oraz dostęp do internetu. Sale powinny być w miarę możliwości oddzielone od reszty budynku i zamykane, tak aby osoby uczestniczące w szkoleniu mogły korzystać z zasady dyskrecji.

W pracy metodami warsztatowymi należy stosować usadzenie uczestników w tzw. „podkowę” lub w kole. Przy szkoleniach, w których wiele ćwiczeń polega na przemieszczaniu się i ruchu (takich jak: „Różni podróżni – obsługa bez barier”, dostępność architektoniczna, szkolenie z pierwszej pomocy) należy pracować bez stołów, które można odstawić pod ściany. Instruktaże powinny odbywać się w miejscu, w którym osoby mogą bezpiecznie przećwiczyć używanie sprzętu, jaki będą obsługiwać. Wykluczone są instruktaże teoretyczne oparte jedynie na wyjaśnieniach bez możliwości wykonywania ćwiczeń. W przypadku niżej opisywanych szkoleń na stanowisku pracy czy spotkań z psychologiem należy stworzyć sytuację lub zapewnić pomieszczenie sprzyjające rozmowie, zachowaniu dyskrecji i poczuciu obopólnego zaufania.

2.4.2. Metody pracy

Należy pracować metodami aktywizującymi - warsztatowymi, takimi jak np.: ćwiczenia w grupach lub parach, mini-wykłady, analiza przykładów oraz przypadków, dyskusja, pogadanka, burza mózgów, wyświetlanie i omawianie filmów informacyjnych i instruujących.

2.4.3. Materiały dla uczestników

Prezentacje i skrypty szkoleniowe, zaświadczenia ukończenia szkolenia dla uczestniczek i uczestników.

2.4.4. Liczba osób na szkoleniu

Liczba osób na szkoleniu nie powinna przekraczać 16.

2.5. Szkolenie na stanowisku pracy jako wzmocnienie instruktaży i szkoleń

2.5.1. Szkolenie na stanowisku pracy

Charakterystyka szkolenia na stanowisku pracy

Szkolenie na stanowisku pracy jest wzmocnieniem instruktaży stanowiskowych oraz szkoleń związanych z wdrażaniem standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS.

Może obejmować następującą tematykę: wdrażanie standardów, profesjonalną obsługę podróżnych, wypracowanie i wzmocnianie odpowiednich nawyków i zachowań zgodnych ze standardami i z rolą zawodową, wypracowanie rozwiązań dla sytuacji trudnych, planowanie rozwoju kompetencji zawodowych w celu awansu w pracy, radzenie sobie z problemami w pracy.

Szkolenie na stanowisku pracy jest formą poszerzenia kompetencji pracownika oraz wzmocnienia jego postawy w zakresie profesjonalnego wykonywania obowiązków wynikających z zajmowanego stanowiska. W związku z tym, że ma ono charakter szkolenia indywidualnego pozwala na pracę w obszarach, które są szczególnie ważne dla szkolonego w związku z realizacją standardów.

Ważne aby ustalić cele szkolenia, obszary do pracy, częstotliwość oraz sposób przeprowadzania szkolenia na stanowisku pracy. Pracownik musi mieć jasność co do procesu, w którym bierze udział. Szkolenie na stanowisku pracy może być powiązane z instruktażami, tak aby stanowić ich psychologiczną, motywującą podbudowę.

Cel ogólny szkolenia na stanowisku pracy

Podróżni otrzymują wysokiej jakości obsługę podczas korzystania z transportu zbiorowego.

Efekty szkolenia na stanowisku pracy

1) Wpływ na poziom wiedzy:

Pracownicy poszerzą swoją wiedzę na temat komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

2) Wpływ na poziom umiejętności:

Pracownicy wzmocnią umiejętności w zakresie komunikacji i bezpośredniej pomocy w profesjonalnej obsłudze różnorodnych podróżnych oraz w zakresie profesjonalnego radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, które mogą pojawiać się w pracy.

3) Wpływ ogólny:

Osoby odbywające szkolenie wzmocnią poczucie celu swojej pracy wynikającej z zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy oraz ze standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS. Dodatkowo uczestnicy wzmocnią także poczucie sensu/satysfakcji z pracy.

Odbiorcy szkolenia na stanowisku pracy

Osoby zatrudnione na stanowiskach:

- wszystkie osoby na stanowiskach kierowniczych
- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik punktu informacyjnego
- sprzedawca biletów
- pracownik dworca autobusowego/kolejowego
- pracownik węzła przesiadkowego
- pracownik drużyny konduktorskiej
- kierowca autobusu/trolejbusu
- motorniczy tramwaju
- kontroler biletów
- strażnik Metra Warszawskiego
- pracownik infolinii
- pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik ochrony
- redaktor i administrator stron internetowych oraz portali społecznościowych.

Osoby prowadzące

Trenerzy wewnętrzni/patroni odpowiadający za danego pracownika, przygotowani do prowadzenia szkoleń na stanowisku pracy.

Wymagane kompetencje społeczne:

- umiejętność aktywnego i empatycznego słuchania
- umiejętność dawania konstruktywnej informacji zwrotnej, która wzmacnia a nie „podcina skrzydła”
- umiejętność motywowania poprzez rozmowę i pozytywne wzmocnienia
- umiejętność formułowania celów i pracy z celami
- umiejętność budowania atmosfery zaufania i wsparcia
- umiejętność zachowania dyskrecji
- umiejętność komunikowania się w sposób asertywny.

Metody pracy

Empatyczna rozmowa, obserwacja i informacja zwrotna, motywowanie, wzmacnianie zachowań zgodnych ze standardami, analiza sytuacji trudnych i ćwiczenie rozwiązań tych sytuacji, ćwiczenie dobrych nawyków związanych z zajmowaniem danego stanowiska pracy, praca z celami przybliżającymi do standardów, wsparcie przy planowaniu i wprowadzaniu zmian w sposobie wykonywania pracy.

Rekomendowane sytuacje i sposób obejmowania pracowników szkoleniami na stanowisku pracy

Sytuacje, które mogą wymagać szkolenia na stanowisku pracy, to wprowadzanie standardów opracowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS, wdrażanie do pracy nowych pracowników, wzmacnianie motywacji, zmiana nawyków, wprowadzanie innowacji i wszelkich zmian związanych ze stanowiskiem lub firmą.

Szkoleniem muszą być obejmowane również osoby na stanowiskach kierowniczych, aby wzmacniać ich kompetencje menadżerskie, komunikacyjne oraz na temat standardów PFRON opracowanych w partnerstwie z UTK i ITS.

2.6. Wsparcie psychologiczne - spotkania pracowników z psychologiem w kontekście radzenia sobie w sytuacjach trudnych emocjonalnie i/lub po nich.

2.6.1. Wsparcie psychologiczne - spotkania z psychologiem

Sytuacje wymagające wsparcia psychologicznego

Pracodawca ma obowiązek zaproponowania takiej pomocy psychologicznej, ale to pracownik decyduje czy z takiej pomocy chce skorzystać. Wsparcie może mieć formę zdalną (telefon/ komunikator internetowy). Wsparciu psychologicznemu pracownika mogą podlegać wszystkie sytuacje uznane za trudne emocjonalnie, za obciążające psychicznie lub trudne do rozwiązania, z którymi spotykają się wymienieni niżej pracownicy podczas pełnienia obowiązków służbowych. Proponujemy zwrócić uwagę na sytuacje konfliktowe, związane z agresywnym zachowaniem lub manipulacją oraz sytuacje budzące u podróżnych złość, niepokój i inne emocje, które mogą być trudne do udźwignięcia przez pracowników.

Cel ogólny wsparcia psychologicznego

Pracownicy świadczą profesjonalną obsługę podróżnym wynikającą z ich obowiązków w każdej sytuacji.

Efekty wsparcia psychologicznego

Pracownicy korzystający ze wsparcia mają możliwość:

- bezpiecznego odreagowania trudnych sytuacji
- przepracowania emocji
- poradzenia sobie z frustracją

- przeanalizowania i przećwiczenia sposobów reagowania w sytuacjach
- wynikających z pracy, które uważają za trudne i wyczerpujące emocjonalnie
- przećwiczenia asertywnej komunikacji
- omówienia rozwiązań trudnych emocjonalnie sytuacji.

Rodzaje wsparcia psychologicznego

- Spotkania indywidualne – jako możliwość uzyskania indywidualnego wsparcia w pełnej dyskrecji.
- Spotkania grupowe – w przypadku, kiedy grupa osób ma podobne problemy lub nie radzi sobie z jakąś sytuacją psycholog/terapeuta może prowadzić superwizje, w których bierze udział kilka zainteresowanych osób. Mają wtedy możliwość omówienia swoich doświadczeń, podzielenia się emocjami i wspólnej pracy nad trudnościami w warunkach kontrolowanych przez profesjonalistę/tkę. Decyzja o organizacji spotkań grupowych będzie zależna od rodzaju zgłaszanych problemów oraz od gotowości pracowników do tego rodzaju spotkań.

Odbiorcy wsparcia

Osoby zatrudnione na stanowiskach:

- pracownik punktu obsługi pasażera
- pracownik punktu informacyjnego
- sprzedawca biletów
- pracownik dworca autobusowego/kolejowego
- pracownik węzła przesiadkowego
- pracownik ochrony
- pracownik drużyny konduktorskiej
- kierowca autobusu/trolejbusu
- motorniczy tramwaju
- kontroler biletów
- strażnik Metra Warszawskiego
- pracownik infolinii
- pracownik realizujący pomoc/asystę

Osoba wspierająca

Zakontraktowany/na psycholog/psycholożka lub psychoterapeuta/terapeutka posiadający uprawnienia poparte dokumentami ukończenia studiów lub szkoły psychoterapii.

Rekomendowane jest aby ta osoba miała doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami i o szczególnych potrzebach.

Sposób obejmowania pracowników wsparciem psychologicznym

Osoba udzielająca wsparcia pełni dyżury minimum dwa razy w miesiącu przez cztery godziny. Optymalnie jeden raz w tygodniu przez cztery godziny. Sposób dostępności takiego wsparcia jest określany przez pracodawcę, a informacja o wsparciu psychologicznym powinna być upowszechniona wśród pracowników.

Uwaga! Ważne jest wytworzenie atmosfery wspierającej i promującej korzystanie ze wsparcia psychologicznego. Istnieje ryzyko, że niektóre osoby będą się bały napiętnowania i mimo potrzeby nie skorzystają ze wsparcia psychologicznego.

Część 2. Edukowanie społeczeństwa – propozycje działań

Jest to część mówiąca o wpływie na świadomość społeczną oraz o kształtowaniu kultury akceptacji i włączania do głównego nurtu życia społecznego grup wykluczanych ze względu na stan zdrowia i sprawności. Odbywa się to poprzez upowszechnianie wiedzy i promowanie odpowiednich zachowań w transporcie zbiorowym.

Działania edukacyjno-informacyjne prowadzone przez przewoźników czy zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w obszarze dostępności mogą wydawać się zaskakujące, jednak ich waga ze względu na masowy charakter jest ogromna w kontekście wzmacniania czy budowania pozytywnych wzorów zachowań, a także osławiania ogółu społeczeństwa z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.

Większość ludzi, zwłaszcza młodych, korzysta z różnych form transportu zbiorowego. W związku z tym zaangażowanie się przewoźników lub/i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w upowszechnianie idei dostępności - nie tylko cyfrowej czy architektonicznej, ale także tej psychologicznej i społecznej może mieć istotny wpływ na przebudowę świadomości wielu ludzi. Ponadto może również przełożyć się na spadek poziomu wykluczenia, którego doświadczają osoby z niepełnosprawnościami oraz o szczególnych potrzebach.

1. Wskazówki ogólne

1.1. Zastosowanie standardów

Podczas przygotowywania strategii edukacyjno-informacyjnych przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej powinni korzystać ze standardów przygotowanych przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz konsultować swoje koncepcje z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, tak aby uniknąć powtarzania stereotypów czy upowszechniania nieprawdziwych informacji.

Najbardziej efektywne byłoby przemyślenie spójnej strategii edukacyjno-informacyjnej i wdrażanie jej na kilku poziomach. Jednak z uwagi na zróżnicowane zasoby i potencjał finansowy przewoźników czy zarządców miejsc odprawy pasażerskiej należy dopasować sposoby edukowania oraz informowania pasażerów do możliwości ekonomicznych i technicznych danego podmiotu.

Projektując kampanię społeczną czy działania edukacyjne należy zawsze precyzyjnie określić cele oraz efekty, jakie zamierzamy osiągnąć poprzez nasze działania.

1.2. Dwa wymiary edukowania

Należy zadbać o to, aby edukowanie podróżnych odbywało się w dwóch wymiarach:

1. Wymiar ogólnie uwrażliwiający i uświadamiający wszystkim podróżnym fakt, że jesteśmy różni i możemy mieć różne potrzeby w czasie podróży – w poniższych rozdziałach podajemy sugestie, w jakich formach może odbywać się taka edukacja.

2. Wymiar edukujący i uświadamiający osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami o tym jakie rozwiązania i możliwości oferuje im przewoźnik lub/i zarządca miejsc odprawy pasażerskiej oraz gdzie powinny ich szukać. Należy zadbać o to, aby informacje te spełniały standardy dostępności oraz były precyzyjne.

1.3. Konsultowanie akcji edukacyjnych z interesariuszami oraz informowanie o nowych działaniach

Działania, akcje i kampanie mające na celu edukowanie podróżnych powinny być konsultowane z organizacjami reprezentującymi grupy, do których odnosi się dany projekt, z organizacjami działającymi na rzecz tych osób, a także z osobami lokalnie pełniącymi funkcję pełnomocnika do spraw osób z niepełnosprawnościami lub o podobnym charakterze.

Bardzo ważne jest to, aby do kampanii angażować autentyczne osoby, które posiadają potrzebę udogodnień lub są osobami z niepełnosprawnościami, zamiast wynajmować aktorów. Istotą jest autentyczność przekazu oraz podmiotowe traktowanie osób, na rzecz których działamy.

Jeśli przewoźnik lub zarządca miejsc odprawy pasażerskiej realizuje nowe kampanie czy inne działania edukacyjne powinien zawsze poinformować o nich wyżej wspomnianych lokalnych pełnomocników do spraw osób z niepełnosprawnościami oraz organizacje pozarządowe, tak aby mogli oni upowszechnić informację o rozpoczynającym się projekcie. Należy zadbać o to, aby o podejmowanych działaniach wiedziały osoby z niepełnosprawnościami, których kampanie dotyczą, a które ze względu na swoją niepełnosprawność mają utrudniony dostęp do takich informacji.

Każda informacja oraz konsultacja powinna odbywać się z zachowaniem zasad dostępności cyfrowej i komunikacyjnej.

2. Edukacja w miejscu obsługi pasażerskiej

2.1. Punkty informacyjne na dworcach i węzłach przesiadkowych - stała informacja edukująca

Stać informacja edukująca ma na celu planowane działanie, które będzie wpływać na świadomość i postawy odbiorców. Treści, które będzie zawierała powinny zostać napisane przy użyciu prostego języka oraz być zrozumiałe i dostępne cyfrowo oraz informacyjnie. Należy w nich przypominać o istnieniu różnorodnych podróżnych potrzebujących wsparcia lub usprawnień w kontekście dostępności, pokazywać w jaki sposób wspierać osoby ze szczególnymi potrzebami w podróży, w tym z niepełnosprawnościami, uwarżliwiać na obecność podróżnych z różnorodnymi potrzebami i wskazywać na prawidłowe zachowania. Należy informować o podstawowej zasadzie dobrej pomocy, jaką jest pytanie: "czy i jak pomóc".

Należy również zwracać uwagę na zachowania dyskryminujące lub niegrzeczne i informować jak należy reagować na tego typu sytuacje. Konieczne jest stosowanie standardu informowania i komunikowania się w zakresie dostępu do informacji.

Elementem stałej informacji edukującej powinny być też treści mówiące o rozwiązaniach z zakresu dostępności oraz o tym, jak można z nich skorzystać u danego przewoźnika lub zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej.

2.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami informacji edukujących będą wszyscy podróżni oraz pracownicy przewoźników lub/i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.

2.1.2. Forma

Edukacja może odbywać się przy pomocy plakatów, ulotek, grafik, krótkich filmów (jeśli punkt informacyjny posiada ekrany), stron internetowych, portali społecznościowych oraz informacji udzielanych przez obsługę punktów informacyjnych.

2.2. Monitory na dworcach kolejowych i autobusowych lub na peronach i przystankach

2.2.1. Odbiorcy

Odbiorcami będą wszyscy podróżni przebywający na dworcu lub peronie oraz pracownicy przewoźnika lub/i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej.

2.2.2. Treści

Treści upowszechniane na monitorach mogą promować dostępność, savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, informować o rozwiązaniach z zakresu dostępności zapewnianych przez przewoźnika, zarządcę miejsc odprawy pasażerskiej albo być elementem szerszych kampanii społecznych, w których partnerem jest przewoźnik czy zarządca miejsc odprawy pasażerskiej.

3. Edukacja w sieci

3.1. Działania informacyjne na portalach społecznościowych

Działania informujące i edukujące na temat potrzeb różnorodnych podróżnych muszą być również komunikowane na portalach społecznościowych przewoźników oraz zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.

Powinny przyjmować postać postów, filmów, wywiadów czy występów na żywo. Należy uczynić je elementem polityki dostępności i publikować w sposób przemyślany i cykliczny. Pewne stałe treści mogą pojawiać się regularnie (np.: raz w tygodniu) jako wzmocnienie przekazu – mogą to być: podstawowe zasady pierwszego kontaktu, savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami lub informacje o udogodnieniach jakie oferuje przewoźnik czy zarządca miejsc odprawy pasażerskiej.

Istotne jest tworzenie treści na portalach tak, aby spełniały warunki dostępności cyfrowej zgodnie ze standardem informowania i komunikowania się opracowanym przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS, co jest również elementem budowania świadomości wśród społeczeństwa.

3.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami treści z portali społecznościowych będą wszyscy klienci przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej korzystający z danego profilu, a także pracownicy tych podmiotów.

3.1.2. Treści

Treści pojawiające się w mediach społecznościowych powinny mieć walor edukacyjny, a więc powinny opierać się na faktach i być pozbawione stereotypów. Powinny odnosić się krytycznie do mitów i uproszczeń na temat różnych grup pasażerów.

Z jednej strony należy mówić o tym jak prawidłowo wspierać osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Z drugiej strony (zgodnie ze standardem informowania i komunikowania się) powinny pojawiać się treści informujące o tym, z jakich rozwiązań w zakresie dostępności może skorzystać osoba ich potrzebująca.

Do tworzenia treści edukacyjnych można wykorzystać standardy opracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz skrypt ze szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier”.

3.2. Strona internetowa – stała informacja związana z budowaniem świadomości wśród podróżnych

Strona internetowa musi spełniać ustawowe wymagania dotyczące dostępności. Wszelkie informacje dotyczące budowania dostępnych treści na stronie internetowej opisuje standard informowania i komunikowania się.

3.3. Informacje uwrażliwiające dla podróżnych

Strona internetowa powinna zawierać stałe lub zmieniające się cyklicznie informacje uwrażliwiające podróżnych na osoby z niepełnosprawnościami oraz o szczególnych potrzebach. Proste przekazy należy opracować w postaci infografik, zdjęć czy krótkich filmów zwiększających świadomość społeczną użytkowników.

W treściach należy zwracać uwagę na to, jak pomagać osobom, które faktycznie potrzebują wsparcia i informują nas o tym np.: propagując zasady pierwszego kontaktu, właściwej asysty osobom z niepełnosprawnością wzroku czy poruszającym się na wózku, porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu czy zasady prostych komunikatów kierowanych do osób z niepełnosprawnością intelektualną lub w spektrum autyzmu. Należy informować także jak podchodzić do osoby z psem asystującym oraz jak zachowywać się w obecności takiego psa.

3.4. Informacje o ewakuacji

Na stronie internetowej powinien pojawić się stały, dostępny cyfrowo, prosty komunikat o ewakuacji uwzględniający najważniejsze informacje dotyczące wrażliwości na obecność różnych podróżnych. Treść powinna mówić prosto o tym, co robić w czasie ewakuacji oraz jak zadbać o siebie i innych w tej sytuacji. Opracowując te treści należy wykorzystać zapisy standardu pomocy w podróży.

4. Edukacja w pojeździe

4.1. Informacja na ekranach

Jeśli przewoźnik dysponuje ekranami w pojazdach, to należy cyklicznie – np. raz na godzinę nadawać krótkie, proste komunikaty, mówiące o tym, że różnimy się jako współpasażerowie i niektórzy mogą potrzebować wsparcia, uwagi lub spokoju.

Warto też emitować treści informujące o dostosowaniach (takich jak np. platformy, dostępne toalety, możliwość skorzystania z tłumacza PJM lub pętli indukcyjnej) czy usługach dostępnych dla różnych podróżnych. Każdorazowo treści muszą być tłumaczone na PJM.

4.1.1. Odbiorcy

Odbiorcami tego typu informacji będą wszyscy podróżni oraz pracownicy znajdujący się w pojeździe (personel pokładowy: pracownicy drużyny konduktorskiej (kolej) i stewardzi (autobusy), kierowca autobusu lub trolejbusu, motorniczy, kontroler biletów).

4.1.2. Treści

Przykładowe treści mogą dotyczyć savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, informować o ofercie przewoźnika/zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej dostosowanej dla osób potrzebujących udogodnień (np.: pętle indukcyjne, platformy, platformy przyschodowe, tłumacz języka migowego, dostępne miejsca publiczne, pokoje do wyciszenia się), a także o tym jak podchodzić do osób z psami asystującymi. Należy promować życzliwość i uważność na współpasażerów, ponieważ nie zawsze potrzeba wsparcia czy dostosowania w zakresie dostępności jest ewidentnie widoczna.

4.2. Plansze z informacjami

Niekiedy w pojazdach znajdują się miejsca na umieszczanie treści reklamowych czy informacyjnych. W miejscach tych mogą pojawiać się na stałe lub okresowo prezentowane informacje związane z różnymi podróżnymi.

4.2.1. Odbiorcy

Odbiorcami będą tu wszyscy podróżni znajdujący się w pojeździe a także pracownicy przewoźnika (personel pokładowy: pracownicy drużyny konduktorskiej, stewardzi, kierowca autobusu, trolejbusu, motorniczy, kontroler biletów).

4.2.2. Treści

Treściami na planszach w pojeździe powinny być np.: infografiki promujące savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami czy informujące podróżnych o udogodnieniach (np.: pętle indukcyjne, platformy, windy przyschodowe, tłumacz języka migowego, dostępne miejsca publiczne, pokoje do wyciszenia się), z których mogą korzystać u danego przewoźnika. Mogą to być również treści będące częścią kampanii społecznych związanych z dostępnością usług oraz przestrzeni publicznej dla wszystkich niezależnie od stanu zdrowia czy sprawności.

5. Edukacja ogólnie dostępna dla społeczeństwa

5.1 Włączanie się do współpracy przy kampaniach społecznych realizowanych przez organizacje pozarządowe (NGO) lub jednostki samorządów terytorialnych (JST)

Rekomendujemy włączanie się przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej w kampanie społeczne mające na celu zmniejszanie dyskryminacji i wykluczenia osób z niepełnosprawnościami, senierek i seniorów oraz innych osób potrzebujących wsparcia w podróży. Kampanie te mogą być projektami realizowanymi na różnych poziomach administracji. Często partnerami lub inicjatorami bywają organizacje pozarządowe.

Pozyskanie do współpracy takiego partnera jak przewoźnik ogólnopolski lub lokalny czy zarządca miejsc odprawy pasażerskiej może przekładać się na zasięg kampanii społecznej.

Zachęcamy, aby wspierać inicjatywy spójne z wartościami oraz standardami realizowanymi przez przewoźnika, zarządcę miejsc odprawy pasażerskiej po wcześniejszym przeanalizowaniu celów i założeń kampanii społecznej.

5.2. Możliwe formy współpracy

Przewoźnik lub zarządca miejsc odprawy pasażerskiej może być partnerem w projekcie, patronem lub sponsorem działań. Każdy z tych podmiotów jako partner kampanii społecznej może udostępniać przestrzeń reklamową lub nośniki informacji, współtworzyć publikacje lub filmy czy brać udział w wydarzeniach promujących szeroko rozumianą dostępność sfery publicznej dla osób z różnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

Aby znaleźć partnerskie organizacje lub samorządy należy skontaktować się ze wspomnianymi już wcześniej pełnomocnikami do spraw osób z niepełnosprawnościami działającymi w samorządach lub wykorzystać informacje z ogólnopolskich czy regionalnych portali internetowych, których celem jest upowszechnianie działań organizacji pozarządowych. Zwykle portale takie dają możliwość poszukiwania organizacji partnerskich.

5.3. Osoby odpowiedzialne za realizowanie kampanii w partnerstwach

Osoby koordynujące kampanie społeczne ze strony przewoźnika czy zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej powinni znać i rozumieć standardy opracowane przez PFRON w partnerstwie z UTK i ITS oraz przejść wcześniej szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier”, a także szkolenie z zakresu dostępności cyfrowej, co pozwoli im dbać o odpowiednią jakość realizowanych zadań.