

Janusz Poliński: Zasady udzielania pomocy podróżnym niepełnosprawnym na dworcach kolejowych

Specyfikacja interoperacyjności nr 2008/164/WE nakłada na zarządców stacji obowiązek opracowania strategii dostępu osób niepełnosprawnych do infrastruktury pasażerskiej. Personel wyznaczony do kontaktów z podróżnymi powinien być szkolony także w zakresie savoir vivre'u i dobrych praktyk w relacjach z osobami niepełnosprawnymi. W artykule przedstawiono zasady prawidłowego zachowania się pracowników kolei w bezpośrednich kontaktach z osobami niewidomymi i słabowidzącymi, niesłyszącymi i niedosłyszącymi, niesłysząco-niewidomymi, z osobami z niepełnosprawnością ruchową, z zaburzeniami mowy, obniżoną zdolnością poznawczą, zaburzeniami psychicznymi i innymi niedomaganiem oraz z osobami o odmiennym wyglądzie. Opisane zasady mają na celu podniesienie jakości obsługi osób niepełnosprawnych korzystających z usług transportu kolejowego i ułatwienie szkolenia w tym zakresie.

Słowa kluczowe: transport kolejowy, podróżny niepełnosprawny, pomoc podróżnym niepełnosprawnym