

Не інвалід, а пасажир з особливими потребами

Нещодавно на вокзалі станції Рівне відбулася розмова за "круглим столом" з питань якості обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями при користуванні послугами залізничного транспорту під гаслом "Не без нас, а разом з нами і для нас".

До зацікавленого продуктивного обміну думками вдалося залучити широке коло представників об'єднань, благодійних організацій, громадських товариств, які щодня займаються проблемами інвалідів, осіб з вадами зору і слуху, людей, котрі на побутовому рівні стикаються з такими складнощами, які здоровій людині часто-густо навіть важко уявити. Особливо це стосується пересування, організації поїздки на лікування, купівлі квитків і т.п., тобто всього того, на що ми - здорові - переважно навіть уваги не звертаємо. Скажіть, приміром, як замовити квиток глухонімій людині? Як інваліду, що пересувається на візку, розрахуватися з квитковим касиром за придбані проїзні документи, коли до віконечка каси іноді не те що дотягнутися, а й під'їхати на візку нема можливості? Як такому інваліду відпочити перед поїздом, коли до поїзда більше ніж півдобі, а кімнати відпочинку не завжди знаходяться на першому поверсі? Цей перелік можна було б продовжити. Найважливішим результатом зустрічі є те, що під час розмови було налагоджено конструктивний обмін думками, поставлено чимало питань, на які отримано чіткі відповіді.

Тетяна Войтович, голова Рівненської обласної благодійної організації пенсіонерів-інвалідів "Обличчям до істини", голова Рівненської обласної профспілки працездатних інвалідів :

– Подорожі для нас, інвалідів, – це далеко не завжди зручно, багато шуму, людей, небезпеки, яка підстерігає на кожному кроці і примушує залишатися вдома, відмовлятися від участі в реальному житті й відчувати себе зайвими в цікавому багатогранному світі. Коли дізнаєшся, якою турботою та увагою до повсякденних дрібниць оточені люди з різними вадами здоров'я за кордоном, то про таке життя залишається тільки мріяти. Однак зараз багато що змінюється на краще. Хочу зауважити, що працівники вокзалу станції Рівне спонукали мене до появи бажання рухатися в дорогу, добротою, співпереживанням і позитивним вирішенням різних наших клопотів зблизили мене, як і багатьох інших інвалідів, із здоровими людьми, довели, що ми – не є людьми другого сорту, а такі ж, як усі. Хіба що потребуємо трошки більше уваги та терпіння, ніж

інші пасажирі. Будь-яке питання: чи то замовлення спеціального вагона для перевезення інваліда-візочника на лікування, чи то транспортування його до вагона, чи пошук найоптимальнішого маршруту подорожі – все це знаходить розуміння і у рядових працівників вокзалу, і особисто в керівника підрозділу Олександра Мулявки.

Віктор Кучер, начальник Рівненського обласного центру інвалідного спорту :

– Понад 15 років я займаюся розвитком інвалідного спорту на Рівненщині. І за ці роки маю що згадати та порівняти. Сьогодні фактично у нас проблем нема. Звичайно, при поїздки у вагоні інвалід на візку – це певна проблема для звичайних пасажирів, а коли таких пасажирів 5-6 – то це вже суцільний дискомфорт. Інша справа – подорож у спеціально обладнаному вагоні, де інваліди-спортсмени відчувають себе дуже зручно. Тому стараємось зробити замовлення завчасно, хоча, на жаль, ще дуже мало таких вагонів. Часом і не потрапляємо на відповідну дату, тому змушені скористатися звичайними вагонами. Хочу зазначити, що залізничники

завжди проявляють максимум зусиль, щоб зробити нашу подорож комфортною, зіграють теплом та увагою до нас. Жодна дрібниця не проходить повз їхню увагу, що, безперечно, настроює нас на хороший лад, на перемогу, на здобуття нових спортивних вершин.

Тетяна Конончук, голова Рівненської обласної громадської організації спілки батьків дітей-інвалідів "Стежиною добра":

– Насамперед щира подяка працівникам сталевих магістралей за прекрасну організацію літнього відпочинку дітей-інвалідів. У Рівному в авральному темпі через "гарячі" путівки нам вирішили питання з придбанням проїзних документів, організували безпечну посадку дітей, а це 10 інвалідів-візочників, своєчасно інформували і нас так само вже на ранок зустріли в Новоолексіївці в повній бойовій готовності. Усе це сприяло добрій налаштованості на відпочинок, на лікування, спокійне ставлення батьків до організації таких непростих переїздів. Маю невелике, але суттєве

зауваження: пільги, якими користуються діти-інваліди при поїздки з батьками, чинні в період з 1 жовтня по 15 травня, тобто в холодну пору року, коли мало хто наважується на мандрівки в санаторії та й путівок у цей час реалізується мізерна кількість. А, власне, влітку, коли спостерігається найбільш масовий виїзд на морські узбережжя, у т.ч. й з дітьми-інвалідами, доводиться сплачувати повну вартість проїзду. А ціна квитка разом із ціною путівки добряче б'є по кишені батьків.



Олена Петрик, начальник відділу Рівненського міського управління праці та соціального захисту населення :

– Залізниця завжди йде нам назустріч. Але ж не секрет, що часто попит перевищує можливості залізничників у вирішенні питань замовлення спеціально обладнаного вагона для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями. У такому вагоні тільки одне спеціальне купе, а бажуючих назбирається 10-15 осіб. Хочеться відзначити хорошу організацію процедури замовлення: окрема каса, спеціальні бланки заяв, де передбачено всі нюанси поїздки, оперативний зв'язок із відповідною службою Львівської залізниці та своєчасне інформування про результати. Причому участь, власне, самого інваліда в цій справі не є обов'язковою. Замовлення може зробити будь-яка особа за його дорученням.

Володимир Кіяшко, начальник пасажирського сектора Рівненської дирекції залізничних перевезень:

– Що стосується людського фактора, то, звичайно, ми можемо зробити чимало: навчити і підготувати персонал, підібрати на ключові позиції фахівців. Але, на жаль, є об'єктивні труднощі, багато що в питанні підвищення якості обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями залежить від стану приміщень залізниці, наявності відповідних технічних рішень для безпечного пересування інвалідів, що потребує суттєвого фінансування. Майже вся інфраструктура

Рівненської дирекції була донедавна якщо не царською, то польською зразка. Лише нещодавно виконані капітальні ремонти та реконструкції вокзалу Здолбунів, станцій лінії Здолбунів – Красне. Тут вже враховані сучасні стандарти та вимоги до приміщень, де обслуговуються пасажирі. Маю на увазі зведення пандусів, виходів до пасажирських платформ, обладнання спеціальних туалетів для інвалідів із душевими кабінами на станціях Дубно і Броди. На даний час розроблена проектна документація на реконструкцію вокзального комплексу станції Сарни, де передбачене відкриття окремої каси для обслуговування інвалідів, кімнат відпочинку та туалетів, спеціальної парковки для транспорту. Трохи гірше йдуть справи на лінії Луцьк–Львів (станції Звиняче, Горохів, Сенкевичівка), але тут маємо надію на широку програму інвестування до Євро-2012, що дозволить привести станційні приміщення цього транспортного коридору до вимог сьогодення. Зауважу також, що цього року два спеціально обладнані вагони для перевезення інвалідів отримали приписку на Рівненській дирекції залізничних перевезень.

Олександр Мулявка, начальник вокзалу станції Рівне:

– Наше найголовніше завдання – всіма можливими засобами створити сприятливі умови для осіб з фізичними вадами. На підприємстві створено чотири групи працівників, які надають допомогу особам із обмеженими фізичними можливостями в оформленні проїзних документів, у розрахунках із касиром, визначенні маршруту прямування, пересування до чи від поїзда.

Інформація про обов'язки груп допомоги, їх розміщення систематично транслюється через гучномовний зв'язок, а візуальна – розміщена на спеціальному інформаційному стенді. За дев'ять місяців цього року задоволено 35 заяв від осіб з обмеженими фізичними можливостями на проїзд туди та у зворотному напрямку, 6 заяв – на зворотний виїзд із пансіонатів, де інваліди перебували на лікуванні – маю на увазі тільки проїзд у спеціально обладнаному вагоні. А всього за цей період скористалися пільгами на проїзд у залізничному транспорті понад 700 інвалідів. На вокзалі станції Рівне, незважаючи на продовження терміну початку капітального ремонту споруди вокзалу, намагаємось створити належні умови для обслуговування осіб із фізичними вадами. Власними силами ми облаштували пандуси для інвалідів-візочників, розмістили піктограми для візуального інформування про розташування пристосованих для них місць відпочинку та послуг. На відповідній висоті розміщено таксофон, щоб людина в інвалідному візку могла самостійно скористатися телефонним зв'язком. Вхідні двері до центральних приміщень вокзалу не мають порогів і зручні для інвалідів-візочників. Ми придбали інвалідний візок для комфортного транспортування осіб із різними вадами чи станом здоров'я до вагонів. Проведено спеціальне технічне заняття з працівниками вокзалу за участі голови спілки інвалідів Рівненської області П.Буткевича. Проте, безумовно, не все залежить від наших зусиль. Зокрема, потребуємо допомоги в облаштуванні в туалеті вокзалу універсальної кабіни, обладнання її допоміжними пристроями, необхідними особам, обмеженим у пересуванні. Проблемним залишається питання транспортування інваліда-візочника у кімнати відпочинку, які знаходяться на 4-му поверсі, де не передбачено встановлення спеціального підйомника. Бажано було б впровадити спеціальні друковані пристрої для спілкування з особами із вадами слуху та зору, які звертаються до квиткових кас та довідкового бюро. Є всі передумови для реалізації цих планів, адже про це йшла мова на нещодавній нараді в Києві у Мінтрансі з представниками різних зацікавлених організацій та підприємств Укрзалізниці, які обслуговують пасажирів. Програмою розвитку до 2015 року передбачено і придбання додаткових спецвагонів для перевезення інвалідів, і виділення коштів на реконструкцію вже діючих вокзалів. Ніхто раніше так активно не підходив до розгляду та вирішення проблем обслуговування інвалідів, як тепер. І це добре, бо це свідчить про те, що, очевидно, усі ми стаємо добрішими та уважнішими у ставленні до ближніх, які обмежені в можливості вільно пересуватися.

Світлана СТАНЕВИЧ

ЗАСНОВНИКИ:
управління Львівської залізниці та дорпрофсоюз
Рєєстраційне свідчення
КВ № 1252.
Редактор
Ігор ПАРАЩАК
тел. 226-32-97
факс. 226-41-83
Заступник редактора
Андрій ВЕЗДЕНКО.....226-26-10

Відповідальний секретар
Галина КВАС.....226-25-67
Кореспонденти:
Орися ТЕСЛЮК.....226-32-03
Ольга ПАДКОВСЬКА.....226-01-65
Дмитро ПЕЛИХ.....226-36-23
Олександр ГЕРШУНЕНКО.....226-37-83
Оксана ПОДОЛЬСЬКА.....226-39-34
Коректор Валентина СУТАК.....226-37-80
Бухгалтер Тетяна АНДРУШКО.....226-46-80

Львівський Залізничник
Адреса редакції: 79000 м. Львів, вул. Гоголя, 1.
E-mail: lz@railway.lviv.ua
ГС ДТГО "Львівська залізниця"
Р/р 260000092670
Код ЄДРПОУ 20851444 МФО 325956
ЛФ АБ "Експрес-Банк"

Індекс газети 30223.
Виходить щоп'ятниці.
Тираж 28 718.
Замовлення 1851.
Зверстано у комп'ютерному центрі редакції газети "Львівський залізничник".
Комп'ютерна верстка
Антоня БЕГЛЯРОВА 226-38-15.
Склад редакційної колегії:
Ігор Паращак, Андрій Везденко, Орися Теслюк, Галина Квас, Олександр Гершуненко.

Точка зору авторів може не збігатися з позицією редакції.
Передрук текстових чи візуальних матеріалів газети можливий лише з письмового дозволу редакції. Редакція залишає за собою право скорочувати і редагувати надіслані матеріали. Рукописи та листи авторам не повертаються. При цитуванні посилання на газету "Львівський залізничник" обов'язкове.
Газету віддруковано у "Видавничому Домі "Високий Замок".