



3. számú melléklet a 6/2024. (IX.20.) VMB Határozathoz

**CSÖKKENT
MOZGÁSKÉPESSÉGŰ ÉS
FOGYATÉKOSSÁGGAL
ÉLŐ SZEMÉLYEK EGYENLŐ
ESÉLYŰ HOZZÁFÉRÉSÉT
BIZTOSÍTÓ SZEMÉLYI
SEGÍTÉS
(PRM SZEMÉLYI SEGÍTÉS)**

Nemzeti Ajánlás

Dokumentum száma: VME-08-03-NA-2024/1-v.1.0.



VMB PRM ALBIZOTTSÁG

Elnök: **Szetei-Szőke Marianna**

Tagok:

- Borbás Péter Dániel
- Harsányi László
- Gulyás Bence
- Kenessei Károly
- Némethné Agárdi Anikó
- Dr. Németh Zoltán Ádám
- Muszély Katalin

Szakértők:

- Dr Jókai Erika
- Dr Szaszák Gabriella
- Nagy Lehel

VERZIÓKÖVETÉS

Kiadott verziók			
VERZIÓ	DÁTUM	VÁLTOZTATÁS	VMB HAT.SZÁM
1.0	2024.09.20.		6/2024(IX.20)

TARTALOMJEGYZÉK

VMB PRM Albizottság.....	2
Verziókövetés.....	3
I. Bevezetés	6
1 PRM ÁME ismertetése.....	7
2 Utasjogi rendelet ismertetése.....	7
II. Hivatkozások.....	10
1 Vonatkozó előírások – Személyi segítség.....	10
2 Szakkifejezések és meghatározásuk.....	11
III. Az utasok sokfélesége és az ebből következő tervezési szempontok	17
1. Emberi képességek és tervezési paraméterek.....	17
1.1 Érzékszervi képességek és jellemzők	17
1.2 Immunrendszeri funkciók: allergia és túlérzékenység.....	20
1.3 Fizikai képességek és jellemzők	20
1.4 Intellektuális vagy kognitív képességek	23
IV. Személyi segítségnyújtás alrendszer	25
1 Rendszerspecifikáció: mit jelent a személyi segítség?.....	25
1.1 Fogalommeghatározás	25
1.2 A személyi segítség megvalósulásának területei és határai.....	26
2 Személyi segítség szolgáltatás igénybevétele	30
2.1 2021/782/EK 5. fejezet, 24. cikk – A segítségnyújtás körülményei.....	30
3 AZ AKADÁLYMENTES UTAZÁS SZABÁLYOZÓ ÉS TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUMAI.....	31
3.1 A szabályozó dokumentumok kategóriái.....	31
3.2 Utastájékoztató.....	31
3.3 Szabályozási dokumentumok.....	35
3.4 Állomások, pályaudvarok akadálymentességére vonatkozó információk	36
3.5 Járművek akadálymentességére vonatkozó információk.....	37
V. A személyi segítséssel kapcsolatos kommunikáció.....	38
1 Személyi segítséssel kapcsolatos telefonszám.....	38
2 A segítségnyújtással kapcsolatos kommunikációban résztvevő felelős személy.....	38
2.1 Az állomások közötti információátadás.....	39
3 A segítő személyzet számára szükséges képzések	39



3.1	A fogyatékos, idős és átmenetileg segítségre szoruló személyek mindennapi kihívásainak megértése	39
3.2	A segítségre szoruló utasok felmérése	40
3.3	Kommunikáció az utasokkal	40
3.4	Állomások és pályaudvarok mindenki számára hozzáférhető és használható (akadálymentes) szolgáltatásainak ismerete	41
3.5	Biztonságos segítségnyújtás ismerete	41
3.6	A személyi segítséssel kapcsolatos szabályok ismerete	41
3.7	Önismereti kérdések.....	42
4	Személyi segítségnyújtás a vasútállomásokon és pályaudvarokon, mint szolgáltatás ..	43
4.1	Üzemeltetési követelmények	43
4.2	Személyi segítségnyújtás megvalósulása különböző állomásokon és megállóhelyeken	44
4.3	Személyi segítségnyújtás a vonatokon, mint szolgáltatás.....	45
5	A személyi segítségnyújtás feltételei	46
6	A felelős személyzet szakmai képesítése	47
7	A személyi segítségnyújtás eljárásrendje	48
8	A személyi segítségnyújtás folyamata	50
VI.	Záró rendelkezések.....	52
1	Hatálybalépés	52
2	Hatályon kívül helyező rendelkezés(ek)	52
	Mellékletek.....	53
	Táblázatjegyzék.....	56

I. BEVEZETÉS

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. Törvény IX. fejezete értelmében megújult a vasúti közlekedés biztonságával kapcsolatos nemzeti szabályok, műszaki előírások és ajánlások szabályrendszere. Ennek biztosítása érdekében a közlekedésért felelős miniszter köteles Vasúti Műszaki Bizottságot létrehozni és működtetni, mely a vasúti műszaki előírások és szakmai állásfoglalások kidolgozásáért felelős szakértői testület. A VMB munkájának elősegítése érdekében témakörönként albizottságokat működtet. Az albizottságok feladata az adott témakörhöz kapcsolódó vasúti műszaki előírások tervezeteinek véleményezése, a VMB szakmai állásfoglalásainak előkészítése, valamint az adott témakörhöz kapcsolódó, a VMB által meghatározott egyéb döntéselőkészítő feladat ellátása.

A VMB PRM (passengers with reduced mobility) Albizottságban 4 dokumentum készült:

- Tervezési útmutató a Bizottság 1300/2014/EU Rendeletének végrehajtásához, amely magába integrálja az Infrastruktúra alrendszer, a Jármű alrendszer és a Személyi segítségre vonatkozó Európai Unió előírásokat, hazai jogszabályok követelményeit, a szabványok hivatkozásait és a Vasúti Műszaki Előírásokat
- Nemzeti Ajánlás a Bizottság 1300/2014/EU Rendelete alá tartozó Infrastruktúra alrendszerhez
- Nemzeti Ajánlás a Bizottság 1300/2014/EU Rendelete alá tartozó Járművek alrendszerhez
- Nemzeti Ajánlás a 2021/782/EK rendelet alkalmazásához - Személyi segítés

A dokumentumok elkészítésének elsődleges célja az volt, hogy szabályozzák a nemzeti és nemzetközi szabályozásokban nem vagy nem teljeskörűen szabályozott műszaki megoldásokat annak érdekében, hogy a vasúti fejlesztések az akadálymentesítés vonatkozásában egységes képet mutassanak és egységes használatot biztosítsanak hazai területen. A feladat másodlagos célja az, hogy a Tervezési Útmutató – amely magába integrálja a nemzeti ajánlásokat, a vonatkozó Európai Unió és hazai jogszabályi előírásokat -egyben tervezési segédletként is szolgáljon, megkönnyítve a műszaki tervezési munkát, és az egységes szemlélet megvalósíthatóságát.

A dokumentumok az Európai Unió vasúti Átjárhatósági Műszaki Előírások alapján és figyelembevételével kerültek összeállításra, így a nemzeti ajánlások és a tervezési útmutató az Átjárhatósági Műszaki Előírások hatálya alá eső országos vasútvonalakra, járművekre vonatkozik. Ezzel együtt az Átjárhatósági Műszaki Előírások hatálya alá nem eső vasúti rendszerek tekintetében (pl. metró, HÉV, közúti vasút (villamos), fogaskerekű, kisvasutak, vagy a kötélpályák – melyek a 26/2003. (IV. 28.) GKM rendelet „a kötélvontatású személyszállító vasutakról és az Országos Vasúti Szabályzat III. kötetének hatálya alá esnek – a tervezési útmutatóban foglalt egyes előírások iránymutatásként figyelembe vehetők.

1 PRM ÁME ISMERTETÉSE

A PRM egységes műszaki előírás a személyforgalomban használt járművek tekintetében harmonizált követelményeket állapít meg a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségre vonatkozóan. A PRM egységes műszaki előírás a 2014-es európai uniós PRM ÁME alapján került kidolgozásra. Ezt az uniós átjárhatósági műszaki előírást (ÁME-t) a 2019. május 16-i (EU) 2019/772 Bizottsági Végrehajtási Rendelet módosította az eszközlétár tekintetében, a hozzáférhetőség korlátainak azonosítása, a felhasználók tájékoztatása, valamint a hozzáférhetőséggel kapcsolatos előrelépés figyelemmel kísérése és értékelése tekintetében. (A 2022. május 10-én kelt (EU) 2022/721 Bizottsági Rendelet a cseh nyelvű változat hibáit korigálta a függelékben.)

A dokumentum segítséget nyújt az Európai Bizottság az uniós vasúti rendszernek a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról szóló 1300/2014/EU Rendeletének alkalmazása során, hogy elősegítse az egyenlő eséllyel hozzáférhető és használható környezet kialakítását. **Jelen dokumentum nem helyettesíti a rendelet, a magyar jogszabályok és a kapcsolódó szabványok ismeretét és használatát és így nem célja, hogy ellentétben álljon velük.**


2 UTASJOGI RENDELET ISMERTETÉSE


A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet szabályozza az utasok felé biztosítandó tájékoztatási, panaszkezelési és a csökkent mozgásképességű utasok számára nyújtandó személyi segítséssel kapcsolatos követelményeket. Kiemelendő azon alapelve, miszerint a fogyatékos személyek és a csökkent mozgásképességű személyek számára – függetlenül attól, hogy a csökkent mozgásképességet


fogyatékoságuk, koruk vagy más tényező okozza – a többi polgárhoz hasonló lehetőségeket kell biztosítani a vasúti utazásnál. Jelen dokumentum nem helyettesíti a rendelet, a magyar jogszabályok és a kapcsolódó érvényes szabványok ismeretét, alkalmazását és nem fogalmazhat meg a jogszabályokkal ellentétes rendelkezést.

Felhívjuk a figyelmet arra a lehetőségre, hogy e dokumentum néhány része szabadalmi jogok hatálya alá tartozhat.

Az ebben a dokumentumban szereplő egyenlő esélyű hozzáférhetőségre és használatra vonatkozó követelmények a célcsoportok lehető legszélesebb körének igényein alapulnak. Ezek a követelmények figyelembe veszik az emberek sokféleségét és életút kilátásait, azaz a fizikai károsodott; érzékszervi károsodott; allergiás; intellektuális képességzavart mutató; gyenge nyelvi képességgel rendelkező; vagy az életkorral összefüggő állapotokkal küzdő személyeket, valamint az élet különböző szakaszaiban lévő személyeket, mint a gyermekeket, felnőtteket és idős embereket, azaz e dokumentum vonatkozásában a PRM mozaikszóval jelölt csökkent mozgásképességű személyeket.

 Megjegyzés 1: az interneten még mindig elérhető, akadálymentes építmények kialakításával kapcsolatos segédletek egy része elavult, ezáltal tartalmuk számos helyen jogszabállyal vagy szabvánnyal ellentétes. A tervezés és az ellenőrzés során használatukat mellőzni szükséges. Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 50.§-ában rögzített alapvető követelmények kielégítését (köztük a biztonságos használat és akadálymentesség alapkövetelménye) vonatkozó magyar nemzeti szabvány alkalmazásával vagy más, a követelmények legalább ezzel egyenértékű teljesítését biztosító megoldással lehet teljesíteni. Egy segédlet alkalmazása nem egyenértékű módszer a szabványok alkalmazásával. Nemzeti szabványok, európai és nemzetközi szabványok és szabvány jellegű dokumentumok állnak rendelkezésünkre.

 Megjegyzés 2: A közbeszerzési eljárásokban az alkalmasság és a kizáró okok igazolásának, valamint a közbeszerzési műszaki leírás meghatározásának módjáról szóló 321/2015. (X. 30.) Korm. Rendelet előírásai szerint az egyetemes tervezés elvének alkalmazása kötelező.

 Megjegyzés 3: Az építető a tervezési programban határozza meg a tervezett létesítménnyel szemben előírt alapvető követelményeket, valamint a tervezési szerződés szerinti építetői elvárások mennyiségi és minőségi részletezését. A tervezési program a



rendeletekben előírt követelményeknél szigorúbbakat is megállapíthat. (Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet)

II. HIVATKOZÁSOK



A merev hivatkozás a követelmény helyének beazonosítását szolgálja, megjelöli, hogy a dokumentum készítésének idejében hol volt megtalálható az adott információ. A dokumentum használata során ellenőrizze, hogy korszerűsítették-e az adott dokumentumot, és minden esetben az érvényes kiadást alkalmazza!

1 VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK – SZEMÉLYI SEGÍTÉS

- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről
- A Bizottság 1300/2014/EU Rendelete az uniós vasúti rendszernek a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 Rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről
- Emberi Erőforrások Minisztériuma Szakmai ajánlás Támogató szolgálatok részére 2. kiadás 2017. augusztus
(https://www.tamogatoweb.hu/olvasnivalo/szakmai_ajanlas_tsz_2017.pdf)

2 SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSUK

akadálymentes	Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvényben meghatározott fogalom.
audionarráció	A látható dolgok szóbeli leírása.
egyenlő eséllyel hozzáférhető útvonal	<p>Kettő vagy több tér közötti -közlekedést biztosító- útvonal, melyen a fogyatékos vagy csökkent mozgási- és tájékozódási képességű személyek önállóan tudnak közlekedni.</p> <p>Ezt a kifejezést a 2008/57/EC vasúti átjárhatósági egyezmény (The Railway Interoperability Directive 2008/57/EC) használja, és melyet a TSI PRM szabványsorozatban meghatároztak.</p> <p>[FORRÁS: ISO 16587: 3.1. szakasza, módosítva]</p>
egyenlő esélyű hozzáférhetőség	<p>Annak biztosítása, hogy az emberek - anélkül, hogy a fogyatékoságuk, az életkoruk vagy a nemük számítana – megközelíthessék, használhassák és elhagyhassák az épületeket vagy a járműveket.</p> <p>[FORRÁS: ISO 21542 3.2. szakasza, módosítva]</p> <p>A hozzáférhetőség az épület vagy jármű és együttesen a szolgáltatásainak az önálló megközelítését jelenti, a külső terekkel együtt, azaz a belépést és az épület vagy jármű elhagyását és használatát minden számba vehető ember számára, biztosítva egyúttal a személyek egészségét és biztonságát.</p> <p>„A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,</p> <p>az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetés-szerűen használhatók,</p> <p>az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.”</p> <p>[FORRÁS: A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény]</p>
egyetemes tervezés	<p>Termékek, környezet és szolgáltatások tervezése, mely a lehető legszélesebb körben értelmezhetően minden ember számára készült anélkül, hogy azt át kellene alakítani, vagy egyedi műszaki megoldások lennének szükségesek.</p> <p>Az Egyetemes Tervezés nem zárja ki meghatározott sérülésspecifikus csoportokat vagy személyeket kiszolgáló támogató-segítő eszközök használatát.</p>

MEGJEGYZÉS: Az „egyetemes tervezés”, az „akadálymentesítés”, a „mindenki számára tervezés” kifejezések gyakran felcserélődnek egymással azonos jelentésük miatt.
[FORRÁS: A fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény [17], 2. cikk, módosítva]

emelőlap	Berendezés, amely előre meghatározott magasságokba emel, amelynek síneken vezetett platformja van, amelynek elsődleges célja, hogy a mozgáskorlátozott személyek bejutását lehetővé tegye. [FORRÁS: EN 81-41: 3.18. szakasza, módosítva]
fényvisszaverődés, LRV (light reflectance value)	A felület elemi egységéről egy megadott irányból kibocsátott vagy visszaverődő fény mennyisége, minden hullámtartományban és minden irányban. Megjegyzés: A fényvisszaverődés SI mértékegysége a kandela / négyzetméter [cd/m ²] [FORRÁS: ISO 6707-1 3.7.3.59. szakasza és ISO 21542: 3.43. szakasza, módosítva]
fogyatékos személy	Az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja. [FORRÁS: A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény]
gyalogos	Gyalogos mindenki, aki gyalog jár. Gyalogos a kerekesszéket vagy más helyváltoztatást segítő eszközt használó ember is. [FORRÁS: Magyar értelmező kéziszótár, kiegészítve]
hallást segítő rendszer	Eszköz, termékcsalád, hardver, szoftver vagy szolgáltatás mely a hallássérült személy hallási képességeit növeli, fenntartja vagy fejleszti. [FORRÁS: ISO 21542: 3.32. szakasza, módosítva]
helyváltoztatást segítő eszköz	Eszköz, általában kerekével, mely lehetővé teszi vagy segíti egy személy helyváltoztatását. A kézi hajtású és elektromos kerekesszékek, a mopedek, a járókeretek, a rollátorok, a babakocsik mind helyváltoztatást segítő kerek eszközök. Megjegyzés: A kerekesszékek és a mopedek változatos méretűek és kialakításúak lehetnek és eltérő méretű a helyszükségletük. A helyhasználati zónába beleszámít a működtetéshez és a megforduláshoz szükséges tér. A dokumentum használata során a következő szabványok körébe tartozó segédeszközöket kell figyelembe venni: - MSZ EN 12183 Kézi hajtású kerekesszékek. Követelmények és vizsgálati módszerek - MSZ EN 12184 Villamos hajtású kerekesszékek, robogók és töltőberendezéseik. Követelmények és vizsgálati módszerek

- MSZ EN ISO 11334 Egy kézzel használt, járást segítő termékekről szóló szabványcsalád
- MSZ EN ISO 11199 Két kézzel használt, járást segítő eszközökről szóló szabványcsalád

A szabadidős használatra tervezett kerékpárok, rollerek, gördeszkák és segway-ek a dokumentum használata során nem számítanak helyváltoztatást segítő eszközöknek.

jelző- információs rendszer

Egy épületben vagy a külső épített környezetben található jellegzetes elemek, amelyek meghatározzák a helyszínt (arról tájékoztatnak, hogy valaki a környezet melyik részében van) és jelzik az útirányt (az egyik helyről a másik helyre vezető útvonalra behívó és az útvonalat megerősítő jelek).

[Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. Rendelet 54/A § (1) bekezdésében használt fogalom.]

kapaszkodó

Lépcső, lejtő vagy más épületelem vagy jármű része, mely vezetést, egyensúlyt és támasztékot biztosít.

[FORRÁS: ISO 6707-1 5.2.73. szakasza és ISO 21542: 3.31. szakasza]

közlekedőterület

Az épített környezet bármely részének megközelítésére, belső közlekedésére és elhagyására szolgáló, akadályok nélküli tér az emberek számára, beleértve a helyváltoztatást segítő eszközöket használó személyeket.

[FORRÁS: ISO 21542: 3.11. szakasza, módosítva]

közszolgáltatás

Az állam által fenntartott intézmény által nyújtott közszolgálati médiaszolgáltatás, továbbá oktatási, közművelődési, közgyűjteményi, kulturális, tudományos, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, sport-, ifjúsági, foglalkoztatási, közlekedési szolgáltatás, ellátás, illetve tevékenység. Minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység.

[FORRÁS: A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény]

látási funkció
sérülése látóképesség
sérülése

A látóképesség maradandó csökkenése, mely a megmaradó látási képességtől függően a látássérültségtől, aliglátástól a vaksáig terjed. A hozzáférhetőség követelményeit illetően a „látássérült személyek” olyan személyeket jelent, akik elsősorban a megmaradó látási képességükre támaszkodnak és a „vak emberek” azokat, akik elsősorban hallható és tapintással érzékelhető információkra támaszkodnak, habár nekik is lehet bizonyos mértékű megmaradó látási képességük.

lejtős útvonal, rámpa

Lejtős útvonal: 5 %-nál enyhébb lejtésű felület, de akadálymentesség követelménye esetén lejtése minél mérsékeltebb. Maximális emelkedése és hossza nincs korlátozva, de a csökkent mozgásképességű személyek érdekében törekedni kell mérsékelni a pihenők közötti távolságokat. A 2%-ot meg nem haladó lejtés külső térben megközelítően vízszintesként fogható fel, ez a lejtési korlátja

azon felületeknek, ahol a vízszintes kialakítás követelmény, de a megfelelő csapadékvíz-elvezetéséről is gondoskodni kell (pl. rámpák pihenőiben, a bejáratok előtti területeken, a parkolóhelyeken, az akadálymentes útvonalak oldalirányú komponense esetében).

Rámpa: szintkülönbség áthidalására tervezett mesterséges lejtő (felület vagy szerkezet), melynek síkja a vízszintessel szöveget zár be, és meredeksége min. 5%. Mindenki számára hozzáférhető (akadálymentes) környezetben meredeksége nem haladhatja meg az 5%-ot. 8% meredekség csak 17 centiméter magas, vagy annál alacsonyabb rámpa (nem rámpakar!) esetében tervezhető. Alkalmazható például a járda és az úttest között vagy lépcsőn megközelíthető épület bejárata előtt, építményen belül, különböző szintű utak összekötésére, vagy járműre fölvezető eszközként.

Nem minden lejtős útvonal rámpa, de minden rámpa lejtős útvonal.

[FORRÁS: Magyar értelmező szótár, Idegen Szavak és kifejezések szótára]

PRM (passengers with reduced mobility): csökkent mozgásképességű személyek

Csökkent mozgásképességű személyek, akik a közösségi közlekedés utasai. Az utazás légi, földi vagy vízi közlekedési mód lehet. A csökkent mozgásképességű személyek kifejezés bármely személyt jelenthet, akinek mozgási és tájékozódási képessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) képességhiány- vagy sérülés, intellektuális képességzavar; vagy más fogyatékhöz vezető ok, illetve életkor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

[FORRÁS: Az Európai Parlament és a Tanács a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006/EK rendelete, módosítva]

segítő kutya

Olyan kutya, melyet olyan meghatározott feladatok elvégzésére képeztek ki, ami az önálló életvitelt segíti és ami mérsékeli a fogyatékos személy korlátozottságát és amely kutya az ember állandó társa.

Bár jellemzően a segítő kutya kifejezést használjuk, más állat is használható lehet. [FORRÁS: CEN/TC 452 által jóváhagyott munkaanyag]

szabad szélesség

Ajtónyílás áthaladásra alkalmas szélessége, amelybe 900 milliméteren belül nem lóg be semmi, amely az ajtólap 90°nyitása, vagy a toló vagy harmonika ajtó teljes kinyitása során mérhető.

[FORRÁS: ISO 21542: 3.60. szakasza, módosítva]

szegélyrámpa

Ferde síkú szerkezet, mely lehetővé teszi a feljutást az úttestről a gyalogos területre. Mindenki számára hozzáférhető (akadálymentes) környezetben meredeksége nem haladhatja meg a 8%-ot. 8% meredekség csak a 17 centiméternél alacsonyabb szegélyrámpa esetében tervezhető.

[FORRÁS: ISO 21542: 3.36. szakasza, módosítva]

személyi segítség	<p>A személyi segítség a fogyatékos személy(ek) részére biztosított szolgáltatási tevékenység, mely az egyéni szükségletekhez, igényekhez alkalmazkodva valósul meg, figyelembe véve a szolgáltatás erőforrásait és a szolgáltatás biztosításának egyéb környezeti körülményeit.</p> <p>[FORRÁS: Szakmai ajánlás támogató szolgálatok részére - Emberi Erőforrások Minisztériuma 2007 kiadás szerint]</p>
tájékoztató képesség zavara	<p>Emberek állandó vagy időszakos képességvesztése arra vonatkozóan, hogy a térben, az időben vagy környezeti összefüggésben meghatározzák magukat a környezetben.</p> <p>Az akut tájékoztató képességvesztést okozhatja alkohol, „szociálisan elfogadott” hatóanyagok, gyógyszer fogyasztása vagy egy ember körülményeinek hirtelen megváltozása, például egy tüzeset vagy baleset átétele. A hosszútávú, romló tájékoztató képességvesztés pszichológiai és/vagy neurológiai rendellenességekből összetevődő betegségek egy tünete. [FORRÁS: ISO 21542: 3.15. szakasza]</p>
taktilis vezetősáv	<p>Taktilis burkolati jelzés megjelenési formája, mely az egyik helyről a másikkra vezető útvonalat jelöli.</p> <p>A vezető jeleket önmagukban, vagy veszélyre figyelmeztető taktilis jellel együtt lehet használni.</p> <p>[FORRÁS: ISO 21542: 3.29. szakasza, módosítva]</p>
támogató-segítő technológia, támogató-segítő eszköz	<p>Egy eszköz, termékcsalád, hardver, szoftver vagy szolgáltatás, amely a fogyatékos személy funkcionális képességeit növeli, fenntartja vagy fejleszti.</p> <p>Akár kereskedelmi forgalomban elérhető, akár átalakított vagy személyre szabott lehet. A kifejezés magában foglalja a fogyatékos személyek technikai segédeszközeit. A támogató-segítő eszközök nem szüntetik meg egy károsodást, de csökkenthetik azokat a nehézségeket, amikkel egy személy egy feladat elvégzése vagy egy meghatározott környezetben végzett tevékenység során találkozhat.</p> <p>[FORRÁS: CEN-CENELEC Guide 6:2014 3.3. szakasza, módosítva]</p>
többcsatornás információközlés elve	<p>A tervezési folyamat során alkalmazott, a különböző érzékelési képességeket figyelembe vevő elv, mely lehetővé teszi és támogatja, hogy az emberek az információhoz hozzájussanak. (például látás, hallás, érintés). Ehhez olyan különböző formátumok használata, melyek hozzáférhetővé teszik az információt egy másik érzékelési képesség számára befogadhatóan, például látható információt hallható vagy tapintható formátumban, hallható információt látható formátumban.</p>
utas	<p>Személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő természetes személy.</p>
veszélyre figyelmeztető taktilis jelzés	<p>Taktilis burkolati jelzés megjelenési formája, mely csak veszélyre hívja fel a figyelmet.</p> <p>A veszélyre figyelmeztető taktilis jelzéseket gyalogos átkelőhelyek, vasúti peronok, lépcsők közelében lehet elhelyezni.</p> <p>[FORRÁS: ISO 23999: 2.1. szakasza, módosítva]</p>



II.Hivatkozások

PRM Személyi segítség
Vasúti Műszaki Előírás
VME-08-03/NA-2024/1-v1.0

Magyarországon a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége állásfoglalása alapján a jelet csak veszélyre figyelmeztetés céljából szabad alkalmazni. A veszélyre figyelmeztető taktilis jel emellett nem alkalmazható rámpák, mozgólépcsők, mozgójárdák, felvonók jelzésére.

vizuális kontraszt

Látás útján érzékelhető különbség egy felület és a hozzá csatlakozó felület között.

(Az érzékelhetőséget a felület fényvisszaverődési értéke határozza meg, mely nem azonos a szín definíciójával!)

III. AZ UTASOK SOKFÉLESÉGE ÉS AZ EBBŐL KÖVETKEZŐ TERVEZÉSI SZEMPONTOK

Az egyenlő eséllyel hozzáférhető és használható (akadálymentes) épített környezet tervezési paramétereinek meghatározása érdekében figyelembe kell venni az emberi képességek és jellemzők sokféleségét, valamint az ebből következő követelményeket.

Az emberi képességek és jellemzők folyamatosan változnak, ahogyan az életkor a gyermekkortól az időskorig előrehalad, és jelentősen különböznek bármelyik adott korosztályon belül. A tevékenységben való korlátozottságot és a részvételben való akadályozottságot minden ember megtapasztalhatja. Az egészségi állapot, testi funkciók és az emberi test károsodásai és az ezekből következő fogyatékoságok lehetnek átmenetiek vagy állandósultak, láthatóak vagy láthatatlanok, és általában az életkor előrehaladtával fokozódnak. Fontos megjegyezni, hogy az érzékszervi, fizikai és kognitív képességek korlátozottságának mértéke változó lehet a viszonylag jelentéktelentől (mint például az enyhe hallássérülés, enyhe látássérülés, enyhe mozgáskorlátozottság, enyhe emlékezetzavar) a jelentős korlátozottságig (mint például siketség, vakság, bénulás vagy a súlyos emlékezetzavar). Habár némely egészségkárosodás önmagában jelentéktelen, több károsodás együttesen jelentős korlátozottságot eredményezhet, amely az idősödés során gyakran előfordul.

A tervezés során az egyetemes tervezés elve a legegyszerűbb és egyben a leggazdaságosabb tervezési módszer. A módszer alkalmazása azt jelenti, hogy egy mindenki számára megfelelő műszaki vagy geometriai megoldást alakítunk ki, egy megoldással szolgáljuk ki a használók különböző igényeit, és csak ott tervezünk fogyatékos emberek számára készülő, speciális műszaki megoldást, ahol egy megoldással nem lehetséges a célt elérni. (Például lépcső és emelőberendezés kialakítása helyett egy lejtő mindenki számára megfelelő útvonal lehet. Nagy magasságkülönbség áthidalására egy akadálymentes felvonó jelenti a megfelelő megoldást.)

1. EMBERI KÉPESSÉGEK ÉS TERVEZÉSI PARAMÉTEREK

1.1 ÉRZÉKSZERV KÉPESSÉGEK ÉS JELLEMZŐK

1.1.1 CSÖKKENT LÁTÁSI KÉPESSÉGŰ UTASOK SZÜKSÉGLETEI ÉS EBBŐL EREDŐ TERVEZÉSI SZEMPONTOK

A látóképesség sérülése, csökkenése, a megmaradó látási képességtől függően a látássérültségtől, aliglátástól a vakságig terjed. A hozzáférhetőség követelményeit illetően a

„látássérült személyek” olyan személyeket jelent, akik elsősorban a megmaradó látási képességükre támaszkodnak és a „vak emberek” azokat, akik elsősorban hallható és tapintással érzékelhető információkra támaszkodnak, habár nekik is lehet bizonyos mértékű megmaradó látási képességük.

A látássérült emberek számára a problémát a vizuális információk megszerzése és feldolgozása okozza, ezért az információt több érzékszervi csatornán keresztül szükséges átadni, például hallható, tapintható és felerősített látható (szöveg és/vagy képi) formában.

Látási képességgel kapcsolatos tervezési szempontok:

- 1.1.1.1 az információk több érzékszervi csatornán keresztüli átadása, hallható, tapintható és látható (szöveg és/vagy képi) formában;
- 1.1.1.2 tapintható jelzésekkel ellátott kezelőfelületek, mivel a látássérült emberek, és különösen a vak emberek számára nehézséget jelent a taktilis jelzések nélküli érintőképernyős kezelőpanelek használata;
- 1.1.1.3 megfelelő méret, vizuális kontraszt, betűtípus, fényerő, megvilágítás és olvasási távolság alkalmazása a használati körülményekhez igazodóan;
- 1.1.1.4 káprázás kerülése, árnyékoló elemek használata a természetes fény szabályozásához;
- 1.1.1.5 vizuális kontraszt alkalmazása figyelemfelhívásra a lépcsőknél és az előreláthatóan veszélyes helyeken;
- 1.1.1.6 taktilis padlóburkolati jelzések használata, amelyek felhívják a figyelmet a lépcsőkre, megállók és peronok széleire, gyalogos átkelőhelyekre;
- 1.1.1.7 hangjelzést adó közlekedési lámpák, annak érdekében, hogy a gyalogosok számára jelezzék, mikor haladhatnak át biztonságosan;
- 1.1.1.8 szükséges segítő technológiák és segédeszközök alkalmazása, illeszkedése.

1.1.2 CSÖKKENT HALLÁSI KÉPESSÉGŰ UTASOK SZÜKSÉGLETEI ÉS EBBŐL EREDŐ TERVEZÉSI SZEMPONTOK

A hallóképesség sérülése, csökkenése, a megmaradó hallási képességtől függően a hallássérültségtől, aliglátástól a siketségig terjed. A hozzáférhetőség követelményeit illetően a „hallássérült személyek” olyan személyeket jelent, akik elsősorban a megmaradó hallási képességükre támaszkodnak és a „siket emberek” azokat, akik elsősorban látható, esetleg a

tapintással érzékelhető információkra támaszkodnak, habár nekik is lehet bizonyos mértékű megmaradó hallási képességük.

A hallássérült emberek számára a problémát a hallható információk megszerzése és feldolgozása okozza, ezért az információt több érzékszervi csatornán keresztül szükséges átadni, például felerősített hallható és látható (szöveg és/vagy képi) formában. A kommunikáció során jelnyelv és hallást segítő készülékek vagy kommunikációs rendszerek alkalmazhatók. (Ezek lehetnek például indukciós hurkok, infravörös vagy rádióhullámos rendszerek.)

Hallási képességgel kapcsolatos tervezési szempontok:

- 1.1.2.1 az információk több érzékszervi csatornán keresztüli átadása, mint a látható (szöveg és / vagy képek) vagy tapintható is a hallás útján szerzett információk kiegészítésére vagy helyettesítésére;
 - 1.1.2.2 kellően széles mozgásterek annak érdekében, hogy az emberek a jelnyelvet használhassák;
 - 1.1.2.3 olyan akusztikus környezet, amely csökkenti a háttérzajokat és elősegíti azon hangokat, amelyeket fontos meghallani, például a mennyezet, falak és padló felületeinek megválasztásával;
 - 1.1.2.4 hallást segítő készülékek vagy kommunikációs rendszerek, például indukciós hurkok, infravörös vagy rádióhullámos rendszerek; ezek egyértelműen jelölve, ha rendelkezésre állnak.
- 1.1.3 *CSÖKKENT TAPINTÁSI KÉPESSÉGŰ UTASOK SZÜKSÉGLETEI ÉS EBBŐL EREDŐ TERVEZÉSI SZEMPONTOK*
- 1.1.3.1 az éles felületek, élek, valamint a rendkívül forró/hideg felületek kerülése, amelyek fokozott kockázatot jelentenek a csökkent tapintási képességű személyek számára;
 - 1.1.3.2 az információk megjelenítésének többféle módja, mint a látható és / vagy hangzó információk a tapintás útján szerzett információk kiegészítésére vagy helyettesítésére;
 - 1.1.3.3 figyelmeztetések például olyan vegyi anyagok jelenlétére, amelyeknek egyébként szagát érezni lehet.

1.1.4 A FENTI TERVEZÉSI SZEMPONTOK AZ ALÁBB FELSOROLT EMBEREK SZÁMÁRA JELENTŐSEK:

- vak vagy tartósan gyengénlátó, színvak, időszakosan látáskárosodott személyek, például migrén, sérülés, szédülés vagy elfelejtett szemüveg miatt;
- sötétben vagy füsttel teli környezetben lévő személyek, például áramkimaradás, tűz vagy baleset miatt;
- siket vagy nagyothalló személyek;
- zajos környezetben tartózkodó személyek;
- károsodott tapintási képességgel rendelkező személyek;
- idős, csökkent érzékszervi funkciókkal rendelkező személyek;
- olyan személyek, akiknek az anyanyelve nem az, mint amely országban tartózkodnak.

1.2 IMMUNRENDSZERI FUNKCIÓK: ALLERGIA ÉS TÚLÉRZÉKENYSÉG

1.2.1 AZ IMMUNRENDSZER ÁLLAPOTÁBÓL KÖVETKEZŐ TERVEZÉSI SZEMPONTOK

- 1.2.1.1 olyan anyagok, bevonatok és növények alkalmazása, amelyek nem okoznak allergiás reakciókat, illetve azok elkerülése, amelyek igen;
- 1.2.1.2 szellőzőrendszerek, amelyek kiszűrik a légúti allergéneket;
- 1.2.1.3 port vonzó anyagú felületek és bútorok kerülése közhasználatú terekben;
- 1.2.1.4 “allergiamentes” területek, mint például füstmentes helyiségek biztosítása, állatmentes területek a közösségi közlekedési létesítmények területén.

A fenti tervezési szempontok az alább felsorolt emberek számára jelentősek:

- akik allergiás reakcióval vagy túlérzékenységgel reagálnak bizonyos anyagoknak akár az érintésére vagy belégzésére;
- akik beltéri környezetben tevékenykednek;
- akik légzést befolyásoló kedvezőtlen körülményeknek vannak kitéve, pl. balesetek következtében füst, mérgező gázok.

1.3 FIZIKAI KÉPESSÉGEK ÉS JELLEMZŐK

1.3.1 TESTMÉRETEK; FELSŐ- ÉS ALSÓTEST MOZGÁSI KÉPESSÉGEI: MANŐVEREZÉS ÉS ELÉRÉS, ÜGYESSÉG ÉS MANIPULÁCIÓS KÉPESSÉG, ERŐNLÉT ÉS KITARTÁS

A testmagasságkülönbségek, a helyváltoztatást segítő segédeszközökkel történő mozgáshoz szükséges hely hiánya, csökkent erőnlét, kitartás vagy gyenge egyensúlyérzék és az építményeken vagy járműveken belül a tárgyak elérése, kezelőszervek használata okoz

problémát. A mozgásképességet befolyásoló további tényező lehet az átlagostól eltérő testsúly, amelyből az átlagostól eltérő helyszükséglet, mozgástartományok beszűkültsége, a mozgás sebességének eltérése következhet.

A személyi segítő részéről a tevékenységek elvégzéséhez szükséges fizikai segítség nyújtása, például ajtók nyitása, test támasztása fellépésnél vagy lelépésnél, a magasságkülönbségek áthidalásához emelőberendezés vagy enyhe lejtésű rámpák biztosítása és kezelése.

Fizikai képességgel kapcsolatos tervezési szempontok:

- 1.3.1.1 átlátható és logikus elrendezés, a fontos helyiségek, létesítmények vagy terek könnyen megtalálhatók legyenek; például az információs pult a bejáratból látható legyen;
- 1.3.1.2 a közlekedési és kiürítési útvonalak egyszerű, ösztönösen használható kialakítása;
- 1.3.1.3 elegendő hely a helyváltoztatást segítő segédeszközökkel történő mozgáshoz és manőverezéshez, szükség szerint segítővel vagy anélkül;
- 1.3.1.4 az elhaladást lehetővé tevő teresedések ott, ahol az útvonalak keskenyek, például két, kerekesszéket használó személy képes legyen egymás mellett, egymással szemben elhaladni;
- 1.3.1.5 szemben és oldalirányban is elegendő tér biztosítása tárgyak eléréséhez, kezelőszervek használatához a különböző termetű, valamint az ülő testhelyzetű személyek számára;
- 1.3.1.6 térdszabad kialakítású asztalok, pultok, mosdók az ülő testhelyzetű személyek számára;
- 1.3.1.7 belátható terek és vizuális jelzések biztosítása, ügyelve arra, hogy a különböző termetű és az ülő testhelyzetű személyek szemmagassága eltérő;
- 1.3.1.8 kettős magasságú pultok, kijelzők és kezelőszervek a különböző termetű és ülő testhelyzetű személyek számára;
- 1.3.1.9 a járófelület hirtelen szintváltásainak, akadályainak, felületi hibáinak (repedések, kiemelkedések) kerülése;
- 1.3.1.10 a testmagasságnak megfelelő szabad belmagasság biztosítása, mind az épületek részeinél, mind a benyúló fák és cserjék gondozása során;

- 1.3.1.11 elegendő tér biztosítása, például a pihenőhelyek mellett a helyváltoztatást segítő segédsegédeszközöket használók számára vagy segítő kutyával közlekedő személyek számára, vagy babakocsival közlekedők számára;
- 1.3.1.12 fellépés nélkül hozzáférhető útvonalak vagy enyhe lejtésű rámpák biztosítása, amelyek használata kis erőfeszítést igényel;
- 1.3.1.13 rendszeres távolságként ülőhelyekkel kialakított pihenő területek;
- 1.3.1.14 minimális működtetési erő legyen szükséges, például ajtók nyitásához;
- 1.3.1.15 könnyen kezelhető ajtókilincsek, zárok, ablakok, árnyékolók, amelyeket akár egy kézzel, zárt ököllel vagy könyökkel is működtetni lehet;
- 1.3.1.16 könnyen megmarkolható korlátok és kapaszkodók biztosítása a rámpák, lépcsők, WC-k, stb. mindkét oldalán, a féloldali csökkent funkcióképességű vagy erőnlétű személyek számára;
- 1.3.1.17 a markolatok mérete a korlátok, kapaszkodók, ajtókilincsek esetében illeszkedjen a különböző méretű és alkatú használókhoz;
- 1.3.1.18 a megfogást és kezelést elősegítő csúszásgátolt felületek a korlátozott ügyességű személyek számára.

1.3.2 HANG- ÉS BESZÉDFUNKCIÓK

A hangképző és beszédfunkciójukban akadályozott személyek a beszéd alapú kommunikáció során kerülhetnek hátrányos helyzetbe. A beszédhibák, hangadási képesség hiánya, vagy siket személyek esetében a beszédfunkció kontrolljának hiánya, vagy idegen anyanyelvű személyek beszédértési és kifejezési képességeinek alacsony szintje/hiánya nehezíti a kommunikáció sikerességét. A beszéd alapú kommunikáció sikerességét a kedvezőtlen környezeti feltételek (zaj, fényviszonyok) tovább ronthatják. A személyi segítő részéről kísérés, a kommunikáció támogatása alternatív kommunikációs technológiákkal (pl. írásban, jelnyelven, szimbólumnyelvek használatával) lehetséges.

Hang- és beszédfunkciókkal kapcsolatos tervezési szempontok:

- 1.3.2.1 alternatív megoldások az interaktív hangrendszerek és segélyhívók használatához, mint például a valós idejű feliratozás.

A fenti tervezési szempontok az alább felsorolt emberek számára jelentősek:

- járási nehézségekkel küzdő, mankót használó személyek, protézist használó személyek, sérült személyek, várandós nők;

- helyváltoztatást segítő segédeszközöket használó személyek, babakocsis szülők, kerekesszékesekkel közlekedő személyek stb.;
- csökkent ügyességgel, erővel, állóképességgel vagy egyensúlyzavarral küzdő személyek, beleértve a kisgyermeket és idősebb személyeket;
- sérülés miatt átmenetileg csökkent kézügyességű személyek, pl. elvágott ujj, csuklóficam;
- az alacsony, a magas, a túlsúlyos személyek, a nagy tárgyakat cipelő vagy esernyőt tartó személyek;
- azok a személyek, akiknek segédeszközökre, segítő kutyára vagy helyváltoztatást segítő eszközökre van szükségük;
- hangképző- és beszédfunkciójukban akadályozott személyek.

1.4 INTELLEKTUÁLIS VAGY KOGNITÍV KÉPESSÉGEK

A kognitív képességzavarok összetettek és számos mentális funkcióképességtől függenek, többek között: átfogó mentális funkciók, mint az értelem, tudat, motiváció; specifikus mentális funkciók, mint az észlelés, figyelem, memória, tanulás, érvelés, döntéshozatal; érzelmi funkciók. A kedvezőtlen környezeti feltételek, mint például a nagyfokú környezeti ingerek (pl. villogó fények, emberek tömege), túlterhelhetik vagy összezavarhatják a kognitív képességzavart mutató személyeket.

A magyar nyelv ismeretének hiánya vagy a helyismeret hiánya is tájékozódási nehézséget okozhat.

A személyi segítő részéről kísérés, narráció és az információk egyszerű, könnyen feldolgozható formában történő átadása szükséges.

1.4.1 A kognitív képességgel kapcsolatos tervezési szempontok:

- 1.4.1.1 átlátható és logikus elrendezés, a fontos helyiségek, létesítmények vagy terek könnyen megtalálhatók legyenek, például az információs pult a bejáratból látható legyen;
- 1.4.1.2 a közlekedési és kiürítési útvonalak egyszerű, ösztönös használatot segítő kialakítása;
- 1.4.1.3 olyan építészeti megoldások alkalmazása, amely megjeleníti az épületek vagy helyiségek funkcióit;
- 1.4.1.4 az ajtók és kezelőszervek kialakítása intuitív használatot sugall, pl. egyértelmű, hogy nyíló vagy tolóajtó;



- 1.4.1.5 a táblák egyszerű nyelvet és általánosan felismerhető piktogramokat és szimbólumokat használnak, minden útelágazásnál megtalálhatók;
- 1.4.1.6 jelző információs rendszer, mely könnyen követhető, pl, tapintható, grafikus, hallható;
- 1.4.1.7 csendes területek biztosítása, a napfényhez, friss levegőhöz és a természetes környezethez való hozzáférés biztosítása, zsúfoltság csökkentése;

A fenti tervezési szempontok az alább felsorolt emberek számára jelentősek:

- a tanulási nehézségekkel küzdő személyek, az információk megértésének, feldolgozásának vagy használatának nehézségeivel küzdő személyek;
- autizmus spektrumzavarral élő személyek;
- demenciában szenvedő személyek;
- rövidtávú memóriazavarral élő személyek;
- diszlexiás személyek;
- betegség vagy rendkívüli fáradtság miatt átmenetileg csökkent kognitív képességű személyek;
- figyelemzavaros személyek;
- olyan személyek, akik nem értik a helyi nyelvet, és azok, akik először használnak valamely bonyolult és forgalmas környezetet.

IV. SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ALRENDSZER

1 RENDSZERSPECIFIKÁCIÓ: MIT JELENT A SZEMÉLYI SEGÍTÉS?

1.1 FOGALOMMEGHATÁROZÁS

- 2021/782/EK I. fejezet, 3. cikk: Fogalommeghatározások
- 2021/782/EK (27) bekezdés (ebben: Megkülönböztetésmentesség és segítségnyújtás szabályai és körülményei)

A Rendelet a “fogyatékossgal élő (fogyatékos) személy” és a “csökkent mozgásképességű személy” fogalmát határozza meg. A “személyi segítség” fogalmát az alábbiakban határozzuk meg.

1.1.1

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2017-ben szakmai ajánlásokat fogalmazott meg a támogató szolgálatok számára. Ebben a szerzők a segítségnyújtást három kategóriába sorolják:

1.1.1.1 Eredeti tevékenység segítése:

Azon tevékenységek, melyek egy adott szükséglet kielégítésére irányuló, nem fogyatékos személyeknél is jelenlévő tevékenységet támogatnak. pl. kísérés, akár fizikai segítséggel (akár támasz nyújtásával)

1.1.1.2 Alternatív tevékenység támogatása:

Ide azon tevékenységek sorolhatók, melyek alternatívát kínálnak egy fogyatékossg okán önállóan el nem végezhető tevékenység helyett.

A segített személy ebben a tevékenységben is aktívan részt vesz, pl. segít kinyitni egy kerekesszéket, amely a helyváltoztatáshoz kell.

1.1.1.3 Az önálló segítő tevékenység:

A segített személy aktív részvétele nem vagy minimális módon lehetséges, a segítő személy tevékenységétől függ a szükséglet kielégítése. Ez olyan feladat, amely már egy megszerezhető tudással végezhető el, mert nem általános, nem mindenki által ismert tevékenység, pl. egy katétert kicserélni.

Az önálló segítői tevékenységek körében is meghatározható az az aktivitási szint, ami a segített személytől elvárható: pl. a bevásárlás esetén a bevásárló lista elkészítésében való közreműködés.

Fontos szem előtt tartani, hogy ezekben az esetekben az ellátottat megilleti a saját érdekeinek képviselőéhez és a szabad döntéshez, választáshoz való jog – az, hogy a segítő helyette jár el, nem jelenti egyben azt is, hogy helyette dönt.

Amennyiben ezeket a meghatározásokat vesszük alapul a segítségnyújtás definícióiként, akkor az eredeti tevékenység támogatása és az alternatív tevékenység támogatása körébe érhető tevékenységek sorolhatók a vasúti személyi segítség körébe.

1.1.2 Az 2021/782/EK rendelet értelmében

a városi, külvárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások jellegükben eltérnek a távolsági szolgáltatásoktól. Éppen ezért azon rendelkezések kivételével, amelyek az Európai Unió teljes területén, minden vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkoznak, a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy a városi, külvárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozóan mentességet biztosíthassanak e rendelet rendelkezéseinek alkalmazása alól.

1.2 A SZEMÉLYI SEGÍTÉS MEGVALÓSULÁSÁNAK TERÜLETEI ÉS HATÁRAI

- 2021/782/EK (27) bekezdés (ebben: Megkülönböztetésmentesség és segítségnyújtás szabályai és körülményei)
- 2021/782/EK 2. fejezet, 11. cikk – Menetjegyvásárlási és helyfoglalási lehetőségek
- 2021/782/EK 5. fejezet, 23. cikk – Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén

A megkülönböztetésmentesség követelményének megfelelő vasúti szolgáltatás az, amely minden utas számára azonos minőségű szolgáltatást biztosít. Ennek megfelelően az utazóközönség minden tagját segíteni szükséges, ha azt igényli, a szolgáltatások igénylésének lehetőségét a jogszabály nem korlátozza.

A rendelet értelmében a segítségnyújtást meg kell valósítani az alábbi szituációkban:

1.2.1 Segítségnyújtás a tájékozódásban az állomásokon és a pályaudvarokon

1.2.1.1 Segítség a leszállásban és felszállásban

1.2.1.2 Segítség az átszállásban

1.2.1.3 Személyi segítség menetjegyvásárlás során (ld még: 2021/782/EK 2. fejezet, 11. cikk)

1.2.1.4 Segítségnyújtás poggyászkezeléssel kapcsolatban

1.2.1.5 Alternatív, akadálymentesített közlekedési eszköz ajánlása

1.2.2 Segítségnyújtás a vonat fedélzetén

Lásd még: 2021/782/EK 5. fejezet, 23. cikk.

1.2.3 Személyi segítség további területei

1.2.3.1 Segítő állatok a vasúti közlekedés során

1.2.3.2 Veszélyhelyzeti segítségnyújtás

1.2.3.3 Személyi segítség késés, járatkiesés esetén

1.2.3.4 Személyi segítség panaszkezelés során

Ebből következően a személyi segítség körébe tartozó tevékenységeket az emberi sokféleség alapján kell meghatározni.

A személyi segítség csak ott és csak addig kell, hogy megvalósuljon, ahol és ameddig az igénylőnek erre szüksége van. Az utas határozhatja meg, hogy a személyi segítség elemei közül melyekre van szüksége.

A PRM Infrastruktúra követelmények című és a PRM Jármű követelmények című nemzeti ajánlásokban található az utasok sokféleségéből adódó szükségletek és tervezési szempontok.

Az alábbi táblázat a személyi segítség során a leggyakoribb helyzetekben szükséges tennivalókat mutatja be a segítséget igénylő emberi képességek nagy csoportjai alapján, számolva azzal, hogy az utastájékoztató rendszert a többszörös információközlés elve alapján alakították ki.

	Látási képesség csökkenése vagy hiánya	Hallási képesség csökkenése vagy hiánya	Mozgási képesség csökkenése	Intellektuális képességzavart mutató utasok
Segítségnyújtás az igénybejelentés során	ha szükséges, az igénybejelentő lap kitöltése, vagy az elektronikus nyomtatvány kitöltéskor telefonos segítségnyújtás	-	ha szükséges, az igénybejelentő lap kitöltése	ha szükséges, az igénybejelentő lap kitöltése
Segítség a leszállásban és a felszállásban	a személyzet tagjának szükséges az utast keresnie (a találkozási ponton* vagy a szerelvényen)	-	a személyzet tagjának szükséges az utast keresnie (a találkozási ponton* vagy a szerelvényen)	a személyzet tagjának szükséges az utast keresnie (a találkozási ponton* vagy a szerelvényen)

	Látási képesség csökkenése vagy hiánya	Hallási képesség csökkenése vagy hiánya	Mozgási képesség csökkenése	Intellektuális képességzavart mutató utasok
	kísérés, fizikai segítség nyújtása a fel- vagy lelépésnél, narráció (körülmények szóbeli ismertetése); megkülönböztetett ülés azonosítása; illemhely helyének és berendezési módjának ismertetése		emelőberendezés vagy rámpa kezelése kerekesszék esetén, fizikai segítség nyújtása a fel- vagy lelépésnél; megkülönböztetett ülés azonosítása; illemhely helyének és berendezési módjának ismertetése	kísérés, narráció (körülmények szóbeli ismertetése)
Segítség az átszállásban	ua., mint fent, de az átszállás más típusú közlekedési eszközt is érinthet (pl. taxi, autóbusz).*	-	ua., mint fent, de az átszállás más típusú közlekedési eszközt is érinthet (pl. taxi, autóbusz)*	ua., mint fent, de az átszállás más típusú közlekedési eszközt is érinthet (pl. taxi, autóbusz)*
Segítség a tájékozódásban az állomásokon és pályaudvarokon	utastájékoztató rendszert kiegészítő, magyarázó szóbeli tájékoztatás, kísérés	-	utastájékoztató rendszert kiegészítő, magyarázó szóbeli tájékoztatás	utastájékoztató rendszert kiegészítő, magyarázó szóbeli tájékoztatás, kísérés
Segítség a jegyvásárlásban	a jegyvásárló automata használata az utas helyett; fizetés, pénz kezelése, bankkártya használata; írott üzenetek, információk felolvasása	ha szükséges, írásbeli kommunikáció alkalmazása	ha a jegyvásárló automata vagy a pénztár nem érhető el, annak használata az utas helyett	a jegyvásárló automata vagy a pénztár használatának segítése narrációval
Poggyászkezeléssel kapcsolatos segítségnyújtás	teljes poggyászkezelési folyamat elvégzése (poggyász azonosítása, mozgatása), poggyázmegőrz	-	teljes poggyászkezelési folyamat elvégzése (poggyász azonosítása, mozgatása), poggyázmegőrz	segítség a poggyász azonosításában, a poggyázmegőrző automata használatának

	Látási képesség csökkenése vagy hiánya	Hallási képesség csökkenése vagy hiánya	Mozgási képesség csökkenése	Intellektuális képességzavart mutató utasok
	ő automata vagy vonaton elhelyezett poggyász esetén		ő automata vagy vonaton elhelyezett poggyász esetén	segítése narrációval
Alternatív, akadálymentesített közlekedési eszközök ajánlása	-	-	ha az állomás vagy a vonat nem akadálymentes, vagy váratlan esemény történt, akkor az indulás és a célállomás között meg kell szervezni a vasúti személyszállítás körébe nem tartozó akadálymentes közlekedési mód igénybe vételét és segítséget kell nyújtani a használatában	-
Tájékoztatás	ha szükséges, szóbeli kommunikáció alkalmazása	ha szükséges, írásbeli kommunikáció alkalmazása	-	ha szükséges, szóbeli kommunikáció alkalmazása könnyen érthető módszerrel vagy folyamatábrával
Panaszkezelés	ha szükséges, akkor írásbeli műveletek elvégzése a panaszos helyett, esetleg hang alapú jegyzőkönyv felvétele	alternatív kommunikációs csatorna, ha szükséges, tolmácsszolgálat biztosítása	-	ha szükséges, szóbeli kommunikáció alkalmazása könnyen érthető módszerrel, a folyamat ismertetése ábrákkal

* A kísérés távolsága az állomásépület előtti belátható területen értendő. A szolgáltatás fejlesztése esetén ez akár háztól-házig szolgáltatást is jelenthet a kidolgozott szabályozásnak megfelelően.

1. táblázat: A személyi segítség során megvalósítandó tennivalók az utasok sokfélesége alapján

2 SZEMÉLYI SEGÍTÉS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

2.1 2021/782/EK 5. FEJEZET, 24. CIKK – A SEGÍTSÉGNYÚJTÁS KÖRÜLMÉNYEI

2.1.1

A személyi segítségnyújtás körülményeit a 2021/782/EK 24. cikke szabályozza. A szabályozás megvalósításához kapcsolódóan a vasúti társaságoknak, az állomások üzemeltetőinek, a menetjegy-értékesítőknek és az utazásszervezőknek az igénybejelentést fogadni kell (vagy alternatív vásárlási pontokat kell javasolniuk az intézkedés megtételéhez), valamint minden erőfeszítést meg kell tenniük, hogy segítséget nyújtsanak a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy utazásának lehetővé tétele érdekében.

2.1.2

Jelen dokumentumban az utazóközönség meghatározását elsősorban a fogyatékos személyek szempontjából tárgyaljuk. Alapvető jogszabályok (például a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény) szabályozzák azt, hogy a szolgáltatásokat egyenlő eséllyel mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni, ha azt „az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal” tudja használni. A fogyatékos személynek tehát joga van ahhoz, hogy számára érzékelhető és biztonságos módon tudja igénybe venni a közszolgáltatásokat, meg tudja közelíteni és használni tudja az intézményeket és a közösségi közlekedést.

2.1.3

A személyi segítség körébe tartozó tevékenységek közül a fizikai segítségnyújtás (beleértve az utas kísérését is), valamint az emelőberendezés biztosítása és működtetése az a terület, mely előkészületeket igényel a személyzet részéről. A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet szerint a megkülönböztetésmentesség követelményének megfelelő vasúti szolgáltatás az, amely minden utas számára azonos minőségű szolgáltatást biztosít. Ennek megfelelően az utazóközönség minden tagját segíteni szükséges, ha azt igényli, a szolgáltatások igénylésének lehetőségét a jogszabály nem korlátozza.

2.1.4

A személyi segítő szolgáltatás igénybevétele az utas saját döntése. A személyi segítség szolgáltatás nem helyettesítheti a hibás tervezésből vagy az épített környezet nem megfelelő, azaz nem akadálymentes, nem mindenki számára egyenlő eséllyel hozzáférhető és

használatából kialakításából származó műszaki megoldásokat, azaz nem helyettesíti az akadálymentesítést.

3 AZ AKADÁLYMENTES UTAZÁST SZABÁLYOZÓ ÉS TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUMAI

- 2021/782/EK (27) – Megkülönböztetésmentesség és segítségnyújtás szabályai és körülményei
- 2021/782/EK (19) – szolgáltatásról nyújtott információhoz való utasjog
- 2021/782/EK V. fejezet, 21. cikk: Közlekedéshez való jog
- 2021/782/EK V. fejezet, 22. cikk: A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott tájékoztatás

3.1 A SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMOK KATEGÓRIÁI

2021/782/EK (27) bekezdése értelmében a vasúti szolgáltatásokat nyújtó szervezeteknek meg kell alkotniuk a megkülönböztetésmentesség és személyes segítségnyújtás szabályait.

3.1.1

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet (19) és (27) bekezdésének meghatározásaiból következően az alábbi dokumentumok kidolgozása szükséges:

3.1.1.1 Utastájékoztató

3.1.1.2 Szabályozási dokumentumok

3.1.1.3 Állomások, pályaudvarok akadálymentességére vonatkozó információk

3.1.1.4 Járművek akadálymentességére vonatkozó információk

3.2 UTASTÁJÉKOZTATÓ

Idősödő és fogyatékos utasok számára készített ügyfélbarát tájékoztató a vasút akadálymentes hozzáférhetőségéről, melyet szórólapként és alternatív formátumokban is rendelkezésre kell bocsátani.

3.2.1 A DOKUMENTUM FELÉPÍTÉSE

- 1) Bevezetés
- 2) Segítségnyújtás: a rendelkezésre álló szolgáltatások és igénylésük módja
- 3) Mikor nyújtunk önnek szolgáltatást, mire számíthat
 - 3/a) Utazás előtt
 - 3/b) Az állomáson / pályaudvaron
 - 3/c) A vonaton
 - 3/d) Ha a dolgok nem a tervek szerint alakulnak
- 4) További információk
- 5) A kapcsolatfelvétel módja

A fogyatékos és idősebb utasok számára következetes és megbízható szolgáltatást kell nyújtani az utazás minden szakaszában.

Annak érdekében, hogy az utasok megértsék, hogy milyen segítséget tudnak igénybe venni, az utastájékoztatóban szerepelnie kell a következőknek:

- hogyan igényelhet személyi segítő szolgáltatást;
- milyen szolgáltatásra jogosult az utas és milyen segítséget tudnak nyújtani;
- hol kaphat további információkat.

3.2.2 A DOKUMENTUM TARTALMA

- 1) Bevezetés
Bemutatja a tájékoztató lap vagy füzet célját.
- 2) Segítségnyújtás (a rendelkezésre álló szolgáltatások és igénylésük módja)
 - 2/a) Előre bejelentett segítség

A szakember közreműködését, szervezést vagy előkészületet igénylő utazással kapcsolatos segítségre vonatkozó igényt előre be kell jelenteni. Rögzíteni kell, hogy a bejelentés a tervezett utazás előtt milyen időintervallumon belül tehető meg. Rögzíteni kell, hogy a bejelentés milyen módon tehető meg, például online, e-mailben, telefonon, SMS-küldéssel, csevegőprogramokkal, videóhívással. Rögzíteni kell, hogy a segítség bármely utazásra vonatkozik, beleértve a több vonattársaságot érintő, több átszállással kivitelezhető utazásokat is. Egyértelműen le kell írni, hogy milyen feltételek mellett kínálnak alternatív akadálymentes közlekedési módot (például a még nem akadálymentesített, segítő személyzet nélküli állomás és az akadálymentes állomás között).

2/b) Állomáson, közvetlenül az utazás idejében igényelt segítség

Igény lehet arra, hogy egy-egy szolgáltatás esetén az utas segítséget vegyen igénybe. (például jegyvásárlás vagy poggyászkezelés során). Ezek olyan típusú segítségek, melyek nem igénylik az előkészületeket, így előzetes bejelentés nélkül is teljesíthetők személyzettel ellátott állomásokon és nyitvatartási időben. Ezt költségtérítés nélkül biztosítani szükséges. Egyértelművé kell tenni az állomásokon és pályaudvarokon, hogy a segítséget a személyzet melyik tagjától lehet kérni.

Az igénybe vehető előre be nem jelentett szolgáltatások a következők lehetnek:

- Útvonaltervezés (állomási épületen belül, illetve a peronoknál)
- Segítség a vonatra való fel- és leszállásban, beleértve a helyváltogatást segítő segédeszközzel történőt is
- Segítségnyújtás az állomáson és a peronon, beleértve a különböző vonatjáratok közötti átszállást, illetve a vonatról a közösségi közlekedési eszközre átszállást vagy a taxihoz, parkolóba jutást is. A kísérés távolsága az állomásépület előtti belátható területen értendő.
- Jegyvásárlás, beleértve a helyjegy vagy pótjegy vásárlását is.
- A vonaton és az állomáson elérhető szolgáltatások ismertetése
- Poggyászkezeléssel kapcsolatos segítség

3) Mikor nyújtunk önnek szolgáltatást, mire számíthat

3/a) Utazás előtt

Az utasok számára a szükséges információkat fogyatékoságtól vagy életkortól függetlenül kell biztosítani.

Ismertetni kell:

- hogyan kaphatnak segítséget a jegyvásárlásban
- hogyan kaphatnak segítséget az utazás megtervezéséhez
- hogyan szerezhetnek be olyan információkat, amelyek hasznosak:
 - o az állomás vagy pályaudvar létesítményeivel és a vonat szolgáltatásaival és az akadálymentesítéssel kapcsolatos információk, beleértve
 - a személyzet elérhetőségét,
 - a fogyatékos utasok számára fenntartott parkolóhelyeket és
 - ha a hozzáférhetőséget és használhatóságot ideiglenesen korlátozzák (például az illemhelyeket).

- o vonatok menetrendje és útvonala
- o a késésekre, vészhelyzetekre és ideiglenes menetrendekre vonatkozó információkat
- o a jegyvásárlás módja, beleértve a kedvezményekre vonatkozó információkat is.
- o a kerekesszékek és egyéb helyváltoztatást segítő eszközök használatára vonatkozó korlátozások (beleértve a súlyra és méretekre vonatkozó korlátozásokat)
- o mobilalkalmazások neve és elérhetősége.

3/b) Ismertetni kell, hogy az állomáson / pályaudvaron

- milyen szolgáltatások állnak az utasok rendelkezésre, ezek nyitvatartási ideje, és a szolgáltatásokkal kapcsolatos információk elérhetősége
- hogyan nyújtanak segítséget (beleértve a jegyvásárlást, az átszállást, a fel- és leszállást),
 - o hogyan igényelheti az utas a segítséget a szolgáltatásokra,
 - o a személyzetet foglalkoztató és a személyzet nélküli állomások közötti különbségek ismertetése;
 - o az utasnak az indulás előtt mennyi idővel ajánlott megérkeznie,
 - o hogyan lehet felismerni és megközelíteni a kijelölt találkozó- és információs pontokat,
 - o hogyan lehet felismerni a segítséget nyújtó személyt.

3/c) Ismertetni kell, hogy a vonaton

- milyen eszközök állnak rendelkezésre az utasok segítésére:
 - o hangos és vizuális tájékoztató rendszer,
 - o kerekesszékes utasok számára fenntartott helyek,
 - o megkülönböztetett ülőhelyek,
 - o hely a kísérők és az utassal együtt utazó családtagok számára,
 - o illemhelyek.
- az utastérben milyen segítségre lehet számítani;
- milyen, a szállítható eszközökre vonatkozó korlátozások vannak (például a kerekesszékek maximális mérete)
- amikor a vonat eléri a célállomást, az utast az érkezéstől számított mennyi időn belül szállítják le; valamint, hogy a vonat csak ezt követően folytatja az útját.

3/d) Ha a dolgok nem a tervek szerint alakulnak

Kötelezettséget kell vállalni arra, hogy késés és vészhelyzet esetén segítséget nyújtanak az utasoknak, valamint jogorvoslati lehetőséget biztosítanak, ha a segítségnyújtás sikertelen volt.

Meg kell határozni, hogy:

- milyen segítséget nyújtanak, ha probléma adódik a szolgáltatásban, beleértve az alternatív, akadálymentesen használható közlekedési eszközök biztosítását is;
- hogyan fogják értesíteni azokat az utasokat, akik segítségnyújtást igényeltek (ez magában foglalhatja a közösségi médián keresztül történő tájékoztatást, de ez nem lehet kizárólagos információforrás);
- hogyan tájékoztatják az utasokat az állomáson és a vonaton (ez magában foglalhatja a közösségi médián keresztül történő tájékoztatást, de ez nem lehet kizárólagos információforrás);
- milyen segítségre számíthat az utas vészhelyzet esetén, és neki mit kell tennie;
- milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre, ha a segítségnyújtás sikertelen, és hogyan élhet a jogorvoslati lehetőséggel;
- hogyan értesíthetik az utasok a személyzetet, ha valamivel gondjuk akadt.

4) Hol kaphat további információkat

Tájékoztatást kell adni arról, hogy

- hol lehet további információkat beszerezni (beleértve az állomásokra / pályaudvarokra és a járművek hozzáférhetőségére vonatkozó információkat is)
- hol lehet az utastájékoztató anyagok alternatív formátumait elérni
- a személyzetet a segítségnyújtással kapcsolatos feladatokra felkészítették, beleértve a látható és a nem látható fogyatékosokkal kapcsolatos feladatokat is.

5) A kapcsolatfelvétel módja

Tájékoztatást kell adni arról, hogy hogyan lehet felvenni a kapcsolatot a vasúti társasággal.

3.3 SZABÁLYOZÁSI DOKUMENTUMOK

Ebben a dokumentumban kell rögzíteni a segítségnyújtásra vonatkozó kötelezettségvállalásokat és azok kidolgozott szabályait.

Meg kell határozni a teljesítés mikéntjét, beleértve a személyzet kijelölését és képzését, a biztosítandó forrásokat, a folyamatok monitorozását, és a felülvizsgálat szabályrendszerét.

A segítségnyújtásra vonatkozó kötelezettségvállalások dokumentuma

- 1) Helyfoglalás és segítségnyújtás
- 2) Tájékoztatás
 - 2/a) Utazási irányelveket rögzítő szabályozási dokumentumok, beleértve az alternatív formátumokat is.
 - 2/b) Állomások és gördülőállomány hozzáférhetőségére vonatkozó információk
 - 2/c) Az utasok utazási információi (online, az állomásokon, a vonatokon)
 - Vonatok indulása és érkezése
 - Átszállások és útvonaltervezés
 - Késések
 - 2/d) Információs pontok, segélypontok és kapcsolattartó központok
 - 2/e) Weboldalak
- 3) Jegyértékesítés és viteldíjak
- 4) Alternatív akadálymentes közlekedés
- 5) Állomásokon / pályaudvarokon elérhető helyváltoztatást segítő eszközök (ha vannak)
- 6) Késések és vészhelyzetek
- 7) Állomási létesítmények
- 8) Jogorvoslati lehetőségek

Vállalati stratégia és menedzsment dokumentuma

- 1) Célkitűzések
- 2) Szervezeti felépítés
- 3) Monitoring és értékelés
- 4) Fejlesztési irányok
- 5) Együttműködés az érintettek szervezeteivel, helyi közösségekkel, hatóságokkal
- 6) Személyzet képzése

3.4 ÁLLOMÁSOK, PÁLYAUDVAROK AKADÁLYMENTESSÉGÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

- 2021/782/EK 23. cikk: Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén

Az akadálymentes utazás szabályozó és tájékoztató dokumentumai közül a vasúti infrastruktúrával kapcsolatos dokumentumok nem tartoznak jelen, a személyi segítségről szóló dokumentum tárgyába. Ezeket a személyi segítséhez hasonlóan a többszoros



információközlés elve szerint és nyomtatásban is többféle hozzáférhető formátumban szükséges az utasok rendelkezésére bocsátani.

3.5 JÁRMŰVEK AKADÁLYMENTESSÉGÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

- 2021/782/EK 23. cikk: Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén

Az akadálymentes utazás szabályozó és tájékoztató dokumentumai közül a járművekkel kapcsolatos dokumentumok nem tartoznak jelen, a személyi segítsérről szóló dokumentum tárgyába. Ezeket a személyi segítséshöz hasonlóan a többcsatornás információközlés elve szerint és nyomtatásban is többféle hozzáférhető formátumban szükséges az utasok rendelkezésére bocsátani.

V. A SZEMÉLYI SEGÍTÉSSEL KAPCSOLATOS KOMMUNIKÁCIÓ

- 2021/782/EK V. fejezet, 24. cikk: Személyi segítség igénybejelentéséhez kapcsolódó feladatok

Az alábbi követelményeket kell betartani a személyi segítség során.

1 SZEMÉLYI SEGÍTÉSSEL KAPCSOLATOS TELEFONSZÁM

- 1) Külön telefonszámot kell biztosítani a személyi segítséssel kapcsolatos hívások fogadására.
- 2) A telefonszámnak nyilvánosnak kell lennie.
- 3) A telefonszámot elérhetővé kell tenni az állomáson vagy a vonaton dolgozó személyzet számára is, akik segítségnyújtás céljából kapcsolatba lépnek a központtal.
- 4) A telefonvonalnak alkalmasnak kell lennie a hívások beérkezésének naplózására, hogy az üzemeltető ellenőrizni tudja a kommunikációt.
- 5) Kivételes esetben, ha a telefonszámra érkező hívásokat nem tudnák fogadni,
 - a hívást ideiglenesen máshová kell átirányítani, vagy
 - egy rögzített üzenetet kell bemondani, amely tájékoztatja az utast a hívás rögzítéséről és a visszahívás módjáról.

2 A SEGÍTSÉGNYÚJTÁSSAL KAPCSOLATOS KOMMUNIKÁCIÓBAN RÉSZTVEVŐ FELELŐS SZEMÉLY

- 1) Gondoskodni kell arról, hogy a személyzettel ellátott állomáson legyen egy felelős személy, aki üzemidőben rendelkezésre áll.
- 2) Azokban az időszakokban, amikor egy állomáson nincs személyzet, több állomáson is alkalmazhatják ugyanazt a felelős személyt, aki lehet egy távoli helyen is.
- 3) Azokban az időszakokban, amikor az állomásokon személyzet van, az állomásért felelős személynek a helyszínen kell tartózkodnia.
- 4) A felelős személy maga is személyi segítséget nyújthat, de felelős lehet kizárólag a feladat szervezéséért.

2.1 AZ ÁLLOMÁSOK KÖZÖTTI INFORMÁCIÓÁTADÁS

Az utas felszálló állomásán dolgozó segítségnyújtó személyzetnek az utasra vonatkozó segítségnyújtási információkat közölnie kell az utas leszálló állomásán dolgozó személyzetével):

- 1) Az utas neve és telefonszáma
- 2) Milyen személyi segítséget igényel?
- 3) Járat azonosító adatai
- 4) Utas helye a szerelvényen

Az igénybejelentéshez szükséges adatokat lásd az 1. mellékletben.

A segítségnyújtásban részt vevő személyzetnek meg kell szerveznie, hogy a megfelelő időben a felszálló és a leszálló állomáson is rendelkezésre álljon a segítő személyzet és az esetleg szükséges berendezések.

3 A SEGÍTŐ SZEMÉLYZET SZÁMÁRA SZÜKSÉGES KÉPZÉSEK

- 2021/782/EK (27)
- 2021/782/EK V. fejezet, 26. cikk: A személyzet képzése

A személyi segítséssel kapcsolatos ismereteket és a megfelelő viselkedési és kommunikációs módszert szervezett képzésen kell a személyzetnek elsajátítania.

3.1 A FOGYATÉKOS, IDŐS ÉS ÁTMENETILEG SEGÍTSÉGRE SZORULÓ SZEMÉLYEK MINDENNAPI KIHÍVÁSAINAK MEGÉRTÉSE

3.1.1 A személyzet minden tagjának rendelkeznie kell a következő tudással:

- 3.1.1.1 • A fogyatékos személyekkel és a fogyatékosággal kapcsolatos tévhitek, előítéletek kiküszöbölése
- 3.1.1.2 • A fogyatékoság és az életkor közötti kapcsolat magyarázata
- 3.1.1.3 • A különböző látható és nem látható fogyatékoságok ismerete
- 3.1.1.4 • Átmeneti állapotok, amelyekben az utasok segítségre szorulhatnak
- 3.1.1.5 • Mit jelent a hozzáférhetőség és akadálymentesség
- 3.1.1.6 • Mik a fizikai akadályok?
- 3.1.1.7 • Milyen akadályt jelent a nem megfelelő attitűd?

3.2 A SEGÍTSÉGRE SZORULÓ UTASOK FELMÉRÉSE

3.2.1

A képzés során a személyzetnek el kell sajátítania, hogy felismerjen fizikai és nem fizikai sérüléseket, hogy felmérhesse az egyéni szükségleteket és megfelelő segítséget nyújthasson. Megfelelő tudással kell bírnia a nem látható fogyatékosokról is.

3.2.2

A segítségnyújtás igazodjon a következő szükségletekhez:

- 3.2.2.1 • Érzékszervi fogyatékosok (látássérült és hallássérült utasok)
- 3.2.2.2 • Intellektuális képességzavarok
- 3.2.2.3 • Kommunikációs nehézségek
- 3.2.2.4 • A test fizikai károsodásai
- 3.2.2.5 • Átmeneti állapotok (pl. sérülések, betegségek, várandósság)

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ AZ UTASOKKAL

3.3.1

A munkatársak a képzés során elsajátíthatják a tisztelet és a méltóság fogalmát, hogy a fogyatékos és idős utasokhoz megfelelő türelemmel és kommunikációs módszerrel forduljanak.

3.3.1.1 Hangszín, megfelelő beszédtempó ismerete

3.3.1.2 A megfelelő testbeszéd ismerete és képesség annak kontrolljára

3.3.1.3 Körültekintő és megfelelő kommunikáció az alábbi utas csoportokkal:

3.3.1.4 Látássérült (csökkent látásteljesítményű és vak) utasok

3.3.1.5 Hallássérült (csökkent hallásteljesítményű és siket) utasok

3.3.1.6 Beszédzavaros és kommunikációban akadályozott utasok

3.3.1.7 Mozgássérült és mozgásukban átmenetileg akadályozott utasok

3.3.1.8 Demens utasok

3.3.1.9 Intellektuális képességzavart mutató utasok

3.3.1.10 Pszichoszociálisan sérült utasok

3.3.1.11 Tartósan beteg utasok (szívbeteg, cukorbeteg, stb.)

3.3.1.12 Ideiglenesen fogyatékos utas (például végtagtöréssel csökkent mozgásképességű)

A kommunikáció során támogató-segítő eszközöket célszerű igénybe venni (például papír + írószer, tablet kommunikációs szoftverrel, indukciós hurok).

3.4 ÁLLOMÁSOK ÉS PÁLYAUDVAROK MINDENKI SZÁMÁRA HOZZÁFÉRHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ (AKADÁLYMENTES) SZOLGÁLTATÁSAINAK ISMERETE

- 3.4.1 Akadálymentes jegypénztárak
- 3.4.2 Akadálymentes illemhelyek az állomásokon
- 3.4.3 Egyéb, utasok számára elérhető szolgáltatások (például gyermekápoló szoba, poggyászmegőrző)
- 3.4.4 Váróhelyek
- 3.4.5 Taktilis burkolati jelrendszer
- 3.4.6 Hallássérült emberek kommunikációját segítő rendszerek
- 3.4.7 Segítőkutyák számára biztosított szolgáltatások (például víz, illemhely, utasforgalmi útvonalba nem eső pihenőhely)
- 3.4.8 Utastájékoztató rendszer elemei
- 3.4.9 Segélyhívó rendszer használata
- 3.4.10 Egyéb általános információk
- 3.4.11 Akadálymentes útvonal

3.5 BIZTONSÁGOS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ISMERETE

- 3.5.1 A megfelelő emelőberendezés vagy rámpa biztonságos használata a fel- és leszállásban
- 3.5.2 Az utas biztonságos, helyes és kényelmes szállítása kerekesszékekkel
- 3.5.3 Látássérült személy helyes kíséréte

3.6 A SZEMÉLYI SEGÍTÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK ISMERETE

3.6.1

A munkatársak számára a munkakörük ellátáshoz szükséges jogszabályi és szervezeti szabályozási környezetet egyszerűsített formában ismertetni kell:

- 3.6.1.1 • a vasúttársaság milyen szolgáltatások nyújtására vállalt kötelezettséget
- 3.6.1.2 • a szolgáltatások nyújtásának módját
- 3.6.1.3 • alapvető adatvédelmi szabályokat

3.7 ÖNISMERETI KÉRDÉSEK

3.7.1

A képzési anyagban fontos részt kell kapnia egy önismereti és érzékenyítő résznek is: a munkavállaló, aki a személyi segítségnyújtásban dolgozni fog, térképezze fel, milyen saját érzései, gondolatai vannak a csökkent mozgásképességű utasokkal kapcsolatban.

3.7.2

Egy jól felépített előadás rávilágíthat arra, milyen attitűdökkel rendelkezik valaki, hogy az esetleg jelen lévő negatív attitűd a szolgáltatás nyújtása során ne jelenjen meg. A szolgáltatást támogató képzések során megtanult és gyakorolt mondatok, mozdulatok oldják az esetleges félelmeket, zavart, bizonytalanságot, így segítve, hogy a munkatárs megfelelően el tudja végezni a személyi segítségnyújtást, és azt érezhesse, hogy a munkát jól végezte, de közben megtarthatta saját érzéseit, biztonságban érezhette magát a feladat elvégzése során.

4 A SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A VASÚTÁLLOMÁSOKON ÉS PÁLYAUDVAROKON, MINT SZOLGÁLTATÁS

- 2021/782/EK 23. cikk: Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet 23. cikke rendelkezik a vasútállomásokon nyújtandó segítségnyújtásról.

Az utasok útjuk során nem csak utaznak a vonaton, hanem először megérkeznek, tájékozódnak, állomástól függően különböző szolgáltatásokat vesznek igénybe, például használják az illemhelyet, vásárolnak az üzletekben, büfékben, esznek, várakoznak, elhelyezik a csomagjukat a poggyászmegőrzőben, jegyet váltanak, információt kérnek, fel- és leszállnak a vonatról. Ezeknek a szolgáltatásoknak az elérését mindenki számára biztosítani kell (az épített környezet és a járművek mindenki számára megfelelő (akadálymentes) kialakításával), magát a szolgáltatást, mint tevékenységet viszont az utasoknak már önállóan kell igénybe venniük. Például egy kerekesszékes embernek elégséges, ha az akadálymentes WC helyét számára megmutatják, esetleg, ha az állomás még nem akadálymentes, az akadályokon átsegítik, amennyiben az lehetséges, de magát az illemhelyet már önállóan (vagy saját személyi segítő személylyel) kell használnia.

Az utasok személyzettel ellátott vasútállomásról való indulása, ott történő átszállása, illetve oda történő megérkezése során az állomás üzemeltetőjének térítésmentes segítségnyújtást szükséges biztosítani a hozzáférési szabályok sérelme nélkül.

A személyzet nélküli állomásokon biztosítani szükséges, hogy minden utas számára hozzáférhető információk álljanak rendelkezésre a legközelebbi személyzettel ellátott állomásról és a közvetlenül elérhető segítségnyújtásról.

4.1 ÜZEMELTETÉSI KÖVETELMÉNYEK

4.1.1

Alapvető tevékenységek az állomásokon és pályaudvarokon, amelyeket mindenki számára megkülönböztetés nélkül hozzáférhetővé kell tenni:

- 4.1.1.1 - Gyalogosan, a közösségi közlekedési eszközökről, a parkolóból vagy egyéb csatlakozó eszközökről az állomás területének megközelítése
- 4.1.1.2 - Az utastájékoztató rendszer használata
- 4.1.1.3 - Bútorok és szabadon álló eszközök használata

- 4.1.1.4 - Vizes helyiségek, pelenkázók / gyermekápoló, gyermek étkezésére szolgáló helyiség használata
- 4.1.1.5 - Információs pultok, jegyértékesítő és ügyfélszolgálati pontok használata
- 4.1.1.6 - Váróterem használata
- 4.1.1.7 - Egyéb szolgáltatások igénybevétele, pl.: büfé, újságok, könyvek vásárlása
- 4.1.1.8 - A peronok megközelítése
- 4.1.1.9 - Kocsi beazonosítása

4.1.2

Azt az utast, aki személyi segítő szolgáltatást igényelt, a segítő személyzet tájékoztatja, elkíséri a tevékenység helyszínére, azonban az utas a tevékenységet önállóan végzi.

4.1.3

Minden utasokkal kapcsolatba kerülő dolgozó végezheti a fenti feladatokat, megfelelő felkészítés után. A szolgáltatást erre külön kijelölt személyzet alkalmazása nélkül is biztosítani lehet, ha a személyi segítség körébe tartozó feladatot az állomáson alkalmazott munkavállaló a munkaköréhez tartozó feladatok ellátásának sérelme nélkül el tudja látni.

4.1.4

Ha a vonatra felszállás is része a folyamatnak, amiért a személyi segítségnyújtást igénybe vevő személy az állomás területén megjelenik, akkor a személyi segítségre vonatkozó igényt előzetesen be kell jelenteni. Az előzetes bejelentéshez szükséges adatokat lásd az 1. mellékletben.

4.2 SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS MEGVALÓSULÁSA KÜLÖNBÖZŐ ÁLLOMÁSOKON ÉS MEGÁLLÓHELYEKEN

4.2.1

Személyi segítségnyújtás szempontjából a pályaudvarok, állomások és megállóhelyek közötti különbség:

4.2.1.1 Nincs személyzet, vagy az utaskiszolgálásban az állomás személyzete nem vesz részt
Ha nincs személyzet egy állomáson vagy megállóhelyen, akkor értelemszerűen az állomáson vagy megállóhelyen történő segítségnyújtás nem valósulhat meg. Ebben az esetben fel- és leszállásra megjelölhető a legközelebbi személyzettel kiszolgált állomás. Erről infokommunikációs eszközökkel tájékoztatni kell az utasokat. A két állomás között a vasúti személyszállítás körébe nem tartozó akadálymentes közlekedési eszközzel kell biztosítani az átjutást.

A személyzettel nem kiszolgált állomás vagy megállóhely fizikai és infokommunikációs akadálymentesítése elengedhetetlen, jogszabályban előírt feladat.

4.2.1.2 Személyi segítségben részt vevő, erre felkészített munkatárs van az állomáson

- megkülönböztetett, személyi segítő feladatot ellátó alkalmazott dolgozik, vagy
- más feladatkörben dolgozó alkalmazott feladatkörébe illesztik a személyi segítségnyújtást

4.2.2

A fentiek figyelembevételével el kell különíteni a felelősségi kört aszerint, hogy a segítségnyújtás az állomás területén vagy a jármű fedélzetén történik:

- Az állomás területén történő segítségnyújtás az állomásüzemeltető,
- A jármű fedélzetén történő segítségnyújtás a vasúttársaság

feladata.

4.3 SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A VONATOKON, MINT SZOLGÁLTATÁS

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet 23. cikke rendelkezik a vonat fedélzetén nyújtandó segítségnyújtásról.

A vonaton végzett tevékenységekhez szükséges személyi segítő szolgáltatás előzetes bejelentést igényel. Az előzetes bejelentéshez szükséges adatokat lásd az 1. mellékletben.

4.3.1

Alapvető szolgáltatások a vonatok fedélzetén, melyet mindenki számára megkülönböztetés nélkül hozzáférhetővé kell tenni

- 4.3.1.1 • Felszállás a kocsiba
- 4.3.1.2 • Leszállás a kocsiról
- 4.3.1.3 • Átszállás (akár más típusú eszközre is intermodális csomópont esetén)
- 4.3.1.4 • Helyjegy megléte esetén a hely azonosítása
- 4.3.1.5 • Megkülönböztetett ülés beazonosítása
- 4.3.1.6 • Illemhely helyének megmutatása és rövid információ szolgáltatása az illemhely berendezéséről, ha az utas látássérült
- 4.3.1.7 • Utas tájékoztatása az utazás további folyamatáról (például, hogy érkezéskor várni fogják)

4.3.2

Azt az utast, aki személyi segítő szolgáltatást igényelt, a segítő személyzet tájékoztatja, elkíséri a tevékenység helyszínére, a segítő személyzet a tevékenység végzésében segíti, abban közreműködik.

4.3.3

A fenti feladatokat, megfelelő felkészítés után kijelölt, erre felhatalmazott dolgozó végezheti.

4.3.4

Speciális személyi segítség körébe tartozó szolgáltatások

- 4.3.4.1 • Felszállás segítése a kocsiba, szükség esetén emelőberendezés vagy rámpa használatával
- 4.3.4.2 • Leszállás segítése a kocsiról, szükség esetén emelőberendezés vagy rámpa használatával
- 4.3.4.3 • Átszállás (akár más típusú eszközre is intermodális csomópont esetén) segítése, szükség esetén emelőberendezés vagy rámpa használatával

4.3.5

Azt az utast, akinek a mozgási képességei szükségessé teszik a fenti előkészületet igénylő szolgáltatások, eszközök igénybevételét és személyi segítő szolgáltatást igényelt, a segítő személyzet a tevékenység végzésében segíti, abban közreműködik.

4.3.6

A fenti feladatokat, megfelelő felkészítés után kijelölt és erre felhatalmazott dolgozó végezheti. A berendezések üzemeltetését és mozgását végezheti olyan dolgozó is, akit a feladatra felkészítettek, de egyéb személyi segítő szolgáltatást nem végez.

5 A SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS FELTÉTELEI

5.1.1

A segítségnyújtás feltételeit először a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EK rendelet V. fejezet 23. cikke határozta meg.

5.1.2

A vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők együtt kell működjenek, hogy a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek számára segítséget nyújtsanak:

- 5.1.2.1 A segítségnyújtás feltétele, hogy az ilyen segítségnyújtás iránti igényről az utas a mindenkor hatályos rendeletben meghatározott időn belül, annak szükségessége előtt értesítse a vasúttársaságot, az állomás üzemeltetőjét, vagy azt a menetjegy-értékesítőt, illetve utazásszervezőt, amelytől a menetjegyet megvásárolta. Amennyiben a menetjegy többszöri utazásra jogosít, egy értesítés elegendő, feltéve, hogy elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról.
- 5.1.2.2 b) A vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők, illetve az utazásszervezők megtesznek valamennyi, az értesítések fogadásához szükséges intézkedést.
- 5.1.2.3 Amennyiben nem kerül sor a megfelelő értesítésre, a vasúttársaság és az állomás üzemeltetője minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy segítséget nyújtson a fogyatékos vagy a csökkent mozgásképességű személy számára az utazás megvalósítása.
- 5.1.2.4 d) Más szervezetnek a vasútállomás területén kívül elhelyezkedő területekre vonatkozó hatáskörének sérelme nélkül, az állomás üzemeltetője vagy bármely felhatalmazott személy a vasútállomáson belül és kívül kijelöli azokat a helyeket, ahol a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek a vasútállomásra való megérkezésüket bejelenthetik és adott esetben segítséget kérhetnek.
- 5.1.2.5 e) A segítségnyújtás feltétele, hogy a fogyatékos vagy a csökkent mozgásképességű személy a kijelölt helyen megjelenjen a vasúttársaság vagy az állomás ilyen segítséget nyújtó üzemeltetője által előzetesen megállapított időpontban. Ezen időpont legfeljebb 60 perccel előzheti meg a közzétett indulási időt, vagy azt az időpontot, amelyre az összes utast kéri, hogy jelenjék meg. Ha nem állapítanak meg arra vonatkozó időpontot, amelyen belül a személynek meg kellene jelennie, a személynek a kijelölt helyen legalább 30 perccel a közzétett indulási idő előtt vagy azon időpont előtt kell megjelennie, amelyre az összes utast kéri, hogy jelenjék meg.

6 A FELELŐS SZEMÉLYZET SZAKMAI KÉPESÍTÉSE

A felelős személyzet szakmai képzéséről az uniós vasúti rendszernek a fogyatékosággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek általi hozzáférhetőségével kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírásokról szóló 1300/2014/EU Bizottsági Rendelet 4.6 pontja rendelkezik.

A Bizottság 1300/2014/EU Rendeletének hatálya alá tartozó infrastruktúra vagy járművek alrendszer működtetéséért és karbantartásáért felelős személyzet szakmai képzései a következők:

- a vonatkísérési feladatokat ellátó, az állomáson az utasoknak szolgáltatásokat és segítséget nyújtó és jegyértékesítő személyzet szakmai képzésének – a saját tevékenységi területüket illetően – ki kell terjednie a fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságra és az egyenlőségre, ideértve a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényeit.
- az infrastruktúra vagy a járművek karbantartásáért és üzemeltetéséért felelős mérnökök és vezetők szakmai képzésének ki kell terjednie a fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságra és az egyenlőségre, ideértve a fogyatékos és a csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényeit.

A rendelet értelmében minden munkavállaló számára általános ismereteket szükséges átadni a csökkent mozgási, tájékozódási, vagy kommunikációs képességű utasok sajátos igényeiről. A személyi segítő munkakört ellátó munkavállalók számára átfogó, gyakorlati ismereteket is nyújtó képzést, tréninget szükséges tartani. A szolgáltatást szerződött vállalkozó is végezheti.

7 A SZEMÉLYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ELJÁRÁSRENDEJE

A személyi segítő szolgáltatás folyamata kötődhet:

- az utas személyéhez
- az infrastruktúrához és a járáshoz.

Az első esetben az egyeztetett találkozási ponton és időben a személyi segítő keresi az utast, majd az útja során végig kíséri a céljáig.

A második esetben az állomás felelős személyi segítő munkatársa az egyeztetett találkozási ponton és időben keresi az utast, személyi segítő szolgáltatást végez a peronra kísérésig és a kocsi beazonosításáig, majd itt a feladatokat átveszi tőle a járatot kísérő személyi segítő munkatárs. Ő kíséri el az utast a célállomásig, ahol a peronra segítés után a célállomás személyi segítő munkatársa kíséri az utast a végpontig (ami lehet az állomás bejárata, vagy a csatlakozó más jármű beszállóhelye az állomás előtt).

7.1.1

A személyi segítségnyújtást mindig az adott funkcióra kell kidolgozni és az az elérhető szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása céljából történik. A személyi segítő szolgáltatás nem azonos a pozitív diszkriminációval. (például jegyvásárlásnál a fogyatékos személyt nem feltétlenül kell előre engedni a sorban, hanem a jegyvásárlás során kell segíteni akkor, amikor következik.)

FONTOS: a személyi segítségnyújtás nem a fizikai akadálymentesítés hiányának pótlása, hanem a meglévő fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés kiegészítése.

7.1.2 A személyi segítségnyújtás kiterjed:

- 7.1.2.1 1) Kísérés, közlekedés segítése az adott állomás, pályaudvar, intermodális csomópont, szolgáltató területén.
- 7.1.2.2 2) Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eredeti tevékenységek támogatása, pl. ülőhely elfoglalása, az állomás vagy pályaudvar infrastruktúrájának használata.

8 A SZEMÉLYI SEGÍTÉS FOLYAMATA

1. Az utas az üzemeltető által megadott elérhetőségek egyikén (telefon, e-mail, honlap, mobilapplikáció, csevegőprogram, stb.) kapcsolatba lép az ügyfélszolgálati munkatárssal.
2. Az utas megadja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokat.
3. Az ügyfélszolgálati munkatárs visszaigazolja a kérés beérkezését.
4. Az ügyfélszolgálati munkatárs tájékoztatja az utast a személyi segítővel találkozás helyéről és időpontjáról.
5. Az ügyfélszolgálati munkatárs tájékoztatja a személyi segítőt a találkozás helyéről és időpontjáról és átadja neki az ügyfél adatait.
6. A megadott helyen és időben a személyi segítő keresi az utast és megszólítja. Hallássérült utas esetén testbeszéddel és gesztikulációval is üdvözlí. Megbizonyosodik arról, hogy azzal az utassal találkozott, aki a személyi segítő szolgáltatást igényelte. Bemutatkozik és tájékoztatja az utast, hogy a szolgáltatást ő fogja végezni. Mindig legyen a személyi segítőnél papír és írószerszám vagy tablet, hogy írásban is tudjon kommunikálni, ha szükséges.
7. A személyi segítő és az utas szóban vagy írásban vagy jelnyelven (pl. jelnyelvi tolmács szolgálat segítségével, internet és tablet/mobil eszközzel) egyeztetik, hogy mi fog történni a személyi segítség során a technikai részletek egyeztetésével (például, hogy a látássérült utas hol érinti meg a személyi segítőt). A beszélgetés nem terjedhet ki az utas egészségi, fizikai vagy pszichés állapotára, vagy állapotának történetére irányuló kérdésekre. A beszélgetés természetesen tartalmazhat könnyed csevegési elemeket (például „Hogy van?“, „Pihenés céljából utazik?“ Szép időnk van!“)
8. Az igényelt személyi segítő szolgáltatás megtörténik.
9. A személyi segítő tájékoztatja az utast az utazás további folyamatáról, ha szükséges (például, hogy érkezéskor várni fogják). A személyi segítő az előre egyeztetett érkezési pontig kíséri az utast. A személyi segítség tarthat az ülés elfoglalásáig, a célállomásig, vagy egy másik személyi segítővel történő találkozásig.
10. A személyi segítség befejezésekor elköszönnek egymástól.
11. A személyi segítő elkészíti az igazoló dokumentumokat (például jelentést vagy jegyzőkönyvet.)



12. Az ügyfélszolgálati munkatárs az utas számára elküldi az utaselégedettséget felmérő kérdőívet az utasnak megfelelő formátumban.
13. Visszajelzést kell adni az utasnak.
14. Amennyiben a szolgáltatás során káresemény történik az erre vonatkozó szabályozás szerint az utas kárigényét rendezni szükséges. (2021/782/EK rendelet 25. cikk)
15. A visszajelzések alapján és a szolgáltatás rendszeres felülvizsgálatával a szolgáltatást javító intézkedéseket lehet kezdeményezni.

Új járművek forgalomba állítása előtt érdemes nyílt nap keretében lehetővé tenni, hogy az utasok – köztük a látássérült és mozgássérült utasok is – megtekinthessék a járművet, megismerhessék a fedélzeti eszközöket, például leszállásjelző, vészjelző helye, működésének módja, vagy a kijelölt ülőhelyeket. Célszerű az érdekvédelmi szervezetek bevonása a folyamatba.

Az utasok számára megkönnyíti a tájékozódást, ha elérhetővé teszik a vonatok alaprajzát, megjelölve rajta a megkülönböztetett üléseket, illemhelyet, lépcsőt vagy rámpát (ha van). Minden utas számára megfelelő formátumban, azaz honlapon, tapintható és nyomtatott formátumban, ez utóbbin belül pedig normál és nagy nyomtatásban is biztosítani szükséges.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1 HATÁLYBALÉPÉS

Jelen Vasúti Műszaki Előírás a hagyományos vasúti rendszerek kölcsönös átjárhatóságáról szóló 103/2003. (XII. 27.) GKM rendelet hatályon kívül helyezésének napján lép hatályba, rendelkezéseit e naptól kell alkalmazni.

2 HATÁLYON KÍVÜL HELYEZŐ RENDELKEZÉS(EK)

3 ÁTMENETI RENDELKEZÉS

-



MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Igénybejelentő személyi segítségnyújtáshoz
2. számú melléklet: Táblázatok jegyzéke

1. számú melléklet a a VME-08-03-NA-2024/1-v.1.0. számú nemzeti előíráshoz

Igénybejelentő személyi segítségnyújtáshoz

Igénybejelentéshez szükséges adatok**Az igény bejelentésének dátuma**

év/hónap/nap

óra/perc

Az utas adatai

Név: ...

Kapcsolattartási adatok:

Telefonszám: ...

E-mail cím: ...

Egyéb: ...

Az utazás adatai

Kiindulási állomás: ...

Célállomás: ...

Az utazás típusa

- Egyszeri utazás
- Menettérti utazás
- Rendszeres utazás (bérlet)
 - Havi
 - Szezonális, éspedig: ...

Az utazás napja: ...

A vonat indulási ideje: ...

Visszautazás napja: ...

Visszautazás ideje: ...

Személyi segítség módja:

- Segítség a leszállásban és a felszállásban
- Segítség az átszállásban
- Segítség a tájékozódásban az állomásokon és pályaudvarokon
- Segítség a jegyvásárlásban
- Poggyászkezeléssel kapcsolatos segítségnyújtás

- Alternatív, akadálymentesített közlekedési eszközök ajánlása
- Tájékoztató

Kerekesszékes utazás adatai:

Kerekesszék típusa:

- Mechanikus
- Elektromos

Súly (állomási emelő használat esetén max. 250 kg utassal együtt, beépített emelő esetén max. 300 kg utassal együtt):

Méret (max.1200*800 mm)

- Szélesség: ...
- Hossz: ...

Egyéb információ: ... (Pl. speciális kocsik, emelő-berendezés szükséges stb.)

Kerekesszékkel ülésre át tud-e ülni?

Nem akadálymentes WC-t tudja-e használni?

Egyedül, vagy kíséreléssel utazik?

Menetjegyet, helyjegyet az indulás előtt ... perccel ki és hol veszi át

Egyéb megjegyzés: (Pl. amennyiben nem utazás céljából igényel valamelyik állomáson személyi segítséget, kérjük, itt írja meg nekünk)

Az adatok felhasználása és tárolása csak a személyi segítő szolgáltatással kapcsolatban használható fel és tárolható. Az adatok kezelését az adatvédelmi jogszabályok szerint kell végezni.



2. számú melléklet a VME-08-03-NE-2024/1-v.1.0. számú nemzeti előíráshoz

Táblázatok jegyzéke

TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat: A személyi segítség során megvalósítandó tennivalók az utasok sokfélesége alapján
..... 29