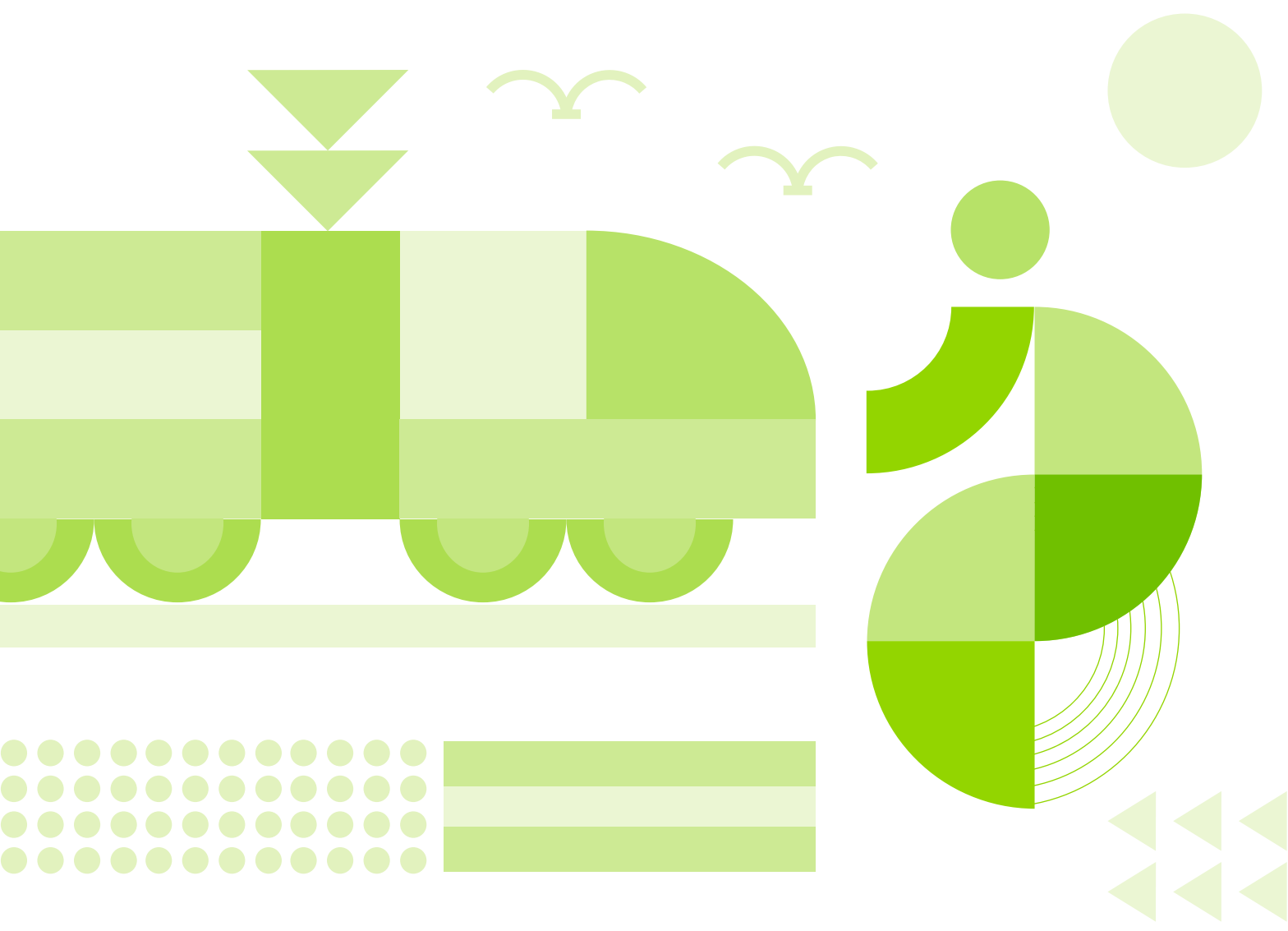




Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten
Pertsonen Federazio Koordinatzailea
Federación Coordinadora de Personas
con Discapacidad Física de Gipuzkoa

PARTE-HARTZE PROZESUA

GARRAIO PUBLIKO IRISGARRIA IZATEKO ESKUBIDEA



AURKIBIDEA

01

SARRERA

02

METODOLOGIA

03

TESTUINGURUA:
GIPUZKOAKO
ALDIRIETAKO
RENFE TREN
ZERBITZUA

04

AZTERKETA:
TREN ETA
GELTOKIEN IRIS-
GARRITASUNA

05

PARTE-HARTZE
PROZESUA:
INFORMAZIOA
ETA
PROPOSAMENAK
JASOTZEKO
GALDETEGIA

06

PARTE-HARTZE
PROZESUA:
EMAITZAK
AZTERTZEKO
ETA
HOBEKUNTZA
PROPOSAMENAK
DISEINATZEKO
TAILERRA

07

ALDIRIETAKO
RENDE ZERBI-
TZUA HOBETZE-
KO DEKALOGO
PROPOSAMENA

01

SARRERA



elkartuk "HITZA(H)ARTUZ" (Parte-hartzea sustatuz) izeneko lan-lerroa garatzen du, eta, haren bidez, desgaitasun fisikoa duten pertsonen eskubideak sustatzeko eta defendatzeko parte-hartze prozesuak bultzatzen ditu, beti ere, giza eskubideen ikuspegia eta Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioan jasotakoa ardatz hartuta.

Lan-lerro honen bidez, eta modu parte-hartzailean, desgaitasuna duten pertsonen eskubideetan eta bizi-kalitatean eragiten duten hainbat eremu edo gai jorratzen dira. Azken urte hauetan, besteak beste, desgaitasuna duten pertsonen bizitako egoera, etxebizitza-eskubidea, laguntza-sistemak, erabilera publikoko zerbitzuak eta espazioak, edota, kolektiboarentzat interesekoak diren bestelako baliabideak eta programak aztertu dira.

Oraingo honetan, gizarteratzea eta aukera berdintasuna bermatzeko gakoetako bat izan da aztergai, garraio publiko irisgarria izateko eskubidea. Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioak garraioa aitortua du beste oinarritzko eskubide batzuk gauzatu ahal izateko ezinbesteko baldintzat, eta, hain zuzen, **Gipuzkoako Aldirietako Renfek** ematen duen zerbitzua aztertu da, irisgarritasun unibertsal eta gizarteratze baldintza-maila ikuskatu da. Izan ere, zerbitzu hau funtsezkoa da eguneroko mugikortasuna eta parte-hartze soziala bermatzeko.

Esparru hau aztertze beharra aspaldikoa da. 2008an Gizlogak, Gipuzkoako garraioa eta logistika garatzeko herritarren eta enpresen foroak, mugikortasun urriko pertsonen bideratutako diagnostiko bat egin zuen, eta, Gipuzkoako garraio publikoaren irisgarritasun-baldintzak ikuskatu zituen. Diagnostikoak, gabezia handiak jasotzen zituen trenbide-garraioan, bereziki estatuaren titulartasunpekoak ziren trenbideetan. Ondoren, Arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoko tren-sarearen inguruko beste diagnostiko bat egin zuen, eta, bertan, berresten du Adif-Renfek kudeatzen duen garraio-sarean irisgarritasun unibertsalari zegozkion arau-hauste larriak daudela, bai azpiegituretan eta baita trenetan ere. Diagnostiko horrek agerian uzten du mugikortasun urriko pertsonen bizi duten diskriminazio egoera.

Diagnostiko hura argitaratu zenetik hamarkada bat pasa denean, eta tren-azpiegituretan irisgarritasunari bideratutako zenbait hobekuntza egin diren arren, oraindik ere desgaitasuna duten pertsonen bizi-kalitatea Gipuzkoako Aldirietako Renfek eskaintzen duen zerbitzua erabiltzeko zailtasunak dituztela agerikoak da, zenbait kasutan, tren-zerbitzua erabiltzea eragozteraino. Horren adierazle dira **elkartuk** jaso dituen kexuak, edota, azpiegitura, zerbitzu eta trenak ikuskatzean ikusi diren gabeziak.

Testuinguru honetan, parte-hartze prozesu honek diagnostiko eguneratu eta partekatua egitea eskatzen du, beharrak identifikatzeko eta hobekuntza proposamenak mahai gainean jartzeko, beti ere erabiltzaileen mesedetan. Horretarako, desgaitasuna duten pertsonen eta sektorearekin harremana duten eragileen parte-hartze zuzena proposatzen da, euren esperientzia azterketaren elementu nagusi gisa jarritz.

Funtsean, ikerkuntza-ekintza-partaidetza sustatzen duen egitasmo honen bidez, desgaitasuna duten pertsonak erdigunean jartzea bilatzen da funtsezkoak diren bi momentutan: beharrak identifikatzekoan eta hobekuntza neurrien diseinuan parte hartzekoan. Helburua da gai honetan eskumenak dituzten erakundeek beharrezko neurriak hartzea, eta, neurri horietan, Gipuzkoako Aldirietako Renfe zerbitzuaren irisgarritasun unibertsal- eta inklusibitate-baldintzak hobetzeko neurriak hartuko dituztela bermatzea.

02

METODOLOGIA



Proiektu hau hiru fase osagarritan egituratu da eta desgaitasuna duten pertsonen eta mugikortasun murriztua duten beste kolektibo batzuen ikuspegitik aztertu da, helburu honekin: aldirietako RENFEk eskaintzen duen zerbitzuaren irisgarritasun-egoeraren ikuspegi integrala lortzea. Hasiera hasieratik, proiektuak printzipio hauek txertatu ditu modu transbertsalean: irisgarritasun unibertsala eta inklusioa diseinuan, garapenean eta proposatutako neurrien analisian; helburua da egingo diren jardueretan oztopoak ezabatzea eta zerbitzuaren erabilera baldintza berberetan jasotzeko aukera bideratuko dela bermatzea.

Halaber, proiektua giza eskubideen ikuspegiaren barruan kokatzen da, eta erreferentzia gisa jartzen ditu Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko Nazio Batuen Konbentzioaren printzipioak eta orientabideak, egiazki mugikortasunerako eta parte hartzeko eskubidea baldintza berdinetan gauzatzea bermatuko duen garraio publiko eredia finkatzen lagunduko duen esperantzarekin.

Lehenengo fasean, hainbat geltokitako irisgarritasunaren azterketa teknikoa egin da, honako alderdi hauetan oinarrituta: oztopo fisikoak, ibilbide irisgarrietako hutsuneak eta trenbide-zerbitzuaren erabilera autonomia zailtzen duten elementuak identifikatzea. Fase horri esker, azpiegituren egoera eta azpiegitura horiek irisgarritasun unibertsalaren irizpideekin bat egiten duten ezagutzeko oinarri objektiboa jaso da.

Bigarren fasean, galdetegi bat sortu eta zabaldu da zerbitzuaren erabiltzaile eta erabiltzaile izan daitezkeen pertsonen artean; informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa jasotzeko, aldirietako trenen inguruan daukaten esperientzia, aurkitu dituzten zailtasunez, autonomia-mailaz, laguntza-beharrez eta erabilera-mailaz galdegin zaie. Erantzunek erabiltzaileen pertzepzioaren eta bizipenen berri eman dute, eta, bide batez, geltokietako azterketa teknikoa osatu dute.

Azkenik, hirugarren fase batean, tailer parte-hartzaile bat garatu da, aurreko faseetan lortutako emaitzak kontrastatu eta sakontzeko. Tailer horretan esperientziak partekatu dira, lehenetasunezko problematikak identifikatu dira eta hobetzeko proposamenak jaso dira, beti ere, erabiltzaileak erdigunean jarriz eta parte-hartzea bultzatuz.

Hiru fasetan garatu den metodologia honek aukera eman du azterketa teknikoa, datuen bilketa sistematikoa eta eragindako pertsonen parte-hartze zuzena konbinatzeko, eta, horrela, ikuspegi zorrotz eta integral batekin, aldirietako sistemaren irisgarritasuna modu eraginkorrean hobetzeko neurriak bideratzea bermatu da; neurri horiek irisgarritasun unibertsalaren, inklusioaren eta giza eskubideen printzipioekin lerratu dira.

03

TESTUINGURUA

GIPUZKOAKO ALDIRIETAKO RENFE TREN ZERBITZUA

Gipuzkoako aldirietako Renfe zerbitzuak lurraldeko herri nagusiak lotzen ditu, Irundik Brinkolaraino; Lezo, Pasaia, Donostia, Hernani, Andoain, Tolosa, Ordizia edo Beasain bezalako udalerrriak zeharkatzen ditu egunero, zerbitzu erregularra emanez. Orotara, 25 geltoki baino gehiago ditu eta funtsezko garraiobidea da herritarren eguneroko mugikortasun beharrak asetzeko.



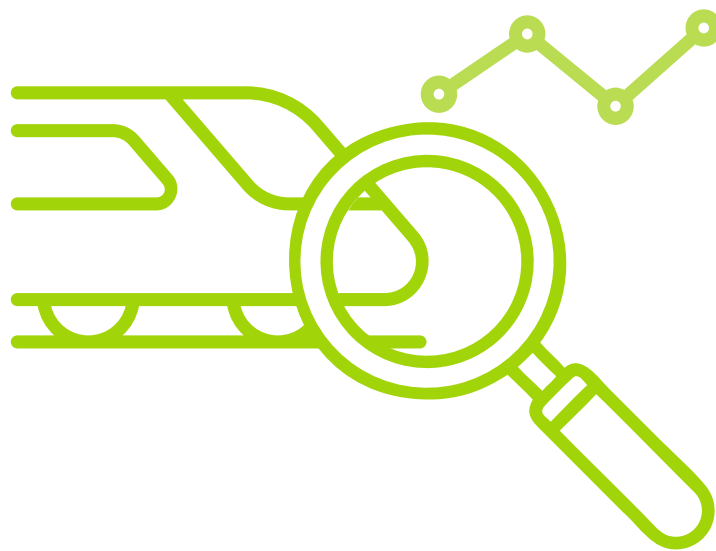
1 irudia. C-1 linea: Gipuzkoako Aldirietako Renfe.

Zerbitzuaren garrantzi estrategikoa gorabehera, irisgarritasuna ez dago modu homogeneoan bermatuta geltoki guztietan, ezta tren guztietan ere. Geltoki batzuetan zaharberritze lanak egin dira berriki, eta igogailuak, sarbide egokituak eta ibilbideak hobetu dira; beste batzuetan, berriz, antzinako egiturak izanik, arkitektura-oztopo esanguratsuak aurki daitezke bai kanpoko sarbideetan, bai eta barruko ibilbideetan ere.

Hala ere, gabezia nagusietako bat gurpildun materialean aurkitu da. Zirkulazioan dauden tren gehienak ez dira erabat irisgarriak, eta nasaren eta bagoiaren arteko aldea handia da. Egoera horrek zaildu edo eragotzi egiten du mugikortasun urriko pertsonen sarbide autonomoa, baita zaharberritze lanak egin diren geltokietan ere; horixe da, hain zuzen, zerbitzua modu independentean erabiltzeko oztopo erabakigarrienetako bat.

04

AZTERKETA
TREN ETA GELTOKIEN
IRISGARRITASUNA



al BEHAKETA-METODOLOGIA

Analisia egiteko, behaketa-*checklist* bat egin zen, honako alderdi hauetan oinarritua:

- ✓ Geltokira iristeko oinezkoen ibilbideak egotea.
- ✓ Arrapalarik, igogailurik eta eskailerarik gabeko sarrerak.
- ✓ Seinalizazio eta orientazio sistemak.
- ✓ Mugikortasun urria duten pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku-plazak egotea.
- ✓ Nasen arteko sarbidea eta komunikazioa egotea.
- ✓ Txartelak saltzeko makinak egokitzea.
- ✓ Informazioa eskuragarria izatea (bisuala eta entzutezkoa).
- ✓ Trenera sartzeko baldintza egokiak.

Ondoren, lineako hainbat geltoki ikuskatu ziren. Ez ziren guztiak bisitatu, baina laginak aukera ematen du tren geltoki gehienetan patroik eta problematika berak errepikatzen direlako identifikatzeko, eta, horri esker, zerbitzuaren irisgarritasun-egoeraren diagnostiko orokorra egiteko.

OHAR OROKORRAK

→ *Ingurunea eta geltokietarako sarbideak*

Geltoki kopuru handi batean, irisgarritasun gabeziak daude hurbileko hiri-ingurunean. Egoera txarrean dauden espaloiak, konpondu gabeko desnibelak, berdindu gabeko zintarriak edota zoladura irregularrak antzeman dira, eta, baldintza horiek, geltokira modu seguruan eta autonomoan sartzeko zailtasunak areagotu egiten dituzte.

Era berean, zenbait geltokitan, sarbide nagusia eskailera bidez egiten da, arrapala edo igogailu bidezko alternatibarik eman gabe, eta, hori, oztopo arkitektoniko zuzena da gurpil-aulkiak, scooter-ak edo mugikortasun urria duten erabiltzaileentzat. Ondorioz, geltokira iristeko, askotan, bigarren mailako sarbideak bilatu behar izaten dira, luzeagoak edo gaizki seinaleztatuak. Edo, are okerrago, geltokira sartzea eragozten dute.

Brinkola, Legazpia eta Pasaiaiko geltokietako irudiek argi eta garbi erakusten dute sarbideetan eskailerak eta desnibelak daudela, eta agerian uzten dute oztopo arkitektonikoak geltokiaren inguru hurbilean hasten direla, trenbidera sartu aurretik.



2 irudia. Brinkolako geltokira sarrera.



3 irudia. Legazpiko geltokira iristeko eskailerak.



4 irudia. Pasaiaiko geltokira sarrera.

→ *Oinezkoentzako ibilbideak eta seinaleak*

Kanpoko eta barruko seinaleztapena, oro har, ez da nahikoa. Hainbat geltokitan ez da behar bezala adierazten nondik sartu behar den nasara, ezta trenbideen arteko noranzkoa nola aldatu ere. Informazio bisuala mugatua da, gutxi ikusten da edo ez da oso intuitiboa, eta horrek orientazioa zailtzen du, bereziki zailtasun kognitiboak, bisualak edo mugikortasunekoak dituzten pertsonentzat.

Gainera, ia ez dago ukipen- edo soinu-erreferentziarik ikusmen-desgaitasuna duten pertsonen orientabidea emateko. Ezaugarri honek desgaitasuna duten pertsonen mendekotasun egoera areagotzen du, laguntzailea behar dutelako, eta erabiltzaileen autonomia murrizten du.



5 irudia. Igogailurako edo bide-aldaketarako seinaleztapen irisgarririk gabeko korridorea.



6 irudia. Informazio pantaila itzalita.

→ *Nasa arteko komunikazioa*

Nasen arteko komunikazioa irisgarritasun arloko beste puntu kritikoetako bat da. Berriki eraiki diren geltoki batzuetan igogailuak dauden arren, beste batzuetan, berriz, lurpeko edo gaineko pasabideak baino ez daude, eskailerekin gainera.

Kasu batzuetan, nasaz aldatzeko trenbideak gurutzatu behar direla ikusi da; arriskua nabarmena da, erabiltzaileen segurtasuna arriskuan jartzen delako, eta, guztiz bateraezina delako irisgarritasun unibertsalaren printzipioekin. Argi dago ez dela irtenbide bat mugikortasun arazoaren bat duten pertsonentzat, baztertzailea delako, baina, era berean, gainontzeko erabiltzaileen segurtasuna ere arriskuan jartzen da.



7 irudia. Trenbideak zeharkatzeko alerta-kartela.



8 irudia. Trenbide gurutzaketa Itsasondon.

→ Txartel-erosketa eta bidaiaria informatzea

Tren geltoki gehienetan langilerik ez dagoenez, kasu gehienetan, txartelak erosteko aukera bakarra makina automatikoena da. Eta, ez daude beti egokituta: ukipen-pantailak ez dira irisgarriak, altuera desegokian daude, ikonografia ez da argia... Gainera, ikusmen arazoa edo manipulatzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat ez da alternatibarik eskaintzen.

Era berean, irisgarriak diren trenen, eta hauen ordutegien, informazio argi eta irisgarririk ez da ematen. Informazio gabeziak bidaia planifikatzea zailtzen du, ziurgabetasun handia sortuz. Adibide modura, pertsona batek joaneko bidaiarako tren irisgarri bat aurkitzen badu, itzulerako bidaia egiteko baldintza bereko trenik ez du ziurtatuta.



9 irudia. Txartelak erosteko makina automatiko ez irisgarria.



10 irudia. Erakusmahai itxia eta mugikortasun urria duten pertsonentzako ez irisgarria.

→ **Trenera sarbidea**

Tren barrura sartzea da arazorik zabalduena, baita zerbitzuaren erabilera autonomoa gehien mugatzen duena ere. Estazio berrietan edo eraberrituetan ere, gertatzen da sarbidea ez dagoela nasarekin nibelatuta; ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzat ezinezkoa da laguntzarik gabe sartzea, ezin baitituzte mailak eta hutsuneak gainditu.

Kasu askotan, zoruan adierazten da mugikortasun urria duten pertsonentzako atearen posizioa, baina, sarritan, ez dator bat benetako kokapenarekin, zerbitzua ematen duen tren motaren arabera izaten baita. Ondorioz, gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonak ezin dute alde zuzenetik jakin non itxaron behar duten, eta, horrela, maiz gertatzen da trenea galtzea denbora faltagatik, iristeko ezintasunagatik edo puntu egokian laguntzarik ez dagoelako.



11 irudia. Egokitutako bagoira sarbidea Zumarragan



12 irudia. Eskailera bidezko igoera Zumarragako bagoira

→ **Antzemandako beste alderdi garrantzitsu batzuk**

Oztopo nagusiez gain, zerbitzuaren irisgarritasun maila desegokia duten beste faktore batzuk identifikatu dira:

- Sarrera nagusietan ate automatikoak falta dira, mugikortasun urria duten pertsonen edo laguntza teknikoak erabiltzen dituztenen sarbidea oztopatuz.
- Argiztapen eskasa geltoki batzuetan, eta horrek eragina du segurtasunean eta orientazioan.
- Aldapa handiak edo barandarik gabeko arrapalak, oinarriko irisgarritasun irizpideetatik aldentuz.
- Mugikortasun urriko pertsonentzat erreserbatutako aparkalekurik ez egotea sarbide nagusiaren inguruan.

- Trenerako sartu-irteerak egiteko laguntza-langilerik ez izatea.
- Informazio bisual eta entzutezko irisgarririk ez egotea trenean.

Elementu horiek, kasu batzuetan bigarren mailakoak diruditen arren, ingurunea ez irisgarria sortzen dute, eta, bide batez, bazterketa eta mendekotasun pertzepzioa areagotzen laguntzen dute.

el AZTERKETAREN ONDORIOAK

Egindako bisitek Gipuzkoako Aldirietako Renfe zerbitzuaren irisgarritasuna, oro har, oso eskasa dela berresten dute. Hobekuntza zehatz batzuk gorabehera, oztopoak antzeman dira sistema osoan; egiturazko, antolakuntzako eta komunikazioko oztopoak. Ondorioz, desgaitasuna duten pertsona askok ezin dute zerbitzua autonomiaz, segurtasunez eta duintasunez erabili.

Erabateko irisgarritasun baldintzak lortzeko epe luzerako plangintza integrala beharrezkoa bada ere, azterketak agerian uzten du epe labur eta ertainean hobekuntza asko ezarri daitezkeela; obra handirik egin beharrik gabe, desgaitasun fisikoa duten pertsonen erabilera-esperientzia nabarmen hobe daiteke.

Hobekuntza horiek galdetegiak utzi dizkigun emaitzekin bat datoz: oztopo fisikoak kendu, informazioa eskuragarri jarri, laguntza-sistema indartu, eta, bereziki, tren barruko sarbide autonomo eta segurua bermatu... Hobekuntza hauek ezinbestekoak dira benetako garraio-sistema inklusiboa sustatzeko.



05

PARTE-HARTZE PROZESUA: INFORMAZIOA ETA PROPOSAMENAK JASOTZEKO GALDETEGIA



Lanaren bigarren fase batean, erabiltzaileen esperientzia zuzena jaso da. Horretarako, desgaitasun fisikoa duten pertsoneri inkesta bat egin zaie, eta, tailer parte-hartzaile bat aurreikusi da, oztopoak identifikatzeko eta hobetzeko proposamenak egiteko.

Parte-hartze prozesuaren xedea honako helburu hauek lortzea izan da:

- Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioak jasotzen duen bezala, desgaitasuna duten pertsonen parte-hartzea sustatzea. Horretarako, beraien eskubideetan eta bizi-kalitatean eragiten duten politika publikoen azterketa, diseinu, garapen eta ebaluazio faseetan sustatu da euren parte-hartzea.
- Desgaitasun fisikoa duten pertsoneri eta eremu horretan inplikaturik dauden eragile guztiei eztabaidarako, hausnarketarako eta proposamenak egiteko espazioak bultzatzea, **elkartuk** garatzen dituen gizarte- eta politika-arloko ordezkaritza- eta eragin-ekintzetan txertatu ahal izateko.
- Gipuzkoako Aldirietako Renfe garraio-zerbitzuak eskaintzen dituen irisgarritasun unibertsalaren eta inklusibitatearen gaur egungo baldintzak aztertzea eta diagnostiko zehatza egitea.
- Proposamen multzo bat egitea, Gipuzkoako Aldirietako Renfek lurralde historikoan ematen duen zerbitzuan irisgarritasun unibertsal eta inklusioa printzipioak bermatzeko eta zerbitzua sartzeko.
- Gipuzkoako Aldirietako RENFEren zerbitzuaren irisgarritasun unibertsalari buruz egindako diagnostikoa, baita partaidetza-prozesuaren adostutako proposamenak, eskumena duten erakundeei eta gizarte osoari helaraztea.

Gipuzkoako Aldirietako Renfe trenen irisgarritasun-baldintzak eta erabilera-esperientziak zuzenean biltzeko asmoz, sei ataletan egituraturako galdetegia diseinatu zen. Galderategiak galdera itxiak, aurrez definitutako erantzun-aukerak eta galdera irekiak biltzen ditu, zerbitzuaren erabiltzaileen edo balizko erabiltzaileen ekarpenak, esperientziak eta hobekuntza-proposamenak jasotzeko.

Jarraian, galdetegiak biltzen dituen galderak eta erantzun-aukerak jasotzen dira.

1go atala. Mugikortasun-gailuak

Gurpildun aulkia edo bestelako laguntza-gailurik erabiltzen duzu?

- Eskuzko gurpil-aulkia
- Gurpil-aulki elektrikoa
- Scooter-a
- Taka-taka
- Makuluak
- Beste bat:

2. atala. Tren-erabiltzailea naiz

Inoiz erabili duzu RENFEren aldirietako zerbitzua?

- Bai, sarritan
- Bai, tarteka
- Ez, inoiz

3 atala. Erabilera-esperientzia (erabiltzailea bazara soilik)

1. Nolakoa da irisgarritasun maila?

- Oso ona
- Ona
- Txarra
- Oso txarra

2. Nolako oztopoak izan dituzu?

- Trenera igotzeko eskailera-maila
- Nasaren eta bagoiaren arteko tartea
- Komun ez irisgarriak
- Nasarako sarbide konplikatua
- Seinalizazio txarra
- Laguntza eta Informazio falta
- Txartela erosteko zailtasuna
- Irisgarritasunaren inguruko Informazio falta
- Tren barruko espazio desegokia
- Laguntza-zerbitzu falta
- Beste bat:

3. Bidaia modu autonomoan egiterik izan zenuen?

- Bai
- Ez, laguntza behar izan nuen

4. atala. Jasotako laguntza (soilik laguntza behar izan bazenuen)

Nolako laguntza mota jaso zenuen?

- Senitartekoa, laguna edota laguntzaile pertsonala
- Renferen laguntza zerbitzua
- Biak
- Beste bat:

5. atala. Ez dut trena erabiltzen (soilik erabili ez baduzu)

Zergatik ez duzu trena erabili?

- Badakit ez dela irisgarria
- Saiatze hutsak beldurra ematen dit, segurtasunik ez dit ematen
- Irisgarritasunaren inguruko Informazio argirik ez dut izan inoiz
- Saiatu naiz erabiltzen, baina ez dut lortu
- Geltoki irisgarririk ez daukat inguruan
- Beste bat:

6. Atala. Proposamenak eta parte-hartzea

1. Zein aldaketa beharko lirateke trena autonomiarekin eta modu ohikoan erabiltzeko?

- Arrapala automatikoak edo nasa eta trena maila berean jartzea
- Plataforma jasotzaileak edota tren-sarbide irisgarriak
- Laguntzaileak geltoki guztietan
- Tren barruan espazio libre gehiago
- Irisgarritasunaren inguruko Informazio gehiago
- Txartelak erosteko erraztasunak
- Beste bat:

2. Egin zure ekarpenak:

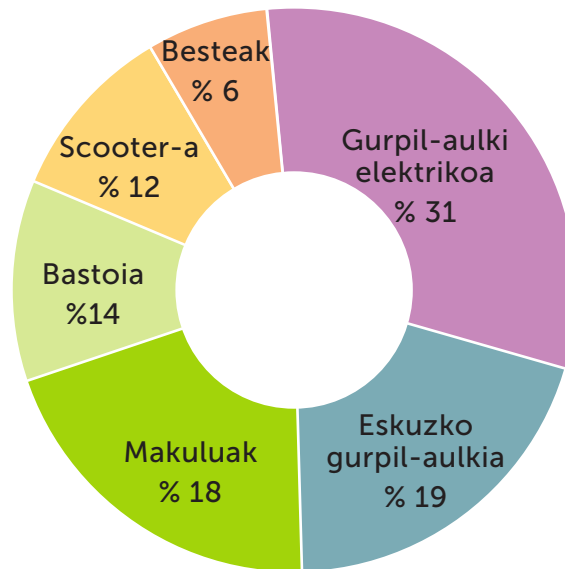
3. Gaiaren inguruan hitz egin eta ekarpenak egiteko tailer batean parte hartuko zenuke?

- Bai
- Ez

Guztira, **mugikortasun urria duten 61 pertsonak** erantzun dute galdetegia



Mugikortasunerako laguntzen erabilera



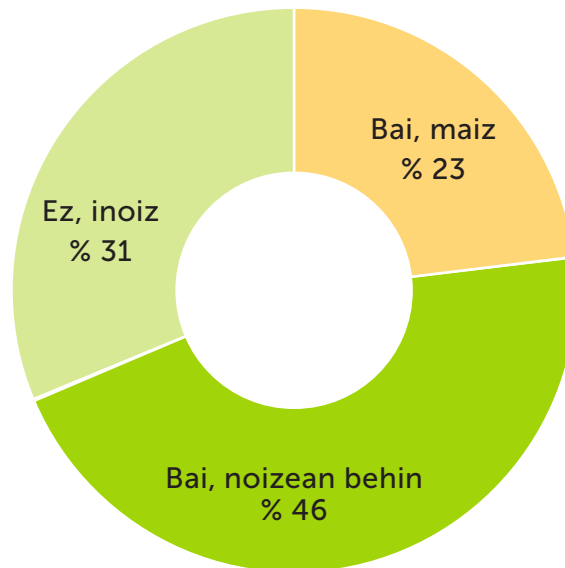
13 irudia. Erabiltzen diren laguntza-moten grafikoa.

Mugikortasunerako laguntza teknikoek sailkapenak erabilera profilen aniztasuna erakusten du. Gurpil-aulki elektrikoa da erabiliena (% 31), eta horrek esan nahi du oso mugikortasun urria duten edota irisgarritasun-premia handieneko pertsonen presentzia esanguratsua dela. Ondoren, hurrenkera honetan, eskuzko gurpil-aulkia (% 19), makuluak (% 18) eta makila (% 14) daude. Emaitzek, agerian uzten dute askotarikoa dela muga funtzionalaren maila.

Scooter-a % 12ra iristen da, eta datuak agerian uzten du espazio zabalak eta irisgarriak behar direla, bai nasetan, bai tren barruan ere. "Besteak" kategoriak hartzen du pisu gutxien, guztizkoaren % 6.

Oro har, datuek agerian uzten dute garrantzitsua dela RENFEren Aldirietako zerbitzuan irisgarritasun unibertsaleko baldintzak bermatzea, eta, modu horretan, erabiltzaileen profil guztietarako joan-etorri seguru, autonomo eta bidezkoak ziurtatzea.

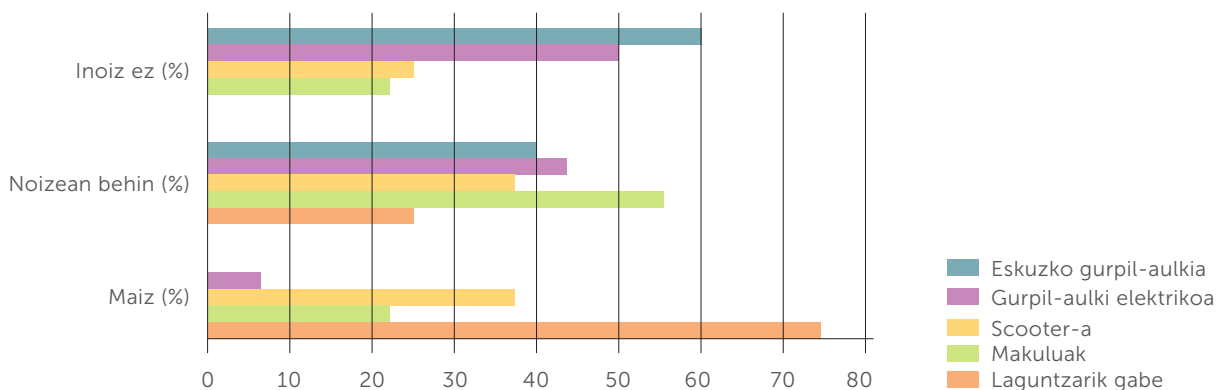
Aldirietako trenen erabilera



14 irudia. Aldirietako zerbitzuaren erabilerearen grafikoa.

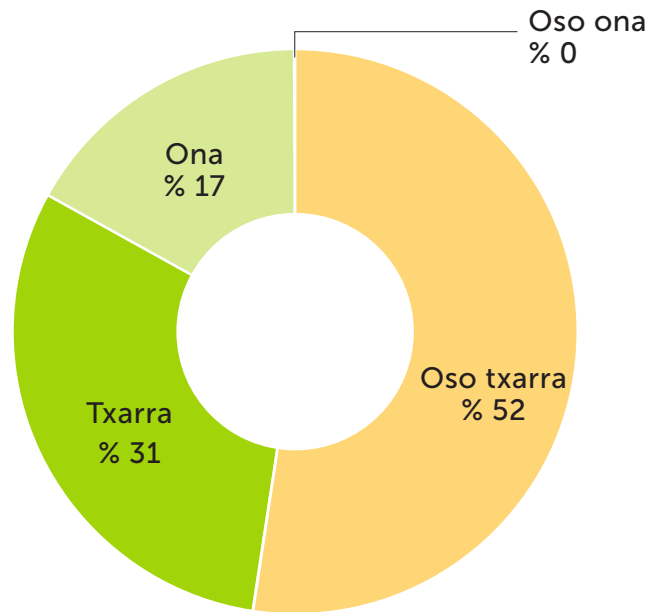
Erabilera-maiztasunari dagokionez, galdetegian parte hartu duten pertsonen % 45,9k adierazi du trenea noizean behin erabiltzen duela, eta % 23k, berriz, maiz erabiltzen duela. Bestalde, % 31,1ek adierazi du ez duela inoiz zerbitzua erabiltzen.

Emaitzak aztertuta, zerbitzua noizbehinka erabiltzen duten pertsonen kopurua nabarmentzen da, eta, maila apalagoan, batere erabiltzen ez duten pertsonen ehuneko garrantzitsu bat ageri da. Egoera horrek esan nahi du trenea maiztasun handi batekin erabiltzeko oztopo edo faktore mugatzaileak daudela, eta oztopo edo faktore horiek zaildu egiten dutela erabilera erregularra, batez ere irisgarritasun-premia handiagoak dituzten pertsonen artean.



15 irudia. Mugikortasunerako laguntza motaren arabera, Aldirietako zerbitzuaren erabilera grafikoa.

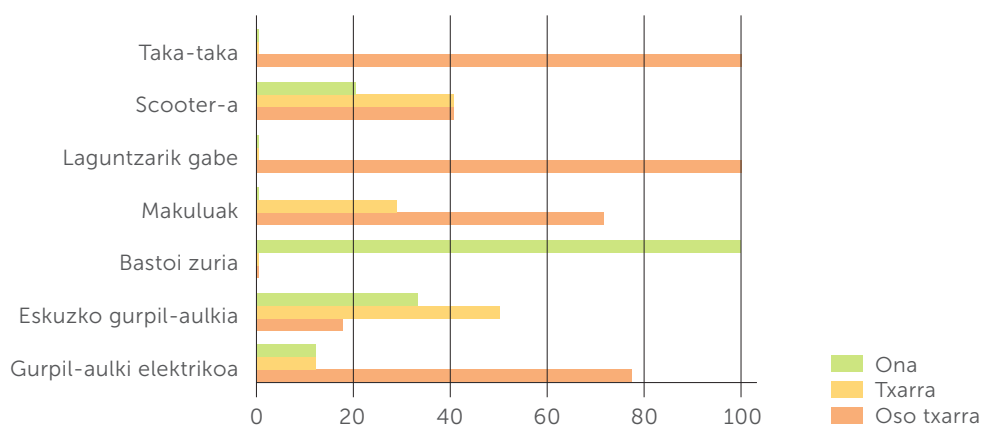
Irisingarritasun-balorazioa



16 irudia. Irisingarritasun-balorazioaren grafikoa.

Zerbitzuaren balorazio orokorrak argi eta garbi erakusten du iritzi negatiboak nagusi direla. Erabiltzaileen % 52,4k oso txartzat jotzen du zerbitzua, eta, % 31k, txartzat. Aitzitik, % 16,7k soilik ematen du balorazio ona, eta ez da oso balorazio onik erregistratu.

Emaitza horiek gogobetetze-maila orokor baxua erakusten dute, eta, hortaz, agerian uzten du hobekuntza esanguratsuak ezarri behar direla zerbitzuan, batez ere irisingarritasunaren eta mugikortasun urriko pertsonen arretaren arloan.



17 irudia. Erabilitako mugikortasunerako laguntza zerbitzuaren balorazio grafikoa.

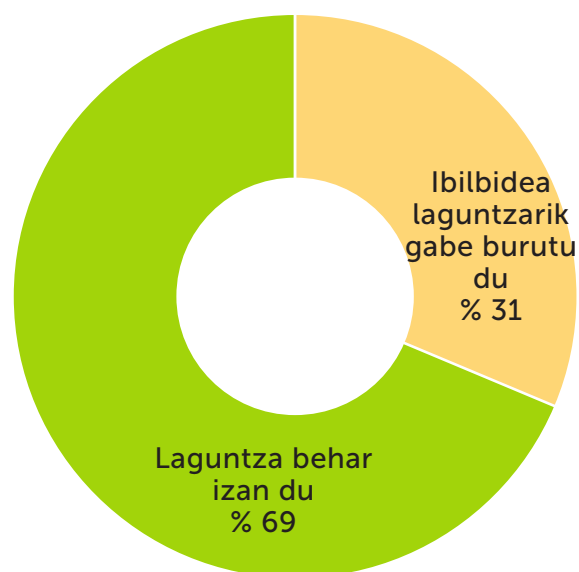
Mugikortasun-laguntza teknikoen erabileraren azterketa bateratuak eta irisgarritasunaren balorazioak agerian uzten dute bi faktoreen arteko lotura zuzena. Laguntza tekniko konplexuagoak edo handiagoak behar dituzten erabiltzaileek (gurpil-aulki elektrikoa, makuluak edo scooter-a, esaterako) balorazio "txarrak" edo "oso txarrak" egiten dituzte. Emaitza horrek agerian uzten du trenbidearen ingurunean oztopo esanguratsuak daudela.

Halaber, laguntzarik gabe edo taka-takarekin mugitzen diren pertsonen artean balorazio negatiboak jaso dira, eta horrek, adierazten du irisgarritasun-zailtasunak ez direla laguntza teknikoak erabiltzen dituzten pertsonen kolektibora mugatzen, mugikortasun-mugak dituzten beste profil batzuek ere antzematen dituzte.

Aitzitik, eskuzko gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonak balorazio orekatuagoak egin dituzte, eta horrek esan nahi du zerbitzua neurri batean hobeto egokitzen dela laguntza mota horretara, baina hobetzeko tarte handiarekin. Bastoi zuriaren erabilera apalagoa izan arren, balorazio positiboekin lotzen da gehienbat.

Horrela, emaitzek adierazten dutenez, zenbat eta laguntza tekniko handiagoa behar izan, orduan eta okerragoa da irisgarritasunaren pertzepzioa, eta horrek zerbitzuaren balorazio orokor negatiboa egiten laguntzen du, eta, uste da, zerbitzuaren erabilera ez hain sarrian eragin dezakeela.

Autonomia eta laguntza



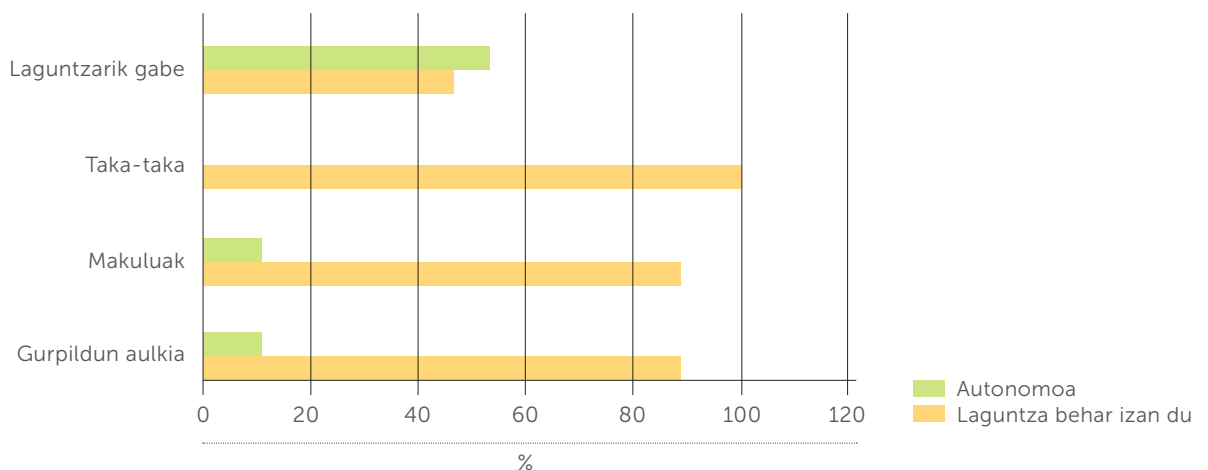
18 irudia. Ibilbidea burutzeko autonomia-mailaren grafikoa.

Ibilbidean zehar nolako autonomia-maila izan duten galdetuta, inkestatutako pertsonen % 31k baino ezin izan zuen modu autonomoan bidaiatu, eta % 69k, berriz, laguntza behar izan du ibilbidea amaitzeko.

Datu horiek agerian uzten dute autonomia-ezak ez diola unean uneko laguntza-beharrari erantzuten, zerbitzuaren irisgarritasun faltarekin lotura zuzena duela adierazten du. Askotariko oztopo daudenez (fisikoak, operatiboak eta informaziozkoak), erabiltzaile gehienek mendekotasun egoera agertzen dute, laguntzaile baten beharra, eta, egoera honek, mugitzeko gaitasun independentea mugatzen du.

Testuinguru horretan, irisgarritasun-baldintza egokirik ematen ez bada, autonomia pertsonala arriskuan jartzeko faktore erabakigarria bihurtzen da eta zerbitzuaren pertzepzio negatiboa indartzen du.

Mugikortasunerako laguntza motaren arabera autonomia joan-etorrietan



19 irudia. Mugikortasunerako laguntza motaren arabera behar diren laguntzen grafikoa

Emaitzek erakusten dute gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonen gehienetan, laguntza behar izaten dutela ibilbidea burutzeko. Nahiz eta pertsona-kopuru txiki batek adierazi duen modu autonomoan egin duela, talde hori gutxiengoa da, eta, horrek adierazten du, oro har, zerbitzuaren egungo baldintzek ez dutela aukerarik ematen gurpil-aulkiaren erabiltzaile gehienek trenan modu independentean erabiltzeko.

Era berean, taka-taka erabiltzen duten pertsonen ere laguntza-premia handia dute. Erantzunak aztertuta, guztietan jaso da laguntza hori ibilbidean zehar edozein unetan behar dutela. Horrek, agerian uzten du mugikortasun-profil horretan sartzen diren pertsonen erabilera autonomoaren gauzatzean oztopoak antzeman dituztela.

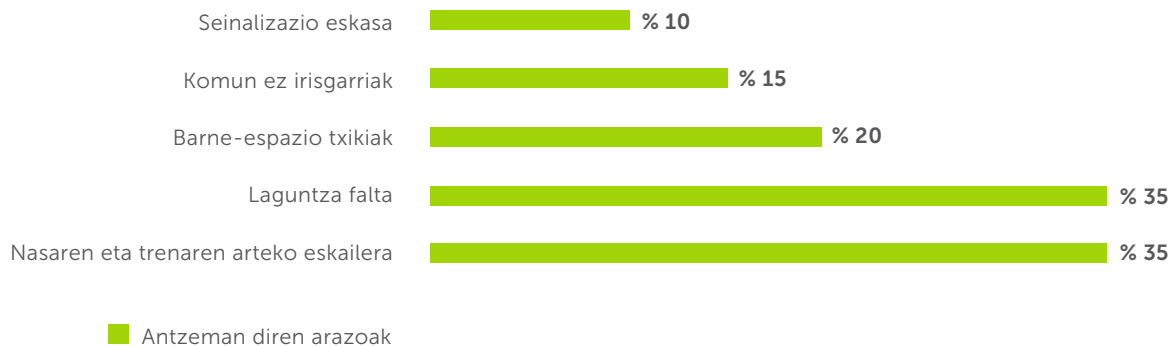
Makuluak erabiltzen dituzten pertsonen kasuan ere, gehienek laguntza-premia dutela adierazi dute. Ehuneko handia batek adierazi du behar hori, eta, aldiz, laguntzarik behar ez duten eta makulua behar duten pertsonen artean, oso baxua da ibilbidea modu autonomoan egin ahal izan dutenak. Emaitza

horrek erakusten du, laguntza txikiagoak izanik ere, zerbitzuaren eta azpiegituren egungo baldintzek ez dutela modu sistematikoan bermatzen erabilera independentea.

Aitzitik, laguntza-gailurik erabiltzen ez duten pertsonen artean, autonomia-ehunekoa nabarmen handiagoa da, nahiz eta oraindik ere laguntza behar izan dutela adierazi duten pertsonen kopuru handia dagoen. Horrek adierazten du oztopoek ez dietela soilik laguntza-premia handiagoak dituzten pertsoneri eragiten, baizik eta zailtasunak sortzen dizkietela beste erabiltzaile-profil batzuei ere.

Oro har, grafikoak agerian uzten du aldirietako zerbitzua erabiltzeko autonomia maila zuzenean lotuta dagoela mugikortasun-laguntza motarekin. Era berean, muga funtzionalak handitu ahala, laguntza gehiago behar dela ikusten da, eta, horrek, agerian uzten du, irisgarritasun-baldintzak indartu behar direla zerbitzuaren erabilera autonomoa bermatzeko.

Arazo nagusiak



20 irudia. Zerbitzuaren erabilera antzemandako oztopo nagusien grafikoa.

Erabiltzaileek identifikatutako arazo nagusien artean, nasaren eta trenaren arteko maila eta asistentzia-falta nabarmentzen dira (biak, % 35ekin). Emaitza horiek agerian uzten dute oztopo kritikoak daudela, eta ezaugarri horrek zaildu egiten duela zerbitzua modu autonomoan erabiltzea.

Antzemandako beste gabezia bat barruko espazio faltarena da (% 20), bereziki gurgil-aulkiak eta bestelako laguntza teknikoak erabiltzen dituzten pertsonen maniobragarritasunari eragiten diote gabezia haiek. Bainu ez-irisgarriak botoen % 15 dira, zerbitzu osagarrietan gabeziak daudela nabarmenduz.

Azkenik, seinaleztapen eskasak (% 10), gutxiago aipatzen bada ere, joan-etorrietan orientazioa, segurtasuna eta autonomia mugatzen dituen elementua izaten jarraitzen du.

Oro har, emaitza horiek berresten dute oztopo estrukturalak eta operatiboak daudela, eta horrek eragin zuzena duela autonomiaren galeran eta zerbitzuaren balorazio negatiboan.

Gehien eskatzen diren aldaketak



















Zerbitzuaren irisgarritasun maila hobetzeko lehentasunezko hartutako aldaketen artean, arrapala automatikoak ezartzea nabarmentzen da, trenera modu autonomoagoan eta seguruagoan sartzea ahalbidetuko luketenak, batez ere gurpil-aulkien erabiltzaileentzat edo mugikortasun murriztua duten erabiltzaileentzat.

Era berean, plataforma jasotzaileak jarri behar direla adierazi da, nasaren eta trenaren arteko desnibelak gainditzeko; eta bagoak handitzeko eta hobetzeko beharra antzeman da, gurpildun-aulkien maniobragarritasuna errazteko eta erreserbatutako espazioen erabilera egokia bermatzeko.

Azkenik, laguntzaileak aipatu dira; haien garrantzia azpimarratu da, egiturazko hobekuntzekin batera joan behar duen laguntza osagarri gisa ulertuta noski, ez horiek ordezkatzeko. Oro har, aldaketa horiek oztopoak gutxitzeko eta zerbitzuaren erabileran autonomia eta ekitate handiagoa bultzatzera bideratzen dira.

Mugikortasunari dagozkion bestelako ekarpenak

-  *"Nasaren eta trenaren arteko sarbidea maila berean jarri behar da, Euskotrenen bezala".*
-  *"Trenetara sartzeko, nasak eta trenak maila berean egotea behar dugu".*
-  *"Eskailerarik gabeko trenak behar ditugu eta tren-irisgarriak behar ditugu ordu tarte guztietan".*
-  *"Oro har, irisgarritasun eta laguntza arazoak daude auzo eta herrietako geralekuetan, nasak eta tren-sarbideak ez daude maila berean".*
-  *"Zenbait herrietako tren-geltokiak ez daude egokituta".*
-  *Tren-geltokiak egokitzeaz harago, bagoiak ez daude guretzako diseinatuta".*
-  *"Nasa eta trenetarako sarbide irisgarriak".*
-  *"Geltokietara iristeko igogailuak matxuratu egiten dira eta konponketa-lanak ez dira egun batetik bestera egiten".*
-  *"Igogailuak egoera onean daudela bermatu behar da. Ez dit balio esatea tren-geltoki bat irisgarria dela igogailuak matxuratuta baldin badaude".*
-  *"Igogailu zabalagoak".*
-  *"Garraio enpresako langileak behar dira uneoro puntualki laguntza emateko".*
-  *"Informazioa emango duten, txartelak erosten lagunduko duten, trenera igo eta trenetik jaisten lagunduko duten pertsonak behar dira tren-geltoki eta geralekuetan".*
-  *"Trenetan nolabaiteko egokitze motak aurreikustea, adibidez, arrapalek huts egiten badute, trenetik jaisteko laguntza emango dutenak".*
-  *"Batez ere, desgaitasuna duten pertsonentzako bagoi irisgarriak jarri behar direla iruditzen zait".*
-  *"Derrigorrezkoa beharko luke, gutxienez, bagoi irisgarri bat egotea".*
-  *"Aldirietako trenak espazio desatseginak dira desgaitasuna duten pertsonentzat: Informazio eza, azpiegitura falta...".*
-  *"Ez da espazio seguru bat, txostenean jasotzen diren zailtasun guztiak ikusi ditut".*

06

PARTE-HARTZE PROZESUA: EMAITZAK AZTERTZEKO ETA HOBEEKUNTZA PROPOSAMENAK DISEINATZEKO TAILERRA

2025eko azaroaren 19an egindako partaidetza-tailerrari esker, zuzenean jaso ahal izan ziren mugikortasun urriko pertsonen bizipenak, euren pertzepzioak eta egindako hobekuntza-proposamenak. Ekarpen hauek analisi teknikoaren eta galdetegiaren emaitzak indartzen dituzte, eta Gipuzkoako Aldirietako Renfe zerbitzuaren eguneroko jardunaren ikuspegi praktikoa ematen dute.

Tailerraren ondorioak zerbitzua hobetzko sei eremu nagusitan biltzen dira:



Konpetentziak eta erantzukizunak

Parte-hartzaileek adierazi zuten argi eta garbi definitu behar dela zein erakunde, sail edo langileren ardura den honako hauen kudeaketa:

- Kexak.
- Salaketak.
- Irisgarritasunari dagozkion intzidentziak.

Garrantzitsua da informazio hori erabiltzaileen eskura jartzea, argi eta garbi jakin dezaten norengana jo behar duten kexak, arazoak edo eskubide-urraketak daudenean. Erantzukizunen definizio ezak babesgabetasun-sentsazioa sortzen du, kontu-ematea lausotzen du eta intzidentziak konpontzeko prozesua korapilatu egiten du.



Laguntza eta arreta pertsonala

Tailerrean nabarmendu den gaietako bat laguntza pertsonalarena izan da, hau da, mugikortasun urria duten pertsonen laguntza pertsonalizatua jasotzeko beharra. Bagoi bakoitzean asistentzia-figura bat sartzea proposatzen da, arreta geltokietan bakarrik jarri beharrean. Neurri horri esker, etengabeko laguntza eskaini ahal izango litzateke ibilbide osoan, batez ere, trenera igotzeko eta trenetik jaisteko edota erreserbatuta dituzten espazioetara iristen laguntzeko.

Era berean, langileen artean sentsibilitatea sustatzeko eta laguntzeko borondatea areagotzeko beharra azpimarratzen da, eta, formazioan urratsak ematea, eta, bide batez, desgaitasuna duten pertsonen eman behar zaien arreta-prestakuntza espezifiko hobetzeko. Parte-hartzaileek, irisgarritasun-pertzepzioan eta zerbitzuaren erabilera-esperientzian, jarrera eta tratua funtsezko faktore gisa identifikatzen dituzte.



Irisgarritasunari buruzko informazioa

Erabiltzaileentzako informazioa

Lehentasunezko zat jotzen da informazio argia, fidagarria eta eguneratua ematea gai hauetan:

- Egokituta dauden tren-geltokiak.
- Irisgarriak diren trenak eta zerbitzua ematen ari diren tren egokituen kopurua.
- Tren-irisgarrien ordutegia.

Gainera, aplikazio mugikorren eta beste kanal digital batzuen bidez datu informazio eguneratua eskaintzea proposatzen da, honako egoera hauek komunikatuz:

- Geltoki bakoitzera iristen den tren mota.
- Tren-geltokiaren irisgarritasun mailaren benetako egoera.
- Zerbitzuan dauden tren-irisgarri kopurua.

Informazio horrek bidaiaren plangintza seguruagoa ahalbidetuko luke, eta ziurgabetasuna murriztuko. Hain zuzen, ziurgabetasuna da zerbitzuaren erabilera autonomoa gehien mugatzen duen faktoreetako bat.

Profesionalentzako informazioa

Tailerrak agerian uzten du langileek prestakuntza eta ezagutza eguneratua jaso behar dutela erabiltzaileen beharrak asetzeko:

- Ordu-tegiak eta zerbitzuak.
- Egokituta dauden geltokiak.
- Iristen diren trenak eta benetako irisgarritasun maila.
- Arreta-protokoloak eta mugikortasun urria duten pertsonentzako jokabide egokia.

Barne-informazio eraginkor eta egoki batek, arreta koherenteagoa eta errespetuzkoagoa ematen lagunduko luke, kontraesanak eta desinformazio-egoerak saihestuz.

Irisgarritasuna seinaleztatzea eta egiaztatzea

Parte-hartzaileek adierazi dute trenetako eta geltokietako irisgarritasun-irudien eta -sinboloen fidagarritasuna berrikusi eta egiaztatu behar dela. Funtsezkotzat jotzen da ziurtatzea irisgarritzat iragartzen den zerbitzu oro, praktikan irisgarria izatea.

Era berean, laguntza-gailuen aktibazio eraginkorra bermatzearen garrantzia nabarmen-tzen da, esaterako, trenaren arrapalak. Modu berean, baliabide teknikoa egon arren, baliabide hori matxuratuta badago edo ez badago erabilgarri, zerbitzuz kanpo dagoela informatzea.

Ikusizko informazioa eta irisgarritasun mapak

Lehentasunez jotzat jotzen da geltokietako mapak eta eskura dagoen ikusizko informazioa eguneratzea, izan ere, zenbait informazio zaharkituta dago eta ez oso fidagarria.

Infografia berri bat sortzea proposatzen da, argia, modernoa eta eskuragarria, honako informazio hau jasoko duena:

- Tren geltoki bakoitzaren irisgarritasun maila.
- Erabilgarri dauden baliabideak.
- Dauden mugak.

Ikusizko informazio eguneratua izateak gardentasuna, joan-etorrien plangintza eta era-biltzaileen konfiantza hobetzen lagunduko luke.

Trenetan laguntza emango duten pertsonak sartzea

Parte-hartzaileek adierazi zuten tren bakoitzean, eta modu sistematikoan, mugikortasun urria duten pertsonen laguntzeko figura espezifiko bat sartu behar zela, kontrolerako edo segurtasunerako langileak dauden bezala.

Laguntzako pertsona horren eginkizun nagusia desgaitasuna duten pertsonak laguntzea da, ibilbide osoan; bereziki, trenera igotzeko eta jaisteko une kritikoetan edota erreserbatu duten lekura iristen laguntzeko. Finean, irisgarritasunarekin lotutako gora-beherak kudeatzea.

Tren barruko laguntzaileen presentziarekin:

- Arreta jarraitua bermatzen da, ez da soilik geltoki batzuetara mugatzen.
- Itxaron denbora eta kanpo-baliabideekiko mendekotasuna murriztea.
- Segurtasuna eta mugikortasun urria daukaten pertsonen autonomia areagotzea.
- Laguntza teknikoak martxan jartzeko koordinazioa hobetzea, besteak beste, arrapalak edo laguntza-gailuak.

Proposamen hori eragin handiko antolaketa-neurritzat jotzen da, eta, gainera, ez du azpiegituretan inbertsio handirik eskatzen. Aldaketa horiekin erabiltzaileen gogobetetze maila eta irisgarritasunaren pertzepzio globala handitzea aurreikusten da.



07

**ALDIRIETAKO
RENDE ZERBITZUA
HOBETZEKO
DEKALOGO
PROPOSAMENA**



Dekalogo honek azterketa teknikitik, galdeketaren emaitzetatik eta tailer parte-hartzailearen ondo-rietatik abiatuta identifikatutako jarduera-ildo nagusiak biltzen ditu. Helburua da lehenetasunezko neurrien esparru bat ezartzea, Gipuzkoako aldirietako Renfe zerbitzua eskuragarriagoa, autonomoagoa eta mugikortasun urria duten pertsonentzat inklusiboagoa izan dadin.

1.

TREN GELTOKI IRISGARRIAK

Helburua: Tren geltoki guztietan irisgarritasun neurriak betetzen direla bermatzea.

Geltoki guztietan indarrean dagoen araudian ezarritako irisgarritasun-baldintzak modu eraginkorrean betetzen dituztela bermatu beharko da. Horretarako, beharrezkoa denean, geltoki bakoitzaren diagnostiko tekniko eguneratua egin beharko da, oztopo fisikoak, ibilbide irisgarrietako hutsuneak eta laguntza-elementuetako gabeziak sistematikoki identifikatzeko.

Diagnostiko horren ondorioz, jarduketa zuzentzaileen plan bat egin beharko da, lehenetasunak eta epeak zehaztuta, hautemandako oztopoak ezabatzeko eta irisgarritasun unibertsaleko irizpideak erabat betetzen direla ziurtatzeko.

2.

TREN ETA GELTOKI IRISGARRIEI BURUZKO INFORMAZIO EGIAZKOA, ZEHATZA ETA EGIAZTAGARRIA

Helburua: Benetako informazioan oinarritzen den plangintza seguru eta fidagarria bermatzea.

Irisgarriak diren tren eta bagoi egokituei buruzko informazio argia eta eguneratua ematea bermatu behar da, egiaztatu daitekeena. Gauza bera geltokieta-ko irisgarritasun-baldintzei buruzkoa ere. Informazio hori kanal guztietan jarri behar da eskuragarri, eta egunero egiaztatuko da, zerbitzuaren egoera erreala-ekin bat datorrela ziurtatzeko.

Era berean, berariaz adierazi beharko da zein geltokik dituzten ibilbide irisgarri osoak, arrapalak eta igogailu operatiboak, baita gorabehera mota, kokapen zehatza eta irisgarritasunean duten eragina ere. Helburua da erabiltzaileak modu egokian informatzea haiek bere erabakiak har ditzaten.

Bestalde, nasetan, sarbideetan edota bagoietan QR kodeen erabilera ezarri beharko da, denbora errealean irisgarritasun-egoera, arrapalen eta erreserbatutako espazioen kokapena eta laguntza-zerbitzuaren informazio eguneratua

kontsultatzeko. Informazio hori etengabe eguneratu behar da eta ikuspegi digitalerik erabat irisgarria izan beharko da.

3.

EGOKITUTAKO BAGOIRA BEHAR BEZALA SARTZEKO BERMEA

Helburua: Nasa eta tren maila berean daudela ziurtatzea.

Bagoietarako eta, bereziki, bagoi egokitueterako sarbidea bermatu beharko da. Behar denean, azpiegituretan, ibilgailuetan eta laguntza-produktuen beharrezko doikuntzak eginez. Laguntza pertsonalarekin gauza bera.

Neurri horiek nasaren eta trenaren arteko jarraitutasuna bermatu beharko dute, desnibelak minimizatuz eta trenera igotzean edo trenetik jaistean segurtasun- eta autonomia-baldintzak bermatuz.

4.

MUGIKORTASUN URRIA DUTEN PERTSONENTZAKO ZERBITZUA BERRIRO DISEITZATZEA

Helburua: Ibilbide osoan zehar laguntza eraginkorrak bermatzea.

Mugikortasun urria duten pertsonentzako laguntza-zerbitzuaren egungo eredu berrikusi beharko da, trenera igotzean, bidaiari eta trenetik jaistean egokitutako bagoitik laguntza pertsonalak eta teknikoak bermatuko dituen eredu bat ezartzeko, eta, horrela, erabiltzaileen autonomiari eragiten dioten gorabeherari arreta, koordinazioa eta erantzun eraginkorra ematen jarraituko dela ziurtatuz.

5.

GORABEHERA KANALA ETA SEINALEZTAPEN IRISGARRIA UNEORO

Helburua: Azpiegitura akatsen aurrean, alternatiba irisgarriak bermatzea.

Irisgarritasunari eragiten dion edozein gorabeheraren aurrean (zerbitzuz kanpoko igogailuak, nasa-aldaketak, obrak, etab.), berehala ezarri beharko dira aldi baterako seinale irisgarriak, ikusgarriak, argiak eta ulergarriak. Bertan, zehaztu beharko dira: ibilbide alternatibo irisgarriei buruzko jarraibide zehatzak eta konpontzeko aurreikusitako denbora.

Era berean, gorabehera horiek aldi berean komunikatu beharko dira kanal digitalen bidez, informazioa ez dela soilik lekuan seinale fisikoetara mugatu behar.

6.

LAGUNTZA PRODUKTUEN ETA LAGUNTZA GAILUEN MANTENUA

Helburua: Irisgarritasun-elementuen etengabeko eraginkortasuna bermatzea.

Arrapalak, jasogailuak, igogailuak eta mugikortasun urria duten pertsonentzako espazioak aldizka ikuskatzeko protokoloak ezarri beharko dira, baita gorabeherak erregistratzeko eta horien jarraipena egiteko sistema bat ere, konponketa epe egokietan egingo dela bermatzeko.

Era berean, esku-hartze azkarretarako baliabide tekniko espezializatuak eduki beharko dira, irisgarritasun-gailuak epe luzeetan zerbitzutik kanpo egon ez daitezzen, erabiltzaileen autonomian eragin zuzena baitu.

7.

BAGOIETAN ESPAZIO EGOKIAK MUGIKORTASUN URRIA DUTEN PERTSONENTZAT

Helburua: Mugikortasun urria duten pertsonentzako egokitutako espazioen erabilera eraginkorra eta lehentasunezkoa bermatzea.

Bagoietan bermatu behar dira mugikortasun urria duten pertsonentzako espazio egokiak, nahikoak eta eskatutako irisgarritasun-baldintzekin bat datozenak, eta, beharrezkoa denean, berrikusi eta hobekuntzak egingo dira. Era berean, seinaleak, laguntza-elementuak eta informazio-sistemak indartu beharko dira, eta espazio horiek modu desegokian ez okupatzeko neurri eraginkorrak ezarri beharko dira.

Jarduera horiek desgaitasuna duten pertsonen segurtasuna, erosotasuna eta eskubideen benetako errespetua ziurtatzera bideratu beharko dira.

8.

LANGILEEN FORMAZIOA

Helburua: Irisgarritasun beharrak aintzat hartuko dituen erantzun profesional eta koordinatua bermatzea.

Sistematikoki, irisgarritasun arloko formazioa jaso beharko dute: gorabeheren kudeaketa, mugikortasun urria duten pertsonentzako arreta, laguntza-dispositiboaren erabilera zuzena, eta abar.

Prestakuntza hori jarduera homogeen eta egokia bermatzera bideratu behar da, erabiltzaileen esperientzian eragin negatiboa duten bat-bateko erantzunak edo erantzun deskoordinatuak saihestuz.

9.

DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN PARTE-HARTZEA

Helburua: Arazoa pairatzen duten pertsonen esperientzia modu estrukturalan txertatzea.

Desgaitasuna duten pertsonak, beren ordezkari-erakunde bidez, aldirietako trenbide-garraioaren arloko neurriak diseinatzen, gauzatzen eta ebaluatzen parte-hartze eraginkorra eta jarraitua izango dutela bermatu behar da.

Parte-hartze horri esker, jardueren benetako jarraipena egin ahal izango da, eta hartutako erabakiek benetako premiei erantzuten dietela eta irisgarritasuna hobetzen laguntzen dutela ziurtatu behar da.

10.

LARRIALDI ETA EBAKUAZIO EGOERETAN PROTOKOLO IRISGARRIAK

Helburua: Salbuespenezko egoeretan mugikortasun murriztua duten pertsonen segurtasuna eta arreta egokia bermatzea.

Bermatu behar da larrialdi- eta ebakuazio-planek modu espezifikoan jasoko dituztela mugikortasun urria duten pertsonen eta desgaitasuna duten beste pertsona batzuen beharrak, prozedura argiak, langile prestatuak eta bitarteko egokiak barne, ebakuazio segurua, eskuragarria eta koordinatua ziurtatzeko.

Era berean, bermatu behar da larrialdi-egoeretako informazioa ikusmen- eta soinu-formatuetan eskuragarri egongo dela, eta protokolo espezifikoak egongo direla modu autonomoan ebakatu ezin diren pertsonen laguntzeko.



Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten
Pertsonen Federazio Koordinatzailea
Federación Coordinadora de Personas
con Discapacidad Física de Gipuzkoa