Treoirlínte do
Mhuiriompar Paisinéirí Inrochtana

An Roinn Iompair
Department of Transport

NDA

Brollach

Tá áthas orainn na **Treoirlínte do Mhuiriompar Paisinéirí Inrochtana** seo a chur i láthair; creidimid go gcabhróidh siad go mór chun seirbhísí muiriompair paisinéirí níos fearr a chur ar fáil do phaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta. Leis an Acht Míchumais 2005 tá bonn reachtúil curtha le hintinn an Rialtais go mbeidh Éire ina háit chónaithe níos fearr do dhaoine le míchumais nó faoi mhíchumas luaineachta.

Is é **Rochtain Iompair do Chách** plean na Roinne Iompair le haghaidh rochtain a fheabhsú ar sheirbhísí iompair in Éirinn. Is iad a bheidh ar an bhFóram um Iompar Paisinéirí Muirí ionadaithe ó ranna Rialtais, ón Údarás Náisiúnta Míchumais, ó eagraíochtaí a ionadaíonn do dhaoine le míchumais, agus ó údaráis port agus ó oibreoirí soithí. Tá sé de cheanglas ar an bhFóram cur le tograí d'fheabhsuithe rochtana ar mhuiriompair paisinéirí, chomh maith le monatóireacht agus comhairle a chur ar fáil maidir leis na tograí. Tarraingíodh suas na Treoirlínte atá curtha i láthair anseo mar fhreagairt ar mholadh ón bhFóram agus tá siad bunaithe ar an bprionsabal 'Rochtain Iompair do Chách' a dhíríonn ar thuras ina iomláine.

Tá céim shuntasach chun tosaigh tógtha sna **Treoirlínte** seo chun a áirithiú go mbeidh rochtain ar fáil ag cách ar sheirbhísí muiriompair paisinéirí. Tá comhairle agus eolas praiticiúil go leor iontu agus cumadh iad mar phríomhthacaíocht do gach duine atá bainteach le seirbhísí muiriompair paisinéirí a sholáthar, lena n-áirítear úinéirí agus oibreoirí soithí paisinéirí, oibreoirí port agus údaráis áitiúla, chomh maith le ranna Rialtais ar a bhfuil cúram reachtúil maidir le seirbhísí muiriompair paisinéirí.

Clúdaíonn an comhairle a thugtar gach gné de thuras, lena n-áirítear chomhairle maidir le heolas inrochtana a sholáthar le haghaidh turas a phleanáil, maidir le rochtain ar bord soithí a

fheabhsú, maidir le rochtain a sholáthar ar áiseanna ar Tír Mór, maidir le hoiliúint don fhoireann i bhfeasacht mhíchumais, agus maidir le cumarsáid le paisinéirí a fheabhsú.

Ceanglaíonn seirbhísí muiriompair paisinéirí Éire le tíortha comharsanacha agus soláthraíonn siad seirbhísí rialta go dtí na hoileáin amach ón gcósta, do dhaoine áitiúla agus do chuairteoirí araon. Tá siad tábhachtach maidir le tuarasóireacht agus meas ar ár saol cultúrtha a chothú trí aistir agus thurais aeraíochta mhuirí. Tá na treoirlínte seo dírithe ar inbhuanaitheacht na príomhearnála seo a mhéadú agus ar chuidiú le rochtain ar an earnáil seo a sholáthar do i bhfad níos mó daoine chun go mbainfidís taithneamh aisti.

Noel Dempsey, T.D.
Aire Iompair

Siobhan Barron
Stiúrthóir, NDA

Réamhrá

Cé dóibh na Treoirlínte seo?

Is é is cuspóir do na **Treoirlínte** seo cuidiú agus tacú le hoibreoirí muiriompair paisinéirí in Éirinn chun a gcuid seirbhísí a dhéanamh níos sorochtana do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Is iad na daoine ar a bhfuil an doiciméad seo dírithe go príomha ná úinéirí, oibreoirí, lucht bainistíochta, criúnna agus foirne:

- Soithí paisinéirí idirnáisiúnta a sheolann isteach go hÉirinn agus amach aisti
- Soithí paisinéirí a oibríonn in Éirinn
- Saoráidí calafoirt agus críochfoirt a láimhseálann seirbhísí paisinéirí
- Cuanta, céanna agus áiteanna eile do dhul ar bord nó teacht i dtír ó shoithí paisinéirí

D'fhéadfadh na **Treoirlínte** a bheith úsáideach freisin do dhaoine a mbíonn seirbhísí inrochtana muiriompair paisinéirí de dhíth orthu, go háirithe do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, nuair a bhíonn turais mhuirí á bpleanáil acu. D'fhéadfadh na **Treoirlínte** seo a bheith úsáideach freisin do pháirtithe leasmhara eile, amhail údaráis áitiúla, gníomhaireachtaí le haghaidh turasóireacht a fhorbairt agus ranna ábhartha rialtais.

Céard atá folaithe sna Treoirlínte?

Soláthraíonn na **Treoirlínte** sa doiciméad seo comhairle agus eolas ar an gcleachtas is fearr. Is chun cuidiú le hoibreoirí

muiriompair paisinéirí chun seirbhísí cuimsitheacha éasca le húsáid a sholáthar do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta atá siad. Is ionann daoine atá faoi mhíchumas luaineachta agus daoine nach mbíonn ach rochtain teoranta acu ar fheithiclí iompair a monaraíodh go traidisiúnta de dheasca deacrachtaí fisiceacha, céadfacha, foghlama nó cognaíocha (buana nó sealadacha). Daoine eile sa chatagóir seo ná iad siúd nach bhfuil ach rochtain teoranta acu de dheasca iad a bheith aosta nó iad a bheith ag taisteal le leanaí óga, nó a lán bagáiste nó málaí siopadóireachta a bheith acu. Úsáidtear na téarmaí 'paisinéir faoi mhíchumas luaineachta' agus 'duine faoi mhíchumas luaineachta' ar fud an doiciméid seo ag tagairt do gach duine den sórt sin.

Conas an doiciméad seo a úsáid?

Tá an doiciméad seo ina dhá chuid.

Míníonn **Cuid a hAon, Eolas Cúlra (**caibidlí 1-3) cén fáth gur gá dúinn inrochtaineacht a fheabhsú, déanann sé cur síos ar na bacainní reatha i gcoinne rochtana agus leagann sé amach chomhthéacs dlí an chreata tacaíochta.

Ba chóir dóibh siúd ar suim leo inrochtaineacht muiriompair paisinéirí Cuid a hAon a léamh.

Tá caibidlí aonair i **gCuid a Dó, Treoirlínte** (caibidlí 4-9), a thugann treoirlínte le haghaidh codanna éagsúla de ghnó an mhuiriompair paisinéirí, mar seo a leanas:

Caibidil 4 – Soláthar Eolais

Caibidil 5 – Calafoirt, Cuanta agus Céanna

Caibidil 6 – Soithí

Caibidil 7 – Caidreamh le Custaiméirí

Caibidil 8 – Oiliúint um Chomhionannas Míchumais

Caibidil 9 – Briseadh agus Éigeandáil

D'fhéadfadh léitheoirí díriú ar na míreanna ábhartha de Chuid a Dó, ag brath ar an ról atá acu agus na dualgais atá orthu. Tugtar achoimre ar na príomh-mholtaí ag deireadh gach caibidle. Tá mír 'Cén áit is ceart dul anois' i ngach caibidil freisin ina bhfuil eolas agus foinsí tugtha, maidir le treoir níos sainiúla agus níos mionsonraithe is féidir a leanúint.

Tá roinnt aguisíní sa doiciméad seo freisin; orthu san tá Liosta de Theagmhálacha Úsáideacha (féach Aguisín 1) ina bhfuil sonraí teagmhála don chuid is mó de na heagraíochtaí náisiúnta ionadaíochta míchumais.

Clár

Brollach 2

Réamhrá 4

Cé dóibh na Treoirlínte seo? 4
Céard atá folaithe sna Treoirlínte? 4
Conas an doiciméad seo a úsáid? 5

Cuid 1 Eolas Cúlra 11

Caibidil 1 Inrochtaineacht a Fheabhsú 12

1.1 Cén fáth ar cheart inrochtaineacht ar mhuiriompar paisinéirí a fheabhsú? 13
1.2 Conas is féidir na hathruithe riachtanacha a bhainistiú? 15

Caibidil 2 Bacainní ar Thaisteal 16

2.1 Réamhrá 17
2.2 Conas a chruthaíonn an timpeallacht fhisiceach bacainní? 20
2.3 Conas a dhéanann beartais, nósanna imeachta agus córais bacainní a chruthú? 21
2.4 Bacainní maidir le rochtain ar eolas 22
2.5 Conas a dhéanann dearcadh daoine bacainní a chruthú? 22

Caibidil 3 An Creat Tacaíochta 23

3.1 Cén reachtaíocht a bhaineann le muiriompar paisinéirí? 24
3.2 Reachtaíocht a bhaineann le soithí paisinéirí 26
3.3 An Fóram um Iompar Paisinéirí Muirí 28

Cuid 2 Treoirlínte 29

Caibidil 4 Soláthar Eolais 30

4.1 Réamhrá 31
4.2 Cén fáth go bhfuil tábhacht le faisnéis? 31
4.3 Conas is ceart eolas a sholáthar? 32
4.4 Cé hiad na daoine ar chóir dóibh an t-eolas a thabhairt? 34
4.5 Cén t-eolas is ceart a sholáthar agus cathain? 35
4.6 Cá háit is ceart eolas a sholáthar? 37
4.7 Cé na formáidí inar cheart eolas a sholáthar? 38
4.8 Suíomhanna Gréasáin 40
4.9 Conas is féidir inrochtaineacht eolais a sheiceáil? 41
4.10 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Eolas 43
4.11 An chéad chéim eile 44

Caibidil 5 Calafoirt, Cuanta agus Céanna 47

5.1 Réamhrá 48
5.2 Conas rochtain a fheabhsú ar chríochphoirt farantóireachta, cuanta agus céanna? 49
5.3 Conas iniúchadh rochtana a dhéanamh ar fhoirgnimh, ar phoirt, ar chuanta agus ar chéanna? 55
5.4 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Foirgnimh, calafoirt, cuanta agus céanna 57
5.5 An chéad chéim eile 58

Caibidil 6 Soithí 61

6.1 Réamhrá 62
6.2 Cén bunús atá le dea-rochtain ar shoitheach? 63
6.3 Mar is féidir le hoibritheoirí athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht a gcuid soithí 63
6.4 Conas inrochtaineacht soithí a fheabhsú 65
6.5 Cad é an treoir dea-chleachtais is fearr maidir le soithí inrochtana? 71
6.6 Conas a chinntiú nach bhfeidhmíonn cleachtais oibriúcháin mar bhac 72

6.7 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Soithí 73
6.8 An chéad chéim eile 74

Caibidil 7 Caidreamh le Custaiméirí 78

7.1 Réamhrá 79
7.2 Cén cur chuige is fearr? 79
7.3 Tosaíochtaí le haghaidh cumarsáide 80
7.4 Cad mar gheall ar oiliúint? 82
7.5 Conas a chinntiú go gcothabháiltear caighdeáin 83
7.6 Conas soláthar seirbhíse iompair paisinéara mhuirí a sheiceáil 84
7.7 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Caidreamh le Custaiméirí 85
7.8 An chéad chéim eile 86

Caibidil 8 Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais 87

8.1 Réamhrá 88
8.2 Cé is ceart a oiliúint? 89
8.3 Cén oiliúint ba cheart a thabhairt? 90
8.4 Conas ba cheart an oiliúint a chur ar fáil? 91
8.5 Cathain a theastaíonn oiliúint ó dhaoine? 94
8.6 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais 95
8.7 An chéad chéim eile 96

Caibidil 9 Briseadh agus Éigeandáil 97

9.1 Réamhrá 98
9.2 Pleananna agus nósanna imeachta le haghaidh éigeandála agus míchor a fhorbairt 99
9.3 Riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta le linn aslonnaithe 101
9.4 Measúnú, iniúchadh agus tástáil 102
9.5 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Briseadh agus Éigeandáil 103
9.6 An chéad chéim eile 104

Aguisíní 105
Aguisín 1: Liosta de Theagmhálacha Úsáideacha 106
Aguisín 2: Príomhthagairtí 113
Aguisín 3: Reachtaíocht 117
Aguisín 4: Treoirlínte Achomair 118

Cuid 1
Eolas Cúlra

Caibidil 1
Inrochtaineacht a Fheabhsú

Inrochtaineacht a Fheabhsú

1.1 Cén fáth ar cheart inrochtaineacht ar mhuiriompar paisinéirí a fheabhsú?

Tá roinnt fáthanna ann gur chóir d'oibreoirí inrochtaineacht a gcuid seirbhísí a fheabhsú.

Ba chóir cothroime rochtana a bheith ag gach saoránach ar sheirbhísí muiriompair paisinéirí.

D'fhéadfadh muiriompar paisinéirí rochtain a cheadú ar obair, ar oideachas agus ar ghníomhaíochtaí fóillíochta. Tá sé tábhachtach go mbeadh rochtain ag daoine atá faoi mhíchumas luaineachta ar na saoráidí seo ar an dóigh céanna le gach duine eile.

Is maith an rud é don ghnó inrochtaineacht a fheabhsú.

Tá beagán níos lú ná 10 faoin gcéad den daonra faoi mhíchumas de chineál éigin (Daonáireamh 2006). Dá bharr san, má dheartar agus má bhainistítear seirbhísí agus saoráidí go cuí chun freastal ar gach aon duine, gan aird ar chumas nó ar mhíchumas, d'fhéadfadh siad 10 faoin gcéad de chustaiméirí sa bhreis a mhealladh.

Tá próifíl phaisinéirí (agus paisinéirí féideartha) an mhuiriompair ag athrú. Tá líon na bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ag méadú agus tá líon na ndaoine breacaosta sa daonra ag méadú freisin. De bharr na n-athruithe déimeagrafacha seo beidh gá le feabhas ar inrochtaineacht na seirbhísí muiriompair paisinéirí. D'fhéadfadh feabhsuithe dá leithéid paisinéirí a mhealladh nach smaoineodh roimhe seo ar úsáid a bhaint as muiriompar. Spreagfar paisinéirí reatha, a d'fhéadfadh a bheith nó gan a bheith faoi mhíchumais, níos mó turas a dhéanamh de mhuiriompar, de réir mar a éiríonn sé níos éasca é a úsáid.

Caithfidh oibreoirí iompair gan leithcheal a dhéanamh ar aon duine ar bhonn a mhíchumais (faoi na **hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 –2004**).

Ina **Plean Earnála** a tarraingíodh suas faoin **Acht um Míchumas 2005** (2008 an uair dheireanach a athbhreithníodh é), dúirt an Roinn Iompair go mbeidh oibleagáidí um sholáthar inrochtaineachta ar gach oibreoir seirbhísí iompair phoiblí, príobháideach nó poiblí. Cuireann an **Plean Earnála** béim ar na buntáistí a bheadh ar fáil do go leor taistealaithe (ní do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta amháin) ó sheirbhísí inrochtana a bheadh deartha go cuí. Is é cuspóir na Roinne ná go gcaithfidh gach oibreoir iompair do phaisinéirí an méid inrochtaineachta is mó is féidir a sholáthar, ag cur san áireamh acmhainní a bheith ar fáil, srianta de dheasca tosaíochtaí atá in iomaíocht agus rialacha na praiticiúlachta. Míníonn an **Plean Earnála** coincheap an 'Rochtain Iompair do Chách' mar seo a leanas:

> 'Baineann tairbhe na hinrochtaineachta feabhsaithe iompair le gach úsáideoir iompair, fiú leo siúd is inniúla, agus baineann ceisteanna faoi inrochtaineacht iompair le i bhfad níos mó ná riachtanais na bpaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta. Baineann siad le riachtanais iompair an phobail

go léir mar, i gcás an chuid is mo de dhaoine, ag pointe éigin ina saol, is dócha go dtiocfaidh lagú fisiceach nó lagú eile éigin orthu nó go mbeidh bac orthu i slí éigin agus go mbeidh sé deacair dóibh, nó dodhéanta fiú, taisteal ar fheithiclí a d'fhéadfaí feithiclí iompair de chineál 'traidisiúnta' a thabhairt orthu. Is amhlaidh an cás go háirithe de réir mar a théann daoine in aois. Is amhlaidh freisin go bhfuil comhghaolmhaireacht ard idir aois agus míchumas.'

1.2 Conas is féidir na hathruithe riachtanacha a bhainistiú?

D'fhonn rochtain ar mhuiriompar paisinéirí a fheabhsú le haghaidh daoine faoi mhíchumas luaineachta, is gá athrú a dhéanamh; cruthaíonn sé seo dúshláin a chaithfear a bhainistiú. Is féidir déileáil leis na dúshláin mar seo:

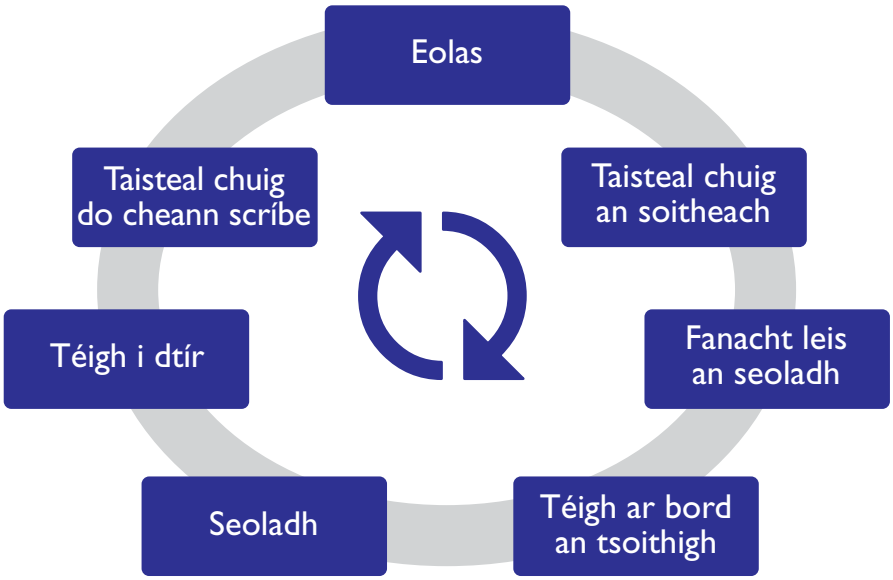
- Chomhfhís shoiléir a bheith ag an bhfoireann go léir
- Ceannaireacht infheicthe éifeachtach
- Caidreamh a fhorbairt le daoine atá faoi mhíchumas luaineachta agus lena n-eagraíochtaí ionadaíochta, agus dul i gcomhairle leo
- Oiliúint ábhartha a sholáthar don fhoireann agus do bhainisteoirí
- Iniúchtaí foirmiúla rochtana a dhéanamh ar shoithí agus ar shaoráidí ar Tír Mór
- Dul i gcomhairle le foireann agus le paisinéirí maidir le clár na n-athruithe
- Pleananna mionsonraithe a ullmhú maidir le inrochtaineacht a fheabhsú
- Feabhsuithe inrochtaineachta a fheidhmiú agus monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn

Caibidil 2
Bacainní ar Thaisteal

Bacainní ar Thaisteal

2.1 Réamhrá

Nuair a bhíonn daoine faoi mhíchumas luaineachta ag taisteal, bíonn na hionchais chéanna acu is a bhíonn ag daoine eile. Bíonn siad ag súil go mbeidh siad ábalta an teach a fhágáil, an port nó pointe bordála a shroichint, dul ar bord an tsoithigh, taisteal go sábháilte agus go compordach, tuirlingt den tsoitheach agus a gceann scríbe a shroichint gan deacrachtaí. Caithfidh muinín a bheith ag paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, go háirithe, go n-oibreoidh gach céim den turas go héifeachtach agus go rialta. Má bhíonn bacainne ag baint le mír amháin fiú de thuras, ansin roghnóidh roinnt paisinéirí modh taistil eile (nuair is ann dó) nó ní thaistealóidh siad ar chor ar bith.



Figiúr 2.1: Iéaráid shlabhra an taistil: céimeanna éagsúla an turais i soitheach.

Mura n-éiríonn go maith le duine a bhaineann úsáid nó a dhéanann iarracht úsáid a bhaint as muiriompar, d'fhéadfaidís muinín sa mhuiriompar a chailliúint. D'fhéadfadh an duine sin glacadh leis nach féidir leo brath ar mhuiriompar chun freastal ar a riachtanais taistil, agus d'fhéadfadh an easpa seirbhíse iompair iontaofa cur isteach ar a gcaighdeán saoil.

D'fhéadfadh bacainní sa chóras muiriompair cosc a chur ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta úsáid a bhaint as seirbhísí muiriompair paisinéirí. Cuireann bacainní éagsúla isteach ar phaisinéirí faoi mhíchumais áirithe i slite éagsúla – tugtar roinnt samplaí anseo.

- Tá staighrí nó céimeanna ina mbacainní ar úsáideoirí cathaoireacha rothaí. D'fhéadfaidís deacracht a chruthú freisin do dhuine ar a bhfuil lagú radhairc, ach d'fhéadfaí an deacracht sin a laghdú má ghabhann lámhráillí dea-chumtha, comharthaí cuí rabhaidh tadhlacha agus codarsnachtaí datha nó toin leis na staighrí
- D'fhéadfadh faisnéis infheicthe amhail cárta faisnéise sábháilteachta nó comhartha dorais éalaithe gan mhalairt inchloiste ar bith deacracht mhór a chruthú do dhuine le lagú radhairc
- D'fhéadfadh glaonna bordála nó fógraí eile a thugtar ar chóras fógartha poiblí fadhb a chruthú do phaisinéirí atá bodhar nó faoi mhíchumas éisteachta agus do phaisinéirí faoi mhíchumas intleachta
- Tá dalladh ó scáileán gloine ag cuntar ticéad ina fhadhb do phaisinéirí atá bodhar nó faoi mhíchumas éisteachta mar nach féidir leo aghaidh an duine eile a fheiceáil le haghaidh leideanna amhairc nó léimh bheola. Is fadhb freisin é do roinnt paisinéirí le lagú radhairc mar d'fhéadfadh nach mbeadh a radharc iarmharach chomh héifeachtach san
- D'fhéadfadh comharthaíocht lochtach, go háirithe comharthaíocht gan phicteagraim chuí, a bheith ina bacainn do dhaoine faoi mhíchumas intleachta

- Má tá leagan amach casta ag críochfort, d'fhéadfadh paisinéirí níos mó siúlóide a dhéanamh ná mar ba ghá, agus d'fhéadfadh sé seo a bheith ina fhadhb dóibh siúd le deacrachtaí siúlóide. D'fheadfadh leagan amach casta fadhbanna a chruthú freisin dóibh siúd faoi mhíchumas intleachta, a d'fhéadfadh a slí a chailliúint; agus dóibh siúd le lagú radhairc nach mbeadh ábalta leideanna amhairc nó comharthaíocht a thuiscint

Maidir le daoine faoi mhíchumas luaineachta, tá ceithre chatagóir bacainní ar iompar i gceist:

1	Bacainní fisiceacha
2	Bacainní a cruthaíodh le beartais, le nósanna imeachta agus le córais
3	Bacainní maidir le rochtain ar eolas
4	Bacainní de bharr dearcadh lucht bainistíochta, foirne nó custaiméirí

2.2 Conas a chruthaíonn an timpeallacht fhisiceach bacainní?

Cuimsíonn bacainní fisiceacha:

- Céimeanna agus staighrí
- Doirse cúnga
- Doirse troma
- Deasca arda seirbhíse custaiméirí
- Stangairtí géara nó cúnga

Tá bacainní eile ann fosta nach bhfuil chomh soiléir sin, amhail:

- Leagan amach casta críochfoirt
- Soilsiú neamhleor
- Easpa suíochán
- Codarsnacht lochtach datha nó toin
- Comharthaíocht neamhleor

Ba cheart go gcuirfidís siúd atá freagrach as soithí nua a cheannach nó saoráidí poirt a thógáil riachtanais na bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a chur san áireamh. Áiritheoidh sé seo go mbeidh rochtain ag gach custaiméir ar shaoráidí nua, lena n-áirítear daoine breacaosta, tuismitheoirí le leanaí óga agus paisinéirí le bagáiste trom. Nuair a bhíonn soitheach nua á fháil, nó críochfort nua á dhearadh, tá deis bhreá ann díriú ar inrochtaineacht, ar chostas réasúnta. Go minic is féidir gnéithe inrochtaineachta a chomhtháthú sa dearadh úrnua i slí a dhéanann an taisteal níos deise do gach paisinéir. Mura ndéantar an deis a thapú nuair a bhíonn an dearadh á dhéanamh, d'fhéadfaí

costais mhóra a thabhú d'fhonn gnéithe inrochtaineachta a chur ar fáil am éigin níos déanaí.

2.3 Conas a dhéanann beartais, nósanna imeachta agus córais bacainní a chruthú?

Féadann beartais, nósanna imeachta agus córais bacainní a chruthú do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta i dtimpeallacht an mhuiriompair.

Mar shampla, d'fhonn uaireanta bordála a íoslaghdú agus líon foirne a laghdú, d'fhéadfadh oibreoir iachall a chur ar phaisinéirí a dticéid a cheannach ag oifig ticéad sula dtéann siad ar bord soithigh. Má bhíonn an oifig ticéad thuas nó thíos roinnt céimeanna, nó má bhíonn an cuntar ticéad ró ard chun úsáideoir cathaoireach rotha a fheiceáil, ansin beidh an dualgas um thicéad a cheannach roimh dhul ar bord ina dheacracht d'úsáideoirí cathaoireach rotha. D'fhéadfaí an bhacainn seo a laghdú má thuigeann an fhoireann nach mbeadh paisinéirí áirithe ábalta ticéad a cheannach roimh ré. D'fhéadfadh saoráid ar líne chun ticéid a chur in áirithe a bheith cabhrach freisin mar bhealach malartach díolacháin do chustaiméirí a bhfuil rochtain acu ar an Idirlín. Féadann beartais, nósanna imeachta agus córais maidir le seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a bheith cabhrach i gcás rochtana lochtaí sa timpeallacht fhisiceach (mar bhearta sealadacha), go dtí gur féidir athruithe a dhéanamh ar an timpeallacht fhisiceach.

2.4 Bacainní maidir le rochtain ar eolas

Caithfidh faisnéis do chustaiméirí (lena n-áirítear fógraíocht, cláir ama, sonraí um thicéadú, faisnéis sábháilteachta agus mar sin de) a bheith cruinn, comhsheasmhach agus inrochtana ag cách. Ba chóir aghaidh a thabhairt ar cheisteanna maidir le dóthanacht, infhaighteacht agus formáidiú faisnéise, méid agus dath an téacs, agus an cineál páipéir a úsáidtear d'fhonn a áirithiú go ndéantar freastal ar riachtanais gach paisinéara. Is féidir suíomhanna Gréasáin a dhearadh go cruthaitheach ionas gur féidir le daoine atá dall nó a bhfuil lagú radhairc acu agus a úsáideann teicneolaíocht léite scáileáin iad a úsáid go rathúil.

2.5 Conas a dhéanann dearcadh daoine bacainní a chruthú?

Is mór an feabhas atá tagtha ar dhearcadh an phobail ar dhaoine faoi mhíchumais le fiche nó tríocha bliain anuas. Tá roinnt daoine ann fós, ámh, a cheapann nár chóir go mbeadh paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ag baint úsáide as iompar príomhshrutha leo féin – nó gur chóir dóibh bheith ag baint úsáide as cineál éigin eile d'iompar speisialta. Tá daoine ann freisin a ghlacann leis go mícheart nach bhfuil duine le míchumas follasach freagrach as a c(h)uid gnó féin, agus is le cúntóir nó le páirtí an duine leis an míchumas a dhéileálfaidh siad.

Is féidir foireann a oiliúint d'fhonn níos mó a thuiscint faoi na bacainní a bhíonn roimh phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Ba chóir go gcabhródh ceannaireacht láidir agus oiliúint foirne chun na bacainní seo a shárú.

Caibidil 3
An Creat Tacaíochta

An Creat Tacaíochta

3.1 Cén reachtaíocht a bhaineann le muiriompar paisinéirí?

I ndiaidh don Rialtais a Straitéis Náisiúnta um Míchumas a lainseáil i mí Mheán Fómhair 2004, d'eisigh an tAire Iompair **Plean Earnála na Roinne Iompair**, de réir mar a ceanglaíodh leis an **tAcht um Míchumas 2005.** Sa phlean seo, a nuashonraíodh sa bhliain 2008, deir an tAire:

> '... go bhfuil an Roinn tiomanta do sheirbhísí inrochtana iompair phoiblí a fhorbairt go cuimsitheach le haghaidh an líon daoine is mó is féidir, agus na catagóirí is mó is féidir, díobh siúd a bhfuil lagú luaineachta agus céadfach acu, chomh tapaidh agus is féidir, agus srianta acmhainní, teicniúla agus eile á gcur san áireamh.'

Cuireann an Roinn i bhfios go láidir go mbaineann tairbhe na hinrochtaineachta feabhsaithe iompair le gach úsáideoir iompair. Deir an **Plean Earnála** freisin go bhfuil sé dosheachanta nach mbeifear ábalta freastal ar roinnt daoine ar gach seirbhís iompair, de dheasca dhéine nó nádúr a gcuid míchumas. I gcásanna dá leithéid, caithfear gach iarracht a dhéanamh chun daoine atá ar intinn taisteal a chur ar an eolas roimh ré faoi na srianta ar inrochtaineacht, agus chun seirbhís a chur ar fáil don líon paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta is mó is féidir.

Leagann an **tAcht um Míchumas 2005** oibleagáidí áirithe ar chomhlachtaí poiblí freisin chun inrochtaineacht a áirithiú maidir le foirgnimh, seirbhísí agus eolas.

- Le hAlt 25 den Acht ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí a áirithiú go gcomhlíonfaidh foirgnimh phoiblí na rialacháin fhoirgníochta Cuid M faoi 2015
- Le hAlt 26 den Acht ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí Oifigeach Rochtana a cheapadh, agus a áirithiú go dtugtar rochtain chomhtháite ar an tseirbhís do dhaoine atá faoi mhíchumais agus do dhaoine nach bhfuil, araon
- Le hAlt 27 den Acht ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí, maidir le hearraí nó le seirbhísí a dhéantar a sholáthar do na comhlachtaí sin, a áirithiú go mbíonn rochtain ag daoine le míchumais orthu
- Le hAlt 28 den Acht ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí a áirithiú, maidir le faisnéis a thugtar do dhaoine faoi mhíchumais chéadfacha nó chognaíocha, go gcuirfear ar fáil i bhfoirmeacha éagsúla í ar iarratas

Faoi na **hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 – 2004** tá sé neamhdhleathach idirdhealú a dhéanamh ar aon bhonn acu seo: inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh, aois, míchumas, cine nó ballraíocht den Lucht Siúil, nuair a bhítear ag soláthar earraí nó seirbhísí don phobal. Treoraíonn an tÚdarás Comhionannais::

> '... go gcaithfidh duine a bhíonn ag díol earraí nó ag soláthar seirbhísí gach rud réasúnta a dhéanamh chun freastal ar na riachtanais a bhíonn ag duine faoi mhíchumas. Bheadh sé i gceist leis seo cóireáil nó saoráidí speisialta a sholáthar i gcás, ina n-éagmais siúd, go mbeadh sé dodhéanta nó an-deacair úsáid a bhaint as na seirbhísí.'

3.2 Reachtaíocht a bhaineann le soithí paisinéirí

Tá roinnt bearta reachtacha agus neamhreachtacha ann cheana a bhaineann le hinrochtaineacht soithí paisinéirí.

Reachtaíocht reatha le haghaidh soithí paisinéirí a bhíonn ag gabháil ar thurais idirnáisiúnta

Ils cuma iad a bheith cláraithe in Éirinn nó in áit eile, tá soithí a bhíonn ag gabháil ar thurais idirnáisiúnta faoi réir ag comhaontuithe idirnáisiúnta. Cuimsíonn siad seo moltaí maidir le dearadh agus le hoibríocht soithí paisinéirí mar fhreagairt ar riachtanais daoine breacaosta agus daoine faoi mhíchumas mar atá leagtha amach i gCiorclán MSC/735 den 24/06/1996 leis an Eagraíocht Mhuirí Idirnáisiúnta (IMO).

Reachtaíocht reatha le haghaidh soithí paisinéirí baile

Tá na rialacha agus na caighdeáin le haghaidh soithí paisinéirí baile faoi réir ag Treoir 98/18/CE an AE arna leasú le 2003/24/CE. Trasuíodh an Treoir seo isteach i ndlí na hÉireann trí Ionstraim Reachtúil Uimhir 716 de 2004. Tá an Treoir dírithe ar chatagóirí áirithe de shoithí paisinéirí nach mbíonn ag gabháil ar thurais idirnáisiúnta, agus leagann sí amach caighdeáin ghinearálta chun cabhrú le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Maidir le catagóirí de shoithí paisinéirí baile nach bhfuil cuimsithe ag an Treoir, lorgaíonn Oifig na Suirbhéireachta Muirí go ndéanfar an Treoir a chomhlíonadh go deonach nuair a bhíonn soithí dá leithéid á dtógáil.

Reachtaíocht nua mholta

1. Tograí ón AE maidir le cearta paisinéirí muirí

Ag éirí as scrúdú ar chearta paisinéirí idirnáisiúnta muirí, lena n-áirítear paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, tá na lochtanna sa treoir reatha (Treoir 2003/24/CE ón AE) ar rialacha agus caighdeáin sábháilteachta le haghaidh soithí paisinéirí aitheanta ag Coimisiún na hEorpa. Tá Rialachán beartaithe, ar chearta paisinéirí i limistéir an mhuiriompair a neartú, lena n-áirítear cearta daoine faoi mhíchumas luaineachta, faoi chaibidil ag leibhéal an AE.

Molann an Rialachán atá beartaithe cearta a thabhairt do phaisinéirí muirí a bheadh cosúil leis na cearta atá ag paisinéirí aeir agus iarnróid cheana féin faoi dhlí an AE. Is í an aidhm atá leis seo ná an muiriompar a dhéanamh níos tarraingtí agus muinín an phobail ann a mhéadú, chomh maith leis an deis chéanna a bheith ag iompróirí muirí ó bhallstáit éagsúla, agus an deis chéanna a bheith ag an muiriompar agus a bheadh ag na modhanna iompair eile. Cuimsíonn an togra seirbhísí tráchtála paisinéirí muirí agus seirbhísí tráchtála uiscebhealaí intíre, idirnáisiúnta agus baile araon, agus déanann sé foráil lena n-aghaidh seo a leanas:

- Inrochtaineacht, neamh-idirdhealú agus cúnamh do dhaoine le míchumas agus do dhaoine faoi mhíchumas luaineachta.
- Oibleagáidí ar iompróirí i gcás cealaithe nó moille
- Oibleagáidí ar iompróirí paisinéirí a chur ar an eolas maidir lena gcearta
- Handling of complaints
- Forfheidhmiú

2. Tograí le haghaidh reachtaíochta náisiúnta maidir le hinrochtaineacht soithí paisinéirí

Mar a luadh cheana, ceanglais inrochtaineachta a chomhlíonadh go deonach atá i gceist maidir le soithí paisinéirí baile áirithe.

Mura bhfuil sé soiléir, ámh, go bhfuil an cur chuige deonach ag feidhmiú i gceart, tabharfaidh reachtaíocht nua atá beartaithe, a foilsíodh i mí na Bealtaine 2009, cumhacht don Aire Iompair chun rialacháin a thabhairt isteach a chuimseodh caighdeáin nó ceanglais a bheidh dírithe ar inrochtaineacht fhaisnéise roimh thuras a fheabhsú, ar sholáthar ardaitheoirí, ar chéimeanna agus staighrí, ar fhógraí sábháilteachta, ar chomharthaíocht agus mar sin de.

3.3 An Fóram um Iompar Paisinéirí Muirí

Bunaíodh an Fóram um Iompar Paisinéirí Muirí sa bhliain 2006 chun maoirsiú a dhéanamh ar fhorfheidhmiú agus ar athbhreithniú na míre Muirí den **Phlean Earnála** de chuid na Roinne Iompair. Is iad atá sa bhFóram ionadaithe ó eagraíochtaí míchumais, ó chuideachtaí long paisinéirí, ó sholáthróirí seirbhísí poirt, ó ranna ábhartha rialtais agus ón Údarás Náisiúnta Míchumais. Tugann tuarascáil an Fhóraim (a foilsíodh sa bhliain 2008, ar fáil ar shuíomh Gréasáin na Roinne Iompair **http://www.transport.ie**) forbhreathnú ar obair an Fhóraim um Iompar Paisinéirí Muirí ón uair a bunaíodh é. Cuimsíonn an tuarascáil:

- Eolas faoi obair a rinneadh ar son an Fhóraim a bhaineann leis na leibhéil reatha rochtana ar líon samplach soithí paisinéirí baile a ndearnadh iniúchtaí rochtana orthu
- Eolas faoi obair a phleanáil na ceithre phort idirnáisiúnta agus a thóg orthu féin, ar thionscadail feabhsaithe inrochtaineachta
- Moltaí um shlite chun feabhas a chur ar inrochtaineacht in earnáil an mhuiriompair paisinéirí

Tá an Roinn Iompair, ag gníomhú ar mholadh ón bhFóram, tar éis roinnt cúrsaí oiliúna i bhfeasacht mhíchumais a chur ar fáil d'oibreoirí agus do chriúnna long timpeall na tíre, agus tá sí ag dul ar aghaidh le hobair ar mholtaí eile an Fhóraim, lena n-áirítear na Treoirlínte seo agus iniúchtaí rochtana ar shoithí paisinéirí.

Cuid 2
Treoirlínte

Caibidil 4
Soláthar Eolais

Soláthar Eolais

4.1 Réamhrá

Tá sé ríthábhachtach do dhaoine a bhíonn ag taisteal ar gach cineál iompair lena n-áirítear muiriompar paisinéirí go mbeadh eolas soiléir gonta cruinn tráthúil acu. Maidir le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, d'fhéadfadh gurb ionann eolas ardchaighdeáin agus an difríocht idir beith ábalta turas a dhéanamh agus gan a bheith.

Is féidir eolas faoin dtimpeallacht iompair a roinnt i dtrí leibhéil:

- Eolas ar leibhéal 1, amhail faisnéis phráinneach sábháilteachta nó long nó soitheach a bheith díreach ag imeacht
- Eolas ar leibhéal 2, amhail eolas ginearálta faoi chláir ama, eolas faoi conas gearán a dhéanamh agus faisnéis ghinearálta sábháilteachta
- Eolas ar leibhéal 3, amhail fógraíocht

Tá sé tábhachtach go mbeadh na trí leibhéil faisnéise seo idirdhealaithe go soiléir. Maidir le faisnéis riachtanach, go háirithe faisnéis sábhailteachta, ba chóir go mbeadh sé éasca teacht uirthi, agus níor chóir go mbeadh sí ceilte ag fógraíocht.

4.2 Cén fáth go bhfuil tábhacht le faisnéis?

Féadann eolas inrochtana a ligeann do phaisinéirí, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas luaineachta, turais a dhéanamh go sábháilte agus go rathúil muinín sa chóras muiriompair paisinéirí a chothú. Ceadaíonn faisnéis chruinn mhionsonraithe taisteal

neamhspleách, agus ceadaíonn sé do dhaoine gan a bheith ag brath chomh mór san ar fhoireann agus ar phaisinéirí eile. Cuireann sé le sábháilteacht paisinéirí freisin trí laghdú a dhéanamh ar an riosca go dtarlódh rudaí, amhail paisinéirí ag dul ar fán isteach in áiteanna guaiseacha oibre ar bord loinge nó ar Tír Mór. Nuair nach mbíonn seirbhís iompair go hiomlán inrochtana, tá sé tábhachtach go dtuigfeadh paisinéirí na lochtanna inrochtaineachta sula dtéann siad ar an turas. Ba chóir d'oibreoirí a chur i bhfios do phaisinéirí cé chomh inrochtana is atá an tseirbhís atá á soláthar acu.

Ní bhíonn ar thromlach na bpaisinéirí a bheith ag brath ar aon fhoinse eolais amháin. Mar shampla, cloiseann siad fógra agus deimhnítear an fógra sin le leideanna amhairc sa timpeallacht. D'fhéadfadh daoine le lagú radhairc gan aon tairbhe a bhaint as na leideanna amhairc seo, ámh, agus caithfidh siad a bheith ag brath go hiomlán ar an bhfógra. Leideanna amhairc seachas fógra inchloiste a bheidh de dhíth ar dhaoine atá bodhar nó faoi mhíchumas éisteachta. Má tá an fógra doiléir nó mura ndéantar é a fhógairt, d'fhéadfadh sé a bheith ina bhonn le mearbhall nó briseadh amhail bordáil nó nasc a chailliúint.

4.3 Conas is ceart eolas a sholáthar?

Nuair a bhíonn foinsí nua eolais á ndearadh (amhail bileog nua chlár ama nó suíomh Gréasáin nua) tugann sé deis a áirithiú go mbíonn rochtain ag cách ar eolas, ar an gcostas is ísle. Ba chóir go sonródh treoracha an deartha na riachtanais maidir le stíl, ábhar agus formáidiú na faisnéise d'fhonn an inrochtaineacht a uasmhéadú.

Faisnéis shoiléir

Is ionann faisnéis shoiléir agus faisnéis inléite sothuigthe. Ba chóir go mbeadh faisnéis le haghaidh paisinéirí scríofa i gcaint

dhíreach. Tugann an Ghníomhaireacht Náisiúnta um Litearthacht d'Aosaigh (NALA) treoirlínte ar a suíomh Gréasáin maidir le Béarla díreach a scríobh. Cuimsíonn na treoirlínte seo abairtí gearra agus gnáthchaint a úsáid agus gan béarlagair a úsáid.

Cé gur féidir le fógraíocht tráchtála a bheith ina foinse thábhachtach ioncaim, is féidir le fógraíocht atá ró-mhór chun tosaigh nó sa tslí seachmall a chur ar phaisinéirí a bhíonn ag brath ar fhaisnéis infheicthe shoiléir nuair a bhíonn turas á dhéanamh acu. Má thugtar an seasamh céanna d'eolas cúlra is a thugtar d'eolas díreach, d'fhéadfadh an t-eolas díreach (lena n-áirítear athruithe ar chlár ama nó fógraí faoi bhristeacha) gan a bheith soiléir agus sothuigthe go leor. Bainfidh gach paisinéir tairbhe as má chuirfear eolas in iúl go soiléir.

Faisnéis ghonta

Ba chóir eolas a bheith ina eolas iomlán ach a bheith gonta agus ábhartha. Tá sé deacair do dhaoine an iomad eolais a thuiscint. Is féidir le siombailí caighdeánacha cuidiú le paisinéirí chun teacht ar shaoráidí tábhachtacha amhail seomraí folctha agus doirse éalaithe go tapa.

Eolas cruinn comhsheasmhach

Ba cheart go mbeadh gach eolas a thugtar cruinn agus comhsheasmhach. D'fhéadfadh eolas míchruinn seachmall a chur ar dhaoine nó fiú iad a fhágáil trína chéile. D'fhéadfadh eolas neamh-chomhsheasmhach cur le strus paisinéara, go háirithe má chuirtear moill ar thurais. Cuideoidh téarmaíocht nó picteagraim, má úsáidtear iad go comhsheasmhach, chun eolas a chur in iúl go héifeachtach do gach paisinéir.

Tráthúil agus cruinn

Go ginearálta, ba chóir eolas a chur ar fáil nuair a bhíonn sé ag teastáil – mar shampla, ag an bpointe imeachta ar thuras. Ba mhaith le roinnt mhaith paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta,

ámh, go bhfaighidís eolas faoin turas atá ar intinn acu go maith roimh ré. Má bhíonn, mar shampla, ardaitheoir nó leithreas as feidhm, caithfear paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a chur ar an eolas go tapa faoi roghanna malartacha.

4.4 Cé hiad na daoine ar chóir dóibh an t-eolas a thabhairt?

Níl sé praiticiúil a bheith ag súil go mbeidh an fhoireann go léir ábalta bheith ar an eolas faoi na seirbhísí go léir nó ábalta freagra a thabhairt ar gach ceist a d'fhéadfadh paisinéirí a chur. Ba cheart, ámh, go mbeadh gach ball foirne ábhartha a bheith ábalta a rá le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta cá bhfaighidh siad an t-eolas atá uathu, nó ball foirne eile a fháil atá ábalta cuidiú. Chomh maith leis sin, ba cheart go mbeadh a fhios ag gach ball foirne ábhartha conas eolas a thabhairt do phaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta. Is féidir le hoiliúint a bheith an-chabhrach chun a áirithiú go dtuigeann an fhoireann riachtanais na bpaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta agus gur féidir leo pé eolas a bhíonn ó na paisinéirí sin a sholáthar.

Ba cheart go mbeadh beartais agus nósanna imeachta i bhfeidhm ag oibreoir chun a áirithiú go mbíonn eolas riachtanach ar fáil ar iarratas sna formáidí agus sna meáin is mó éileamh, agus go mbíonn gach eolas eile ar fáil ar iarratas i bhformáidí malartacha. Tá sé éasca formáidí áirithe (amhail prionta mór) a chur ar fáil ar iarratas. Le haghaidh formáidí eile, amhail Braille nó formáidí 'éasca le léamh', teastaíonn a lán ullmhúcháin agus aga tionscanta fada go leor.

Tá ceangaltas dlí ann a áirithiú go gcuirtear gach paisinéir ar an eolas faoi sholáthairtí agus nósanna imeachta sábháilteachta. Caithfidh oibreoirí a áirithiú go gcuirtear eolas sábhailteachta in iúl do gach paisinéir, lena n-áirítear iad siúd le lagú radhairc nó éisteachta.

4.5 Cén t-eolas is ceart a sholáthar agus cathain?

Tá ceithre phríomhócáid ar a mbíonn gá ag paisinéirí, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas luaineachta, le heolas:

- Roimh an turais
- Ag an gcríochphort farantóireachta, port, cuan nó cé
- Ar an soitheach
- Ar shroicheadh an chinn scríbe

Is é an t-eolas is ceart a sholáthar ar gach ócáid díobh seo ná:

Roimh an turais

- Fógraíocht
- Pleanálaí turas atá éasca le húsáid
- Eolas faoi chlár ama – bealaí, uaireanta agus mar sin de
- Eolas faoi naisc le modhanna iompair eile (lena n-áirítear iarnród, iarnród éadrom, bus, tacsaí agus fruilcharr)
- Eolais faoi riachtanais amhail ceannach ticéad, táillí, áirithintí, suíocháin a chur in áirithe, agus mar sin de
- Eolas faoi shrianta ar bith ar úsáideoirí saorthaistil
- Sonraí maidir leis an gcúnamh atá ar fáil agus conas an cúnamh sin a fháil
- Eolas inrochtaineachta maidir le saoráidí, seirbhísí agus roghanna malartacha
- Saoráidí ar fáil: Ardaitheoirí, suíocháin, seirbhísí, leithris, siopaí – ar bord an tsoithigh agus ag an gcuan, port nó cé
- Eolas faoi conas gearán a dhéanamh

Ag an gcríochphort farantóireachta, port, cuan nó cé

- Eolas faoi sheirbhís agus faoi chlár ama – teacht agus imeacht, bealaí agus cinn scríbe
- Treoracha maidir le cúnamh a fháil
- Treoracha maidir le ticéid a cheannach – go háirithe ag meaisíní / bothanna ticéad
- Eolas faoi bhordáil, díbhordáil agus feitheamh sábhailte
- Eolas inrochtaineachta maidir leis na saoráidí agus seirbhísí atá ar fáil
- Faisnéis infheicthe agus faisnéis inchloiste faoi mhoill, lena n-áirítear cé chomh fada is a mhairfidh an mhoill
- Treoracha infheicthe agus treoracha inchloiste faoi céard ba cheart a dhéanamh i gcás bristeacha
- Uimhreacha gutháin úsáideacha agus líne chabhrach
- Eolas faoi conas gearán a dhéanam

Ar an soitheach

- Comharthaíocht sheachtrach shoiléir a thaispeánann ceann / cinn scríbe an tsoithigh
- Treoracha maidir le cúnamh a fháil
- Faisnéis infheicthe agus faisnéis inchloiste roimh an gceann scríbe a shroichint
- Suíomh agus sonraí na saoráidí ar bord
- Faisnéis infheicthe agus faisnéis inchloiste faoi mhoill, lena n-áirítear cé chomh fada is a mhairfidh an mhoill
- Treoracha infheicthe agus treoracha inchloiste faoi céard ba cheart a dhéanamh i gcás éigeandála
- Eolas faoi conas gearán a dhéanamh

Ar shroicheadh an chinn scríbe

- Eolas faoi sheirbhísí nasctha (lena n-áirítear iarnród, iarnród éadrom, bus, tacsaí agus fruilcharr)
- Sonraí maidir le haiseolas a thabhairt nó gearán a dhéanamh

4.6 Cá háit is ceart eolas a sholáthar?

Ba chóir go mbeadh sé éasca teacht ar eolas. Is féidir eolas a thabhairt trí mheicníochtaí éagsúla (amhail suíomhanna Ghréasáin, bileoga, comharthaíocht agus mar sin de) agus ag suíomhanna éagsúla amhail cuntair phoiblí (le córais lúb ionduchtúcháin chun freastal ar dhaoine le háiseanna éisteachta), córais fógartha poiblí, córais ciúála, gutháin agus teirminéil rochtana poiblí. D'fhéadfadh ceisteanna éagsúla inrochtaineachta a eascairt i gcás gach meicníochta. Mar shampla, caithfidh oibreoir muiriompair paisinéirí a áirithiú go mbíonn eolas a thugtar ar scáileáin nó boird taispeána leictreonacha ar fáil freisin i bhformáidí eile do dhaoine le lagú radhairc.

Caithfidh eolas ar leith faoi conas cúnamh a fháil a bheith ar fáil. Mar shampla, caithfidh paisinéirí le fadhbanna seasaimh a fhios a bheith acu cé na suíocháin a bheidh ar fáil. Is féidir é a bheith deacair uaireanta do phaisinéirí mioneolas a fháil faoi na saoráidí a bheidh ar fáil.

Má déantar éasca é do dhaoine an t-eolas atá ag teastáil a fháil, spreagfar níos mó paisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta chun úsáid a bhaint as seirbhísí muiriompair. Agus an t-eolas seo á sholáthar, ba cheart d'oibreoirí machnamh ar mhíreanna inaithinte a chruthú ar a suíomhanna Ghréasáin, a gcláir ama, a mbróisiúir agus a gcomharthaíocht a bheidh dírithe ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Maidir leis na míreanna sin, áiritheoidh dearadh inrochtana agus ainmniú cuí go mbeidh na

daoine is mó a bhíonn gá acu le cúnamh ábalta teacht air agus é a fháil. Má ghlaotar 'cúnamh le haghaidh daoine faoi mhíchumais' air, d'fhéadfadh go gceapfadh roinnt paisinéirí a bhfuil gá acu leis, mar shampla, daoine breacaosta lag, nach mbaineann sé leosan. Ar an dtaobh eile de, b'fhéidir go gceapfadh roinnt paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta nach raibh aon bhaint ag teideal amhail 'riachtanais speisialta' leo féin. B'fhéidir gurb é an cur chuige is fearr ná teideal amhail 'le haghaidh paisinéirí a bhfuil gá acu le cúnamh breise' a thabhairt don mhír, chomh maith le míniú faoi céard atá i gceist leis sin.

4.7 Cé na formáidí inar cheart eolas a sholáthar?

Tá an fhormáid ina dtugtar an t-eolas chomh criticiúil leis an eolas féin. Ba chóir go mbeadh eolas ar fáil i bhformáidí a bhfuil rochtain ag gach paisinéir orthu. I roinnt mhaith cásanna ciallóidh sé seo an t-eolas a sholáthar i bhformáid mhalartach, amhail prionta mór, fuaim / fís (ar téip, diosca nó i bhformáid leictreonach), Braille nó 'éasca le léamh'.

Is maith an cleachtas é a áirithiú go bhfuil an t-eolas tugtha i bprionta soiléir agus i ngnáthchaint. Mar shampla, má chuirtear doiciméid phriontáilte chaighdeánacha i gcló 14 pointe sans serif, beidh siad inléite ag réimse leathan daoine le lagú radhairc agus ag daoine faoi mhíchumais intleachta. Toisc go mbíonn ar a lán daoine os cionn 40 bliain d'aois úsáid a bhaint as spéaclaí le haghaidh clónna atá níos lú, déanfaidh sé seo na doiciméid níos oiriúnaí dóibh siúd freisin. Tá sé deacair do go leor daoine téacs ar chomharthaí i mbloc-cheannlitreacha (mar shampla, 'LEITHREAS') a léamh, lena n-áirítear daoine disléicseacha. Beidh sé níos éasca téacs i gcás teidil amhail 'Urlár Uachtarach' nó 'Leithris' a thuiscint.

Nuair is mian le hoibreoirí eolas a sholáthar i níos mó ná aon teanga amháin, is fearr bileog eolais ar leith i ngach teanga ar leith

ná bileog ilteangach amháin. Is féidir fógraí soiléire inchloiste a thabhairt freisin i ngach teanga. Tá comharthaíocht phictiúrtha thar a bheith úsáideach, mar laghdaíonn sé an gá le comharthaí iolracha (i dteangacha éagsúla) agus is féidir le paisinéirí, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumais foghlama, í a thuiscint níos éasca.

- Maidir le doiciméid phriontáilte, d'fhéadfadh prionta mór, Braille nó malartaigh inchloiste a bheith de dhíth ar dhaoine le lagú radhairc. Maidir le formáidí priontaí móra, is minic a bhíonn cló 18-pointe mór go leor
- Is féidir faisnéis inchloiste a sholáthar ar chaiséad, CD fuaime, MP3 no podchraoltaí
- D'fhéadfadh go mbeadh leagan inchloiste nó leagan 'éasca le léamh' úsáideach do dhaoine faoi mhíchumais intleachta. Úsáideann leaganacha 'éasca le léamh' focail atá níos simplí, agus úsáideann siad pictiúir in aice leis na focail. Ba cheart pictiúir nó siombailí simplí a chur le heolas aon áit is féidir, toisc go gcuidíonn siad leis an eolas a déanamh níos inrochtana
- Ba chóir go gcuimseodh comharthaíocht picteagraim atá faofa go hidirnáisiúnta freisin chun cuidiú le daoine a bhfuil an focal scríofa ina bhacainn orthu. Chuimseodh sé seo daoine nach é an Béarla (nó nach í an Ghaeilge) a gcéad teanga agus daoine a bhfuil fadhbanna litearthachta acu
- Bainfidh daoine atá bodhar nó faoi mhíchumas éisteachta úsáid as formáidí amhairc, agus d'fhéadfadh go measfaidís go bhfuil eolas i ngnáthchaint agus leaganacha 'éasca le léamh' úsáideach freisin

Ba cheart d'oibreoirí breathnú ar an ngá atá le formáidí malartacha, nuair a bhíonn bileoga nó cláir ama nó eolas nua eile á ndearadh. Tá sé éasca go leor eolas a chur ar fáil i bprionta mór, trí mhéid an chló a mhéadú i bpacáiste próiseála focal. D'fhéadfadh sé bheith riachtanach leaganacha Braille, fuaime / físe agus 'éasca le léamh' a fháil ó ghairmithe a bhfuil taithí acu ar bheith ag obair sa réimse ábhartha. Tugann eagraíochtaí

amhail an Bord Faisnéise do Shaoránaigh agus NCBI (Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill) treoir d'oibreoirí maidir le heolas inrochtana a chur ar fáil. Is féidir le hoibreoirí a bhíonn ag lorg aiseolais ar inrochtaineacht a gcuid eolais dul i gcomhairle le grúpaí agus eagraíochtaí míchumais.

Tá sé an-tábhachtach go dtugtar faisnéis shoiléir chruinn chun paisinéirí a chur ar an eolas nuair a bhíonn siad ag teacht i ngiorracht dá gceann scríbe agus ag suíomhanna feiceálacha ag na teirminéil. Bainfear é seo amach trí fhógraí soiléire fuaime agus amhairc. D'fhéadfadh go mba ghá d'oibreoirí iompair breathnú freisin ar bhealaí malartacha chun eolas a thabhairt amhail físeáin / DVDanna (le fotheidil), aonaid fístaispeána shoiléire, agus seirbhísí SMS nó Bluetooth ar fóin phóca. Má úsáidtear scáileáin nó monatóirí mhóra, tá sé tábhachtach a áirithiú, maidir lena suíomh agus le méid an téacs a úsáideann siad, nach bhfuil siadsan ina mbac ar chumarsáid éifeachtach.

Ba chóir go mb'fheasach do chomhlachtaí poiblí fosta a n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Tá tuilleadh eolais faoi na hoibleagáidí seo le fáil ar shuíomh Gréasáin An Choimisinéara Teanga ag **http://www.coimisineir.ie/**.

4.8 Suíomhanna Gréasáin

D'fhéadfadh deacrachtaí a bheith ag roinnt paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta le leagan amach traidisiúnta suíomhanna Gréasáin. Baineann go leor daoine le lagú radhairc feidhm as léitheoir scáileáin chun úsáid a bhaint as suíomh Ghréasáin. Is é is léitheoir scáileáin ná bogearraí a léann amach téacs ó shuíomh Gréasáin i nguth sintéiseach. Maidir le roinnt suíomhanna Gréasáin, ámh, ní rabhthas ag smaoineamh ar inrochtaineacht nuair a bhí sin á ndearadh, agus dá bhrí sin beidh sé deacair nó dodhéanta do daoine a úsáideann léitheoir scáileáin teacht ar an ábhar sna suíomhanna seo. Maidir le suíomhanna Gréasáin

le gearrthóga fuaime nó ar a gcaitear an luch a úsáid le haghaidh nascleanúna, mar shampla, cruthaíonn siadsan fadhbanna fosta do roinnt paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Is fearr suíomh Gréasáin a dhearadh agus a thógáil ó thus le bheith inrochtana. D'fhéadfadh sé seo an t-am agus na costais a bhaineann le nuachóiriú agus cothabháil a shábháil.

Ba chóir d'oibreoirí breathnú ar phleanálaithe turas a úsáid ar shuíomhanna Gréasáin agus ar léarscáileanna. D'fhéadfaidís seo deis a thabhairt mionsonraí turais a oibriú amach go cruinn roimh nó le linn an turais. Ba chóir go mbeadh eolas a thugtar ó amharc (amhail ar léarscáil) ar fáil freisin i bhformáid téacs le haghaidh daoine le lagú radhairc.

4.9 Conas is féidir inrochtaineacht eolais a sheiceáil?

D'fhonn inrochtaineacht eolais a sheiceáil, beidh ort na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Liosta a dhéanamh de na cineálacha eolais a thugtar agus de na formáidí reatha: ó amharc, bunaithe ar an ngréasán, priontáilte agus labhartha
- Cuir in ord tosaíochta na píosaí eolais is gá a fhorbairt i bhformáidí malartacha agus a chur ar fáil go héasca
- Soláthróirí formáidí malartacha a aithint amhail Braille agus clostéip, agus cóipeanna den téacs a thabhairt dóibh ionas go mbeidh siad ábalta na formáidí malartacha a fhorbairt ar iarratas
- Plean a fhorbairt maidir le gach eolas a chur i bhformáidí inrochtana in ord tosaíochta

- A áirithiú go mbíonn na scileanna agus an taithí ag gach dearthóir, clódóir agus dearthóirí Gréasáin chun eolas inrochtana a chur ar fáil
- Dul i gcomhairle le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta maidir lena riachtanais eolais agus maidir leis na rudaí atá éasca le húsáid ina dtuairim. D'fhéadfadh sé a bheith úsáideach freisin eolas a thriail le grúpa paisinéirí le réimse míchumas, mar ní hionann ar chor ar bith an t-eolas a úsáid i suíomh 'beo' agus iniúchadh a dhéanamh i suíomh atá níos rialaithe
- Athbhreithnigh cáilíocht an eolais ar bhonn rialta (trí é a sheiceáil i gcoinne na treorach seo) chun a fháil amach cé mhéid de atá inrochtana. Déan é seo i gcomhairle le heagraíochtaí atá ar son (agus ina mbíonn) daoine faoi mhíchumais, mar cuideoidh sé seo chun gníomhartha a chur in ord tosaíochta

Déanfaidh iniúchadh inrochtaineachta ar shuíomh Gréasáin, déanta ag comhairleach inrochtaineachta, leibhéal inrochtaineachta an tsuímh Ghréasáin a thomhas i gcoinne tacair de chaighdeáin a bhfuil glactha leo go hidirnáisiúnta amhail Web Content Accessibility Guidelines [Treoirlínte Inrochtaineachta um Ábhar Ghréasáin] (WCAG 2.0) de chuid an Web Accessibility Initiative [Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin an W3C]. Aithneoidh iniúchadh den tsórt sin feabhsuithe is féidir a chur ar an suíomh.

4.10 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Eolas

1 Ba chóir d'oibreoir muiriompair paisinéirí a áirithiú go dtugtar eolas i bhformáidí inrochtana éagsúla ag na pointí éagsúla nuair a bhíonn gá ag an bpaisinéir leis – roimh imeachta, ag an bport nó cuan, ar an soitheach agus tar éis an soitheach a fhágáil.

2 Ar a laghad, ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí a áirithiú, maidir le heolas sábháilteachta práinneach agus eolas éigeandála, cláir ama, agus suíomhanna Gréasáin, go bhfuil siad inrochtana ag cách.

3 Ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí a áirithiú go dtugtar eolas ar leith faoi conas cúnamh a fháil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

4 Ba chóir do bhaill foirne ábhartha atá fostaithe ag oibreoirí muiriompair paisinéirí a bheith ábalta eolas soiléir cruinn a thabhairt do phaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta.

5 Ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí inrochtaineacht an eolais a thugann siad dá gcustaiméirí a sheiceáil go rialta.

4.11 An chéad chéim eile

Eolas ginearálta

- Chun treoir a fháil maidir le comharthaíocht a dhéanamh inrochtana do daoine le lagú radhairc: **http://www.ncbi.ie** (Eolas d'ailtirí agus d'innealtóirí)
- UK Department for Transport [Roinn Iompair na Ríochta Aontaithe] (nuashonraithe 2005), **Inclusive Mobility – A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure [Soghluaisteacht Uileghabhálach – Treoir don Chleachtas is Fearr um Rochtain ar Bhonneagar Coisithe agus Iompair]**. Déileálann Caibidil 10 le comharthaíocht agus eolas. **http://www.dft.gov.uk**
- NDA, **Code of Practice on Accessibility of Public Services and Information Provided by Public Bodies [Cód Cleachtais um Inrochtaineacht Seirbhísí Poiblí agus Eolais arna Sholáthar ag Comhlachtaí Poiblí]. http://www.nda.ie**
- UK Association of Transport Coordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair na R.A.] (2004), **Printed Information at Bus Stops – Interim Good Practice Guidelines [Eolas Priontáilte ag Stadanna Bus – Treoirlínte Idirthréimhseacha Maidir le Dea-Chleachtas]. http://www.atco.org.uk**
- UK Association of Transport Coordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair na R.A.] (nuashonraithe 2003), **Printed Public Transport Information, a Code of Good Practice [Eolas Priontáilte Iompair Phoiblí, Cód Dea-Chleachtais]. http://www.atco.org.uk**
- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus **Improving Transport Accessibility for All, a Good Practice Guide [Inrochtaineacht Feabhsaithe Iompair do Chách, Treoir um Dhea-Chleachtais] (2006) http://www.internationaltransportforum.org**

- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus International Association of Public Transport [An Cumann Idirnáisiúnta Iompair Phoiblí] (UITP) (2004), **Improving Access to Public Transport [Feabhsú Rochtana ar Iompar Poiblí],** Geneva, OECD Publishing/IUPT. **http://www.uitp.org**

Béarla éasca le léamh agus Béarla díreach

Tá **Writing and Design Tips [Leideanna Scríobhneoireachta agus Deartha]** curtha ar fáil ag an National Adult Literacy Agency [Gníomhaireacht Náisiúnta um Litearthacht d'Aosaigh] ar conas doiciméid a dhéanamh níos éasca le léamh. Chun tuilleadh eolais a fháil ar an doiciméad seo tabhair cuairt ar a suíomh Gréasáin, **http://www.nala.ie**

Suíomhanna Ghréasáin

- Chun treoir a fháil ar inrochtaineacht suíomhanna Ghréasáin agus ar conas suíomh Gréasáin a thástáil maidir le hinrochtaineacht, tabhair cuairt ar **http://universaldesign.ie useandapply/ict**
- leathanach baile an **W3C Web Accessibility Initiative** (WAI) **[Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin an W3C] http://w3.org/wai**
- **Web Content Accessibility Guidelines** (WCAG 2.0) **[Treoirlínte Inrochtaineachta um Ábhar Gréasáin] http://www.w3.org/**

Eolas idirghníomhach

- Cuimsíonn **National Disability Authority IT Accessibility Guidelines [Treoirlínte Inrochtaineachta IT ón Údarás Náisiúnta Míchumais]** treoirlínte don Ghréasán, do chuideachtaí telecom, d'fheidhmchláir agus teirminéil rochtana poiblí. **http://universaldesign.ie**

Paisinéirí le lagú radhairc

- Soláthraíonn National Council for the Blind of Ireland [Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill] treoir ar conas doiciméid phriontáilte a dhéanamh inrochtana agus seirbhísí tiontaithe meán, **http://www.ncbi.ie**
- Chun treoir níos ginearálta a fháil maidir le heolas a dhéanamh inrochtana do dhaoine atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu, féach suíomh idirlín an RNID sa Ríocht Aontaithe, **http://www.rnib.org.uk**

Paisinéirí atá bodhar nó faoi mhíchumas éisteachta

- Chun treoir níos ginearálta a fháil maidir le heolas a dhéanamh inrochtana do dhaoine atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu, féach suíomh idirlín an RNID sa Ríocht Aontaithe, **http://www.rnid.org.uk**

Paisinéirí faoi mhíchumas intleachta

- D'fhonn acmhainn pictiúrtha a cheannach chun eolas a dhéanamh níos inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas intleachta, féach ar shuíomh Gréasáin **UK CHANGE http://www.changepeople.co.uk/**
- Ag leibhéal na hEorpa tá an tionscadal **MAPLE** Project (improving Mobility and Accessibility for People with Learning disabilities in Europe [Soghluaisteacht agus Inrochtaineacht do Dhaoine atá faoi Mhíchumais Foghlama san Eoraip]) ina tionscadal trasnáisiúnta chun soghluaisteacht daoine faoi mhíchumais intleachta agus daoine le deacrachtaí meabhair-shláinte a chothú agus a fheabhsú. Déanann sé iarracht an cleachtas is fearr a aithint, a fhiosrú agus a scaipeadh maidir le saoráidí iompair phoiblí a dhéanamh níos inrochtana – féach **http://www.maple-eu.com**

Caibidil 5
Calafoirt, Cuanta agus Céanna

Calafoirt, Cuanta agus Céanna

5.1 Réamhrá

Tá foirgnimh agus bonneagar inrochtana riachtanach má tá paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta chun seirbhísí muiriompair paisinéirí a rochtain agus a úsáid ar shlí atá sábháilte, slán agus muiníneach.

Maidir le roinnt mhaith foirgneamh agus bonneagair, is féidir é bheith dúshlánach feabhas a chur ar a n-inrochtaineacht, go háirithe saoráidí atá níos sine nó foirgnimh oidhreachta. D'fhéadfadh nach mbeadh smacht i gcónaí ag oibreoirí post, cuanta agus céanna ar gach cuid de shuíomh ar leith, agus go mbeadh orthu idirchaidreamh a dhéanamh le húdaráis áitiúla nó le páirtithe leasmhara eile. Beidh tionchar ag méid agus fairsinge na saoráide agus nádúr na seirbhísí a sholáthraítear ag an suíomh sin ar cé chomh praiticiúil is a bheadh sé feabhsú inrochtaineachta a dhéanamh. Ba chóir d'oibreoirí dul ar aghaidh le bearta praiticiúla indéanta cun inrochtaineacht a fheabhsú sa ghearrthéarma, fad is a bhíonn clár inrochtaineachta níos fadtéarmaí á bhunú acu chun dúshláin ar bith nár déileáladh leo fós a shárú. Tá sé ríthábhachtach go ndéanfaí foirgnimh nua nó athchóiriú a dhearadh, a thógáil agus a bhainistiú de réir na gcleachtas inrochtaineachta is fearr.

Tá ceanglais an Cód idirnáisiúnta um shlándáil long agus port sainordaitheach faoin dlí naisiúnta agus idirnáisiúnta. Tá sé tábhachtach nach gceapfaí go bhfuil ceanglais slándála an Chóid ag teacht trasna ar sholáthar leibhéal cuí inrochtaineachta. Tá ceanglais slándála dá leithéid ann sna córais iompair eile, go háirithe san aeriompar. Trí rochtain mhíchumais a lánpháirtiú i bpleanáil agus i gcur chun feidhme na slándála, agus trí oiliúint um

chomhionannas míchumais (chomh maith le slándáil) a thabhairt don fhoireann ar fad, is féidir torthaí maithe a bhaint amach.

Is féidir le hoibreoirí, i gcomhar le gníomhaireachtaí eile de pháirtithe leasmhara, mórán a dhéanamh chun rochtain ar fhoirgnimh, ar theirminéil agus ar phointí bordála a fheabhsú. Is í aidhm na caibidle seo treoirlínte a thabhairt maidir leis na feabhsuithe seo a dhéanamh.

Ní thugann na treoirlínte seo aghaidh ar an gceist straitéiseach: dearadh bealaí agus gréasáin. Aithnítear go mbíonn fadhbanna ag go leor daoine maidir le muiriompar paisinéirí a úsáid toisc go bhfuil an turas ón mbaile go dtí an críochphort farantóireachta, cuan nó cé ró-dheacair. Cé go mbaineann an fhadhb seo le mórán daoine, baineann sé ar bhealach i bhfad níos mó leo siúd atá faoi mhíchumais a bhfuil fadhbanna luaineachta acu. Tá teorainn leis an méid is féidir le hoibreoirí dul i ngleic leis an gceist seo, ach nuair a bhíonn deis ann athchóiriú a dhéanamh ar na bealaí agus ar an ngréasán, ba chóir breathnú ar an ngá atá le seirbhísí a thabhairt chomh gar do phaisinéirí agus is féidir. Ba chóir d'oibreoirí idirchaidreamh a dhéanamh leo siúd go léir a bhfuil ról acu maidir le rochtain ar sheirbhísí muiriompair a fheabhsú – lena n-áirítear tacsaithe / fruilchairr agus soláthróirí iompair eile: poiblí, príobháideach, pobail, deonach agus speisialta.

5.2 Conas rochtain a fheabhsú ar chríochphoirt farantóireachta, cuanta agus céanna?

Ní seirbhísí 'ó dhoras go doras' a chuireann muiriompar paisinéirí ar fáil. Chun teacht ar theirminéal nó pointe bordála, bíonn ar fhormhór na bpaisinéirí siúl nó rothaíocht a dhéanamh, cathaoir rothaí a úsáid nó taisteal i gcarr, i mbus nó i dtraein. Dá bhrí sin tá tábhacht le socruithe chomhtháite rochtana maidir le an féidir

le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta úsáid a bhaint as seirbhís loinge nó farantóireachta.

Cuimsíonn na gnéithe is ceart a chur san áireamh:

- Cosáin míne réidhe go dtí na teirminéil agus na pointí bordála soithí agus uathu, le pábháil chlaonta ag pointí trasnaithe bóthair
- Saoráidí trasnaithe bóthair atá sábhailte inrochtana
- Siúláin atá marcáilte go maith agus le dromchla leibhéalta
- Cuais pháirceála inrochtana le spás go leor chun ligean d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí dul isteach agus teacht amach óna bhfeithiclí
- Soilsiú maith
- Saoráidí fágála agus bailithe atá sábháilte agus oiriúnach, do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, ag críochphoirt farantóireachta, cuanta, céanna agus ionaid tuirlingthe

Feabhsaítear an rochtain má chuirtear doirse teirminéal chomh gar agus is féidir do na soithí ar a ndéanann siad freastal, toisc go n-íoslaghdaítear an méid siúlóide. Ba chóir d'oibreoirí bealaí rochtana agus suíomh na stadanna iompair phoiblí, páirceáil carr, saoráidí ticéad agus saoráidí eile a iniúchadh i gcomhairle le páirtithe leasmhara áitiúla chun a áirithiú go bhfreagraíonn siad riachtanais gach custaiméara.

Is ar na húdaráis áitiúla go príomha atá an dualgas an rochtain ar theirminéil a fheabhsú, trí cosáin, crosairí agus soilsiú a sholáthar, uaireanta le hionchur ón nGarda Síochána, mar is fíor annamh gur leis na hoibreoirí an bonneagar máguaird. De ghnáth, dá bhrí sin, má bhíonn feabhas le cur ar chalafoirt farantóireachta, cuanta, céanna agus ionaid tuirlingthe, beidh baint ag níos mó ná aon ghníomhaireacht amháin leis an scéal.

Tá ról tábhachtach ag oibreoirí iompair i dtionscnaimh ilghníomhaireachtaí dá leithéid, a d'fhéadfadh baint a bheith ag an Roinn Iompair, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, údaráis áitiúla agus An Garda Síochána leo freisin.

Calafoirt farantóireachta, cuanta agus céanna – saoráidí allamuigh

Nuair a bhíonn calafoirt farantóireachta, cuanta, céanna agus ionaid tuirlingthe á ndearadh agus á gcothabháil, ba chóir d'oibreoirí breathnú ar na pointí seo a leanas, atá criticiúil maidir le bonneagar iompair inrochtana ardchaighdeáin a fhorbairt:

- Suíomh, lena n-áirítear naisc iompair agus faid na dturas
- Cé chomh maith is atá an dromchla bóthair agus an dromchla pábhála
- Cosáin agus saoráidí trasnaithe
- Ciumhaiseanna claonta (nuair a bhíonn taobh na ciumhaise claonta chun rochtain éasca a sholáthar d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí agus bagáiste rothaí)
- Bainistiú tráchta, lena n-áirítear páirceáil agus srianta ar luchtú / díluchtú
- Scáthláin
- Soilsiú
- Slándáil
- Marcálacha agus comharthaíocht
- Suíocháin
- Soláthar eolais, i bhformáidí éagsúla (amhairc, inchloiste, tadhaill)
- Cothabháil agus glanadh

Foirgnimh agus teirminéil mhuiriompair paisinéirí – saoráidí istigh

Tagtar ar fhoirgnimh mhuiriompair paisinéirí i slite éagsúla lena n-áirítear de chos nó i gcathaoir rothaí, i gcarr (fágáil nó páirceáilte), nó trí mhodhanna iompair phoiblí eile lena n-áirítear busanna, iarnród, tacsaithe agus fruilchairr agus seirbhísí speisialta iompair eile. Is é an prionsabal ginearálta ná gur chóir go mbeadh an bealach isteach inrochtana, is cuma conas a shroicheann an paisinéir an críochfort.

Ba chóir d'oibreoirí a áirithiú, maidir leis na bealaí isteach agus an áit mórthimpeall an teirminéil nó pointe bordála, go mbeidh siad marcáilte go soiléir agus soilsithe go maith, ionas go mbeidh a fhios ag paisinéirí cá bhfuil siad ag dul.

Maidir leis an rochtain ar fhoirgnimh agus teirminéil mhuiriompair paisinéirí, an bealach chucu agus an chúrsaíocht istigh iontu, ba chóir breathnú go cúramach orthu nuair a bhíonn dearadh nó tógáil ar siúl, i gcás foirgneamh agus bonneagair atá nua nó ann cheana, . Sa mhír 'Cá háit is ceart dul anois' ag deireadh na caibidle seo aibhsítear foilseacháin a thugann treoir níos mionsonraithe faoi conas na timpeallachtaí seo a dhéanamh níos inrochtana.

Bheadh oibreoirí ábalta tionscnaimh amhail seirbhísí eolais agus díolacháin ticéad bunaithe ar an nguthán agus bunaithe ar an ngréasán a thabhairt isteach, ionas nach mbeadh ar a gcustaiméirí teacht isteach go pearsanta ina bhfoirgnimh chomh minic sin. Maidir le tionscnaimh dá leithéid, ámh, ba chóir go ndéanfaidís modhanna cumarsáide eile a chomhlánú ach gan a n-áit a thógáil.

Chun inrochtaineacht a fheabhsú do gach úsáideoir, caithfear féachaint ar an bhfoirgneamh atá i gceist ina iomláine, agus a áirithiú go mbreathnaítear ar na réimsí seo a leanas go léir:

- Bealaí isteach i bhfoirgnimh agus amach uathu

- Gluaiseacht laistigh d'fhoirgnimh lena n-áirítear dul ó leibhéal go leibhéal ar ardaitheoirí nó staighrí beo, droichid choise, céimeanna, agus mar sin de
- Dul ar bord soitheach agus díbhordáil
- Saoráidí, lena n-áirítear oifigí agus meaisíní ticéad, pointí eolais, gutháin, achair feithimh agus pronnlaigh, suíocháin, locair bhagáiste agus leithris
- Saoráidí le haghaidh madraí treoracha agus madraí cuidithe, lena n-áirítear babhlaí uisce agus limistéar sonraithe leithris (don mhadra)
- Comharthaíocht agus eolas
- Saoráidí páirceála carr, lena n-áirítear limistéar fágála agus meaisíní ticéad nó íocaíochta; agus
- Soilsiú agus slándáil

Má chruthaítear deacrachtaí fisiceacha le bonneagar agus foirgnimh atá ann cheana, ba chóir díriú ar dtús ar na gnéithe inrochtaineachta is éasca a sholáthar. B'fhéidir go gcaithfidh oibreoirí níos mó béime a chur ar chúram custaiméirí chun teacht timpeall ar na constaicí a eascraíonn as rochtain lochtach fisiceach.

Tá tionchar mór ar inrochtaineacht na timpeallachta ag an tslí a dhéantar na foirgnimh agus na teirminéil a bhainistiú ó lá go lá. Mar shampla, d'fhéadfadh nach mbeadh úsáideoir cathaoireach rothaí ábalta úsáid a bhaint as seomra folctha maith mór inrochtana dá mbeadh sé in úsáid freisin chun cathaoireacha breise nó trealamh glanta a stóráil. D'fhéadfadh bealach inrochtana éirí dorochtana, má bhíonn rópaí nó trealamh eile sa tslí. Tá sé tábhachtach go mbeadh bainistiú na hinrochtaineachta ina chuid dá p(h)ost ag gach duine, agus go mbeadh sé luaite i jabthuairiscí, seicliostaí, nósanna imeachta sábháilteachta agus mar sin de.

Bíonn cead pleanála ag teastáil le haghaidh idirghabhálacha amhail mionathruithe ar fhoirgnimh oidhreachta nó ar fhoirgnimh liostaithe, fiú cinn bheaga amhail scáthláin a shuiteáil. Ba chóir é

seo a chur san áireamh i gcláir feabhsaithe. Ba chóir d'oibreoirí oibriú i gcomhpháirtíocht le húdaráis phleanála chun réitigh chothroma a fháil. Maidir le saoráidí nua a bheith á ndearadh, leagann rialacháin fhoirgníochta Cuid M amach na ceanglais íosta. Baineann sé le dea-chleachtas, ámh, má bhíonn saoráidí nua á ndearadh, breathnú ar níos mó ná na ceanglais íosta bhunúsacha; ardchaighdeán inrochtaineachta a chur san áireamh ón tús; agus cúrsaí a éascú d'úsáideoirí, is cuma cén aois, méid, cumas nó míchumas. Cuireann **Tógáil do Chách**, foilseachán leis an NDA, treoir phraiticiúil ar fáil do dearthóirí maidir leis seo. Nil gach ailtire nó gach innealtóir ina s(h)aineolaí ar cheisteanna inrochtaineachta, agus b'fhéidir go mbeadh ar oibreoirí comhairleoirí gairmiúla saineolaíocha a fhostú chun a áirithiú go mbeidh saoráidí nua nó cinn nuachóirithe leagtha amach chun a bheith inrochtana ag cách.

Ba chóir go mbeadh an nós imeachta comhairliúcháin agus cinnteoireachta, maidir le feabhsuithe nó le tionscadail nuachóirithe, cosúil leis an nós imeachta maidir le foirgnimh nua (féach **Tógáil do Chách**, foilseachán leis an NDA). Ba chóir breathnú ar na roghanna malartacha: feabhas suntasach ar inrochtaineacht thar thréimhse ghearr ama; nó sraith feabhsuithe nach bhfuil chomh suntasach sin thar thréimhse níos faide ama – d'fhéadfadh an feabhas suntasach a bheith níos fearr ó thaobh luach ar airgead.

Dul ar bord soithigh agus díbhordáil

Tá an comhéadan idir an long agus an Tír Mor criticiúil maidir le rochtain míchumais mhaith a sholáthar agus is é an réimse is minice a bhíonn míshásúil. Tá roinnt deacrachtaí sainiúla inrochtaineachta sa réimse seo, lena n-áirítear dromchlaí fliucha, dromchlaí sleamhaine (ón fheamainn agus algaí), suíomhanna nochta (gaoth láidir agus báisteach), comhathruithe móra taoide agus gluaiseacht de dheasca tonnta. De ghnáth úsáideann paisinéir coise stangairt chun dul ar bord an tsoithigh agus chun díbhordála. Tá leagan amach stangairt na bpaisinéirí an-tábhachtach maidir le:

- Leithead – dóthanach chun bheith ábalta cathaoir rothaí a úsáid

- Fad agus an fána is mó a cheadaítear
- Lámhráillí cuí a bheith ar an dá thaobh – sábháilte do gach duine agus éasca le húsáid acu
- Plapaí rampa a bheith ag dhá cheann na stangairte – le haghaidh cathaoireacha rothaí agus daoine faoi mhíchumas luaineachta
- Bailchríoch dromchla – dromchla réidh, ábhar neamhsciorrach agus bailchríoch tadhlach ag an dá cheann; agus
- Marcáil dromchlaí agus soilsiú na stangairte agus na n-ionad tuirlingthe

Ar bhád farantóireachta (soitheach Ro-Ro), is féidir le paisinéirí coise agus le húsáideoirí cathaoireacha rothaí dul ar bord via na rampaí carr cinn agus deiridh. Ag saoráidí poirt agus ar shoithí tá sé riachtanach go mbeadh comharthaíocht shoiléir ann agus go mbeadh na siúláin marcáilte go soiléir chun a áirithiú go ndéantar na paisinéirí coise a dheighilt go sábháilte ó na feithiclí. Má bhíonn córais rochtana dá leithéid á gcur chun feidhme, caithfidh oibreoirí aghaidh a thabhairt ar shaincheisteanna na bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta – mar shampla, d'fhéadfadh paisinéirí le lagú radhairc bheith i mbaol níos mó de dheasca gluaiseachtaí feithiclí in áiteanna ina mbíonn paisinéirí agus feithiclí le chéile.

5.3 Conas iniúchadh rochtana a dhéanamh ar fhoirgnimh, ar phoirt, ar chuanta agus ar chéanna?

Is féidir leis an iniúchóireacht a bheith an-tábhachtach i roinnt slite. Is féidir leis an iniúchóireacht cabhrú le hoibreoirí, rialtóirí agus paisinéirí chun a fháil amach cé chomh inrochtana is atá na soithí, an bonneagar agus na foirgnimh atá ann cheana, cé chomh héifeachtach is atá na feabhsuithe inrochtaineachta agus cé na

deiseanna atá ann le haghaidh feabhsuithe inrochtaineachta breise. Ba chóir go bhfostófaí iniúchóirí inrochtaineachta gairmiúla chun an cineál seo oibre a dhéanamh.

Ba chóir don iniúchadh rochtana:

- Na gnéithe rochtana agus na riachtanais rochtana do gach paisinéir a fhiosrú
- Constaicí fisiceacha agus cumarsáide in aghaidh rochtana atá ann a aithint
- Moltaí tosaíochta a dhéanamh maidir le conas is féidir dul i ngleic leis na constaicí seo

D'fhonn a áirithiú go mbeidh an caighdeán inrochtaineachta is airde sa timpeallacht thógtha, caithfidh an t-iniúchadh roinnt eilimintí riachtanacha a chur san áireamh, amhail:

- Bainistíocht – lámhleabhar rochtana, rochtain agus sábháilteacht, dualgais agus tiomantas
- Iompar – teacht chuig an soitheach agus an bhfoirgneamh, suíomh, achair fágála
- Timpeallacht sheachtrach – páirceáil carr, bealaí rochtana, rampaí, stangairtí, céimeanna agus doirse
- Cúrsaíocht ingearach agus chothrománach – céimeanna agus staighrí, rampaí, ardaitheoirí, staighrí beo, dorchlaí agus doirse inmheánacha
- Saoráidí – fáiltiú, deasca eolais, leithris, achair suí, seomraí athraithe, bialanna agus pronnlach
- Dearadh intí – soilsiú, dath agus codarsnacht, daingneáin
- Aslonnú – trealamh éigeandála, aláraim, comharthaíocht, trealamh aslonnaithe, pleananna aslonnaithe
- Saoráidí cumarsáide – comharthaíocht, gutháin, gnéithe tadhlacha, fuaimíocht
- Comhéadan Long/Tír Mór – áit a théann daoine ar an soitheach agus a thagann siad as

5.4 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Foirgnimh, calafoirt, cuanta agus céanna

1 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna pleananna a chur i ngnímh d'fhonn feabhas a chur ar inrochtaineacht a mbonneagair agus a gcuid foirgneamh, agus sonraí na bpleananna seo a roinnt le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

2 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna dul i gcomhairle le agus, nuair a bhíonn sé ábhartha, i gcomhpháirtíocht le gníomhaireachtaí eile, amhail údaráis áitiúla, ag cur feabhais ar inrochtaineacht foriomlán an bhonneagair muiriompair agus na timpeallachta tógtha.

3 Má bhíonn foirgnimh, teirminéil, cuanta nó céanna á bhforbairt nó á n-athchóiriú acu, ba chóir d'oibreoirí a áirithiú go mbíonn siad go hiomlán inrochtana do gach paisinéir faoi mhíchumas luaineachta, i gcomhréir leis an treoir atá tugtha ag an NDA i Tógáil do Chách.

4 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna a áirithiú go ndéanann iniúchóirí oilte cleachtacha iniúchtaí féiltiúla inrochtaineachta ar an mbonneagar agus ar an timpeallacht thógtha. Beidh aiseolas ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ina ionchur riachtanach don iniúchóir.

5.5 An chéad chéim eile

Eolas ginearálta

- Le haghaidh eolais maidir le haisfheistiú agus athchóiriú foirgneamh, treoir ghinearálta ar theirminéil iompair agus treoir ar fhoirgnimh agus timpeallachtaí uileghabhálacha – National Disability Authority [an tÚdarás Náisiúnta Míchumais], **Building for Everyone [Tógáil do Chách]**, Foilseacháin an Údaráis Náisiúnta Míchumais **http://www.nda.ie**
- Department of Transport, Department of Environment, Heritage & Local Government and Dublin Transportation Office [An Roinn Iompair, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil agus Oifig Iompair Átha Cliath] (2006) **Traffic Management Guidelines [Treoirlínte um Bainistiú Tráchta] http://www.dto.ie**
- Department of Environment Heritage and Local Government [An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil], Building Regulations, **Part M - Access for People with Disabilities Technical Guidance Document** [Rialacháin Fhoirgníochta, **Cuid M – Rochtain do Dhaoine le Míchumais, Doiciméad Treorach Teicniúil] http://www.environ.ie**
- NDA **Draft Code of Practice on Accessible Heritage Sites [Dréachtchód Cleachtais um Láithreáin Oidhreachta Inrochtana]** – teagmháil: **standards@nda.ie**
- Tugann an **Irish Access Directory [Eolaí Rochtana na hÉireann]** bliantúil eolas ar theicneolaíocht agus trealamh cúnta le haghaidh daoine le míchumais; Mobility Communications a fhoilsíonn é, **http://www.accessdirectory.ie**
- **UK BS 8300: 2009** - Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people, Code of practice [Foirgnimh agus na bealaí chucu a dhearadh chun freastal ar riachtanais dhaoine le míchumais, cód cleachtais], British Standards Institution, UK **http://www.bsigroup.com**

- UK Department for Transport [Roinn Iompair na Ríochta Aontaithe] (2002, nuashonraithe 2004), **Inclusive Mobility – A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure [Soghluaisteacht Uileghabhálach – Treoir don Chleachtas is Fearr um Rochtain ar Bhonneagar Coisithe agus Iompair], http://www.dft.gov.uk**
- Canadian Transport Agency [Gníomhaireacht Iompair Cheanada], 2007. **Code of Practice for Passenger Terminal Accessibility [Cód Cleachtais um Inrochtaineacht Teirminéal Paisinéirí]**. Ontario: Minister of Public Works and Public Services (Canada) **http://www.cta-otc.gc.ca**
- Canadian Transport Agency [Gníomhaireacht Iompair Cheanada], 2007. **Guide for Passenger Terminal Accessibility [Treoir ar Inrochtaineacht Teirminéal Paisinéirí]**. Ontario: Minister of Public Works and Public Services (Canada) **http://www.cta-otc.gc.ca**
- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus (2006), **Improving Transport Accessibility for All, a Good Practice Guide [Inrochtaineacht Fheabhsaithe Iompair do Chách, Treoir um Dhea-Chleachtais] http://www.internationaltransportforum.org**
- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus International Association of Public Transport (UITP) [An Cumann Idirnáisiúnta Iompair Phoiblí] (2004), **Improving Access to Public Transport [Feabhsú Rochtana ar Iompar Poiblí]**, Geneva, OECD Publishing/IUPT **http://www.uitp.org**

Iniúchtaí rochtana

- National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2004), **Guidelines for the Access Auditing of the Built Environment [Treoirlínte um Iniúchóireacht Rochtana ar an Timpeallacht Tógtha]**. Foilseacháin an Údaráis Náisiúnta Míchumais **http://www.nda.ie**
- Centre for Accessible Environments [An Lárionad do Thimpeallachtaí Inrochtana] (2004) **Access Audits: A Guide and Checklists for Appraising the Accessibility of Public Buildings [Iniúchtaí Rochtana: Treoir agus Seicliostaí Maidir le Inrochtaineacht Foirgneamh Poiblí a Mheas]**. Centre for Accessible Environments, United Kingdom **http://www.cae.org.uk**

Comharthaíocht

- National Council for the Blind of Ireland [Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill] – **Recommendations for signage for Architects and Engineers [Moltaí d'ailtirí agus D'innealtóirí maidir le Comharthaíocht] http://www.ncbi.ie**

Slandáil

- **International Ship and Port Facility Security [Slandáil Idirnáisiúnta Saoráidí Long agus Port],** International Maritime Organisation [An Eagraíocht Mhuirí Idirnáisiúnta] **http://www.imo.org**

Caibidil 6
Soithí

Soithí

6.1 Réamhrá

Is é beartas reatha na Roinne Iompair úinéirí agus oibritheoirí a spreagadh chun an méid inrochtaineachta is féidir do gach paisinéir a chur san áireamh nuair a bhíonn soithí nua á dtógáil nó á bhfáil. Tá roinnt soithí nach bhfuil inrochtana faoi láthair áfach agus a mbeidh sé dúshlánach iad a dhéanamh inrochtana mar gheall ar dheacrachtaí costais agus oibríochtúla. Imreoidh méid agus aois an tsoithigh agus nádúr na seirbhísí a chuirfear ar fáil tionchar ar chumas an oibritheora an inrochtaineacht a fheabhsú do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

I gcás gan láninrochtaineacht a bheith i gceist le soithí den chineál sin, is é beartas na Roinne Iompair cur chuige céimnithe a spreagadh maidir le rochtain níos fearr agus tacú leis an gcur chuige sin. Ba cheart d'oibritheoirí féachaint le feabhsuithe rochtana a bheith á bhforfheidhmiú ar bhonn céimnithe sa ghearrthréimhse, sa mheántréimhse agus san fhadtréimhse, lena n-áirítear feabhsuithe neamhstruchtúrtha, ar nós codarsnachta datha, comharthaíochta agus araile.

Tá neart deiseanna ar fáil d'oibritheoirí soithí chun inrochtaineacht a fheabhsú do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Cuideoidh an-chuid de na feabhsuithe sin le húsáideoirí eile na soithí sin freisin, lena n-áirítear daoine breacaosta, tuismitheoirí a bhfuil leanaí i mbugaithe acu agus daoine atá faoi mhíchumas sealadach mar thoradh ar ghortú nó breoiteacht.

6.2 Cén bunús atá le dearochtain ar shoitheach?

Ní mór na nithe seo a leanas ar a laghad a bheith ar shoitheach inrochtana:

- Bealach isteach d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí, lena n-áirítear áiseanna leithris
- Gnéithe chun cuidiú le daoine ag a bhfuil deacrachtaí siúil, greama, sínte nó cothroime (lena n-áirítear dromchlaí neamhsciorracha, ráillí láimhe agus greamanna láimhe)
- Áiseanna chun cuidiú le daoine a bhfuil lagú amhairc orthu (lena n-áirítear contrárthacht datha agus tonúil a úsáid go comhsheasmhach, comharthaíocht shoiléir agus thadhlach (nuair is cuí), soilsiú maith, dromchlaí neamh-fhrithchaiteacha, fógraí atá inchloiste agus infheicthe araon agus dromchlaí agus córais treoraithe agus rabhaidh atá tadhlach agus inchloiste (nuair is cuí)
- Áiseanna do dhaoine atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu (lena n-áirítear amharcfhaisnéis, fógraí atá soiléir agus inchloiste agus comharthaí soiléire)

6.3 Mar is féidir le hoibritheoirí athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht a gcuid soithí

Ba cheart do shaineolaí inrochtaineachta a bhfuil cuntas teiste aige nó aici ar iniúchóireacht a dhéanamh i réimse an iompair, iniúchóireacht inrochtaineachta fhoirmiúil a sheoladh. Ba cheart faisnéis a thabhairt don iniúchóir go cuí le cinntiú go dtuigeann

sé nó sí na dálaí atá ann i ngach timpeallacht iompair mhuirí. Ba cheart don oibritheoir obair i bpáirt leis an iniúchóir le linn na hiniúchóireachta d'fhonn a chinntiú go mbeidh léiriú cruinn i dtuairisc na hiniúchóireachta agus sna moltaí ar an staid reatha agus ar bhealach réadúil i dtreo na rochtana is fearr is féidir. Ba cheart d'oibritheoirí a chinntiú go mbíonn a gcuid foirne oibríochtúla rannpháirteach go huile sa phróiseas iniúchóireachta.

Mar thoradh ar an bpróiseas iniúchóireachta ba cheart d'oibritheoirí pleananna a dhréachtadh ina mbeidh amscálaí sainmhínithe chun a gcuid seirbhíse a uasghrádú agus chun leibhéal níos fearr inrochtana a chur ar fáil. Ba cheart dóibh athbhreithniú a dhéanamh go rialta ar an rochtain do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta (agus úsáid a bhaint b'fhéidir as taithí daoine a bhfuil cineálacha éagsúla míchumais ag dul dóibh) agus cuireadh a thabhairt do phaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta triail a bhaint as an tseirbhís. D'fhéadfadh sé gurbh fhearr a dhéanfaí sin ar dtús le linn tráthanna beagéilimh le fáil amach cé na fadhbanna a bhí acu.

Is í an deis is fearr chun inrochtaineacht a chinntiú do gach paisinéir ar an gcostas breisitheach is lú, nuair a bhíonn soitheach nua á thógáil nó á cheannach ag an oibritheoir. Nuair a bhíonn oibritheoirí ag beartú seirbhísí a uasghrádú trí shoitheach nua a choimisiúnú nó soithí atá acu cheana a uasghrádú, féadfaidh siad comhairle a lorg maidir leis an tslí is fearr chun inrochtaineacht a bheith san áireamh ó Oifig na Suirbhéireachta Muirí, ó shaineolaithe inrochtaineachta, agus ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineach. Cuideoidh sé sin le cinntiú go dtugann na riachtanais nó sonraíocht an dearaidh tosaíocht mar is cuí do shaincheisteanna inrochtaineachta, agus go dtabharfar aghaidh nuair is féidir ar aon srianta nó saincheisteanna inrochtaineachta a thabharfar faoi deara ar shoithí atá ann cheana féin.

6.4 Conas inrochtaineacht soithí a fheabhsú

D'fhéadfadh sé nach féidir nó nach mbeidh sé praiticiúil díriú ar chonstaicí ar nós pasáistí nó tairseacha a bheith cúng ar chostas réasúnach nó mar gheall ar riachtanais áirithe i ndéantús an tsoithigh. Nuair nach féidir na constaicí sin a shárú, ba cheart sonraí a chur san áireamh san eolas réamhthurais don chustaiméir. Ligfidh sé sin do chustaiméirí cinneadh eolasach a dhéanamh maidir le dul ar aghaidh lena dturais.

Ba cheart d'oibritheoirí athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht na ngnéithe seo a leanas dá soithí le saineolaithe inrochtaineachta agus paisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta, agus feabhsuithe cuí a chur chun feidhme.

Ag dul ar an soitheach nó ag teacht den soitheach

Tá an comhéadan idir an long agus an bruach thar a bheith tábhachtach maidir le rochtain mhaith do dhaoine faoi mhíchumas agus is ann is mó a bhíonn gá le feabhsú. Tá gnéithe den áit seo lena mbaineann dúshláin ar leith, lena n-áirítear dromchlaí a bheith fliuch, dromchlaí a bheith sleamhain (mar gheall ar fheamainn agus algaí), láithreacha nocht (gaoth láidir agus báisteach), móréagsúlacht taoide agus gluaiseacht mar thoradh ar thonnta agus bogadh farraige. Úsáidtear geata bordála de ghnáth chun rochtain a bheith ag paisinéirí coise a théann ar an soitheach agus a thagann de. Baineann tábhacht ar leith le dearadh gheata bordála na bpaisinéirí i leith na nithe seo a leanas:

- Leithead – a bheith leordhóthanach d'úsáid cathaoireach rothaí
- Fad agus an fána uasta ceadaithe
- Ráillí láimhe cuí a sholáthar ar an dá thaobh – chun sábháilteacht agus éascaíocht úsáide a chinntiú do chách

- Flapaí rampa a sholáthar ag cinn an gheata bordála – do chathaoireacha rothaí agus daoine faoi mhíchumas luaineachta
- Bailchríoch an dromchla – dromchla cothrom, ábhar neamhsciorrach agus bailchríoch thadhall air ag an dá cheann
- Dromchlaí a mharcáil agus an geata bordála agus limistéir tuirlingte a shoilsiú

Ar bháid fartha gluaisteán (Soithí Rolladh ann – Rolladh as), féadfaidh paisinéirí coise agus úsáideoirí cathaoireacha rothaí dul ar bord trí na rampaí gluaisteán i gceann an bháid nó i ndeireadh an bháid. Tá comharthaíocht shoiléir agus marcáil shoiléir ar chosáin riachtanach chun a chinntiú go ndéantar paisinéirí coise agus feithiclí a dheighilt ó chéile go sábháilte. Agus córais rochtana den chineál sin á gcur chun feidhme, ní mór d'oibritheoirí déileáil leis na saincheisteanna ar leith a bhaineann le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta – d'fhéadfadh paisinéirí a bhfuil radharc na súl ag teip orthu, mar shampla, a bheith níos mó i mbaol ó ghluaiseacht feithiclí i limistéir ina mbíonn paisinéirí agus feithiclí.

Ag gluaiseacht timpeall an tsoithigh

Is é rogha a lán paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta dul ag taisteal go neamhspleách ach féadann deacrachtaí a bheith acu gluaiseacht timpeall ar shoitheach mar gheall ar chonstaicí ar nós na nithe seo a leanas:

- Pasáistí agus dorchlaí cúnga
- Easpa greimráillí nó ráillí láimhe fan dhá thaobh pasáistí agus rampaí agus iad a bheith feistithe ar airde a oireann do phaisinéirí a bhíonn ag siúl agus d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí araon
- Dromchlaí a bheith sleamhain, i ndálaí fliucha go háirithe
- Dálaí cúngaithe, agus cathaoireacha nó trealamh sa bhealach ar bhealaí rochtana agus éalaithe

- Doirse troma; frámaí dorais a bhfuil leaca arda orthu
- Rampaí gan a bheith ann
- Droch-chodarsnacht datha nó tonúil

Ba cheart é a bheith mar sprioc ag oibritheoirí soithí a chinntiú gur féidir le gach paisinéir gluaiseacht timpeall an tsoithigh as a stuaim féin. Chomh fada agus is féidir, ba cheart soláthar agus tógáil rampaí, staighrí agus ardaitheoirí a chumrú chun rochtain a bheith ag na paisinéirí uile. Le fírinne, d'fhéadfadh sé a bheith an-deacair na haidhmeanna sin ar fad a bhaint amach ar shoithí atá ann faoi láthair nó ar shoithí beaga. Tá cuid mhaith cineálacha cur chuige praiticiúla ann fós áfach is féidir a ghlacadh chun an inrochtaineacht a fheabhsú ar chostas réasúnach. Áirítear orthu sin ráillí láimhe nó greimráillí a fheistiú; ráillí láimhe atá ann cheana a phéinteáil chun an infheictheacht a fheabhsú, agus cathaoireacha agus feisteas eile a atheagrú chun níos mó spáis a chur ar fáil.

Má bhíonn ráillí láimhe atá deartha go maith ar fáil fan céimeanna agus rampaí is mór an feabhas a chuirfear ar a n-inrochtaineacht dá lán, lena n-áirítear paisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta. Ba cheart do chruth agus ábhar an ráille láimhe a bheith compordach le greim a fháil air, fiú amháin in aimsir fhuar. Ba cheart codarsnacht a bheith idir an ráille láimhe agus dath an chúlra, agus ba cheart dó a bheith casta isteach ag an dá cheann ionas nach ngreamóidh éadaí nó bagáiste leis. Ba cheart do ráillí láimhe síneadh amach thar bharr agus bun an staighre chun a n-inúsáidteacht a fheabhsú. Is mór an feabhas a chuirfidh ráillí láimhe oiriúnacha ar inrochtaineacht pasáistí agus dorchlaí freisin. Sampla praiticiúil de sin ná greamáin ardinfheictheachta, cosúil leis na cinn a fheistítear ar thraenacha nua-aimseartha, a fheistiú ar chúl agus ar an imeall suíochán fan na siúlbhealaí.

D'fhéadfadh sé a bheith indéanta freisin dromchlaí urlár a athrú d'fhonn an fhriotaíocht in aghaidh sciorradh a fheabhsú. Cuideoidh comharthaíocht shoiléir le dromchlaí frithdhallta, dathanna atá go mór in imeartas le chéile, agus le litreoireacht

thadhlach (i mBraille freisin go hidéalach) le gach duine a mbealach a dhéanamh timpeall an tsoithigh, agus is fearr a bheidh teacht ag daoine dá réir ar áiseanna ar nós seomraí folctha agus an tsiopa caife. Ba cheart d'oibritheoirí a thuiscint freisin gur féidir deacrachtaí a bheith ag baint le comharthaí de dhéantús baile, bileoga lannaithe a phriontáiltear ó ríomhaire, mar shampla, agus gurb amhlaidh atá ar chúiseanna éagsúla:

- D'fhéadfadh siad gan a bheith chomh soiléir agus is féidir mar gheall ar earráidí teanga, téarmaíochta, litrithe nó graiméir
- D'fhéadfadh deacracht fhisiciúil a bheith ag baint lena léamh mar gheall ar dhrochdhearadh (contrárthacht na ndathanna a bheith lag nó iad a bheith róbheag) nó de bharr nach bhfuil siad suite go maith agus go bhfuil dallrú frithchaite uathu

Féach Caibidil 4 de na Treoirlínte seo chun sonraí breise a fháil i ndáil le heolas a sholáthar.

Más rud é gur baol do phaisinéir a cheann nó a ceann a bhualadh in aghaidh aon cheann de na daingneáin nó na feistis struchtúrtha, ba cheart na guaiseacha sin a bheith marcáilte go soiléir, agus pillín a bheith orthu go hidéalach chun gortuithe a chosc.

Baineann tábhacht ar leith leis an nglaineacht agus an dea-bhainistí do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta de bhrí go mbíonn orthu lámh a leagan ar rudaí níos mó ná mar a bhíonn ar dhaoine eile, d'fhonn tacaíocht bhreise nó treorú treoch a fháil. Tá tábhacht ar leith ag baint le siúlbhealaigh a bheith glan agus néata i ndáil leo siúd a bhfuil lagú amhairc orthu.

Taitneamh a bhaint as an turas

Ba cheart d'oibritheoirí féachaint le cinntiú gur féidir le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta an taitneamh céanna le paisinéirí eile a bhaint as an turas. Ba cheart meascán de chineálacha suíochán

a bheith ar fáil. Ba cheart codarsnacht a bheith idir na suíocháin agus an cúlra maidir le ton agus dathanna, le cinntiú go bhfuil sé le feiceáil ag daoine a bhfuil lagú amhairc orthu. Teastóidh suíocháin a bhfuil armthacaí orthu ó roinnt custaiméirí, chun cuidiú leo fáil isteach sa suíocháin agus teacht amach as. Is bac ar chustaiméirí eile a bheidh sna harmthacaí. B'fhéidir gurbh fhearr le roinnt úsáideoirí cathaoireacha rothaí aistriú amach as an gcathaoir rothaí isteach i gcathaoir chaighdeánach le haghaidh aga an turais. D'úsáideoirí eile cathaoireacha rothaí, beidh sé tábhachtach srianta cuí a bheith ar fáil le cinntiú go dteanntófar nó go gceanglófar an chathaoir go cuí, cóngarach do shuíocháin eile (ar shoithí ardluais go háirithe), ionas go mbeidh siad ábalta taitneamh a bhaint as an turas lena gcompánaigh.

Moltar 4 faoin gcéad ar a laghad de shuíocháin paisinéirí an tsoithigh a bheith oiriúnach do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. D'fhéadfadh tionchar drochaimsire dul i bhfeidhm níos mó ar phaisinéirí den sórt sin ná ar phaisinéirí eile, mar sin ba cheart suíomh na suíochán tiomnaithe do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a roghnú go cúramach, a bheith gar do na bealaí isteach / amach agus teacht éasca ar na bealaí aslonnaithe uathu.

Ar shoithí a bhfuil cábáin phaisinéirí orthu, ba cheart roinnt cábán a bheith ann chun freastal do riachtanais úsáideoirí cathaoireacha rothaí. Tá sonraí breise maidir le dearadh cábán den sórt sin le fáil i gciorclán **MSC/Circ 735 de 24/06/1996** ón Eagraíocht Mhuirí Idirnáisiúnta (IMO).

Braithfidh tábhacht na n-áiseanna leithris inrochtana ar aga an turais, agus ar áiseanna leithris inrochtana a bheith ar fáil in áiseanna an chuain nó an chríochfoirt ag tús agus ag deireadh an turais. Cé nach mbeadh dóthain spáis go traidisiúnta ag na háiseanna leithris ar bord soithí beaga chun go bhféadfadh úsáideoirí cathaoireacha rothaí iad a úsáid, tá go leor deiseanna ann fós féin d'oibritheoirí soithí chun inrochtaineacht na náiseanna leithris a fheabhsú. Tá greimráillí an-tábhachtach in áis leithris, agus an soitheach ag gluaiseacht go háirithe, nuair

a bhíonn an fharraige garbh, b'fhéidir. Ba cheart feistis ar nós sconnaí agus lámhthriomaitheoirí a bheith deartha chun go mbeidh ar chumas an uile dhuine iad a úsáid. Is iad na sconnaí a bhfuil luamháin orthu is fearr, agus ba cheart triomadóirí láimhe agus tuáillí a bheith in aice láimhe. Ba cheart go mbeadh fáil ar aláram éigeandála le cur ar chumas paisinéirí fios a chur ar chúnamh i gcás deacrachta.

Nuair a bhíonn soitheach nua á choimisiúnú, ba cheart gur riachtanas tosaíochta é, áiseanna leithris inrochtana a bheith ar fáil.

Eolas do phaisinéirí ar bord

Is den riachtanas é gach custaiméir a choinneáil ar an eolas maidir le haon saincheisteanna nó nósanna imeachta sábháilteachta a d'fhéadfadh teacht i gceist le linn an turais. Ba cheart eolas maidir le sábháilteacht a bheith ar fáil i slite éagsúla. Ba cheart méid phointe an chló ar chártaí eolais sábháilteachta a bheith 14 ar a laghad agus ba cheart iad a bheith suite in áiteanna ina mbeidh siad ar fáil do gach paisinéir. Ba chóir do dhath an téacs a bheith in imeartas go láidir leis an gcúlra (mar shampla, téacs dubh ar chúlra bán). Féadann siombail agus léaráidí simplí cuidiú le daoine a bhfuil a gcuid litearthachta lag nó le daoine nach bhfuil Béarla nó Gaeilge mar phríomhtheanga acu. I gcás custaiméirí lagamhairc nó atá dall, b'fhéidir go mbeidh gá leis an eolas sin a chur in iúl trí fhógra inchloiste nó go díreach, duine le duine. Maidir le paisinéirí atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu, ní mór eolas a chur in iúl i bhformáid fhíseach.

Nuair a dhéantar fógraí ar chóras fógartha poiblí, ba cheart cúram a dhéanamh de na fógraí sin a bheith soiléir agus gonta. Ba cheart d'oibritheoirí a chur i gcuntas nach mbeidh tuiscint bhunúsach ag an-chuid custaiméirí ar théarmaíocht mhuirí, agus ba cheart mar sin téarmaí ar nós bord na sceathraí nó bord na heangaí a sheachaint.

Deiceanna gluaisteán

D'fhéadfadh sé go dteastóidh spás breise ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta (úsáideoirí cathaoireacha rothaí go háirithe) agus iad ag dul isteach ina gcuid gluaisteán nó ag teacht amach astu. D'fhéadfadh breis ama a bheith ag teastáil uathu freisin chun taisteal chuig an deic gluaisteán agus teacht uaithi ná tiománaithe agus paisinéirí eile. Ba cheart d'oibritheoirí é sin a chur i gcuntas agus fógraí ar bord á ndéanamh acu ag iarraidh ar phaisinéirí filleadh ar a ngluaisteáin.

6.5 Cad é an treoir dea-chleachtais is fearr maidir le soithí inrochtana?

Treoirlínte foilsithe na hEagraíochta Muirí Idirnáisiúnta (IMO) i ndáil le rochtain míchumais ar shoithigh. Tá siad sin ann breis is deich mbliana anois áfach, agus tá siad an-ghinearálta, agus baineann siad go sonrach le longa móra a bhíonn ag trádáil go hidirnáisiúnta. Sa Ríocht Aontaithe tá doiciméid treorach an-úsáideacha (atá ar fáil ar a suíomh idirlín) curtha amach ag an Coiste Comhairleach Iompair do Dhaoine faoi Mhíchumas (DPTAC) a bhaineann le dearadh agus oibriú soithí idir bheag agus mhór agus an bonneagar tacaíochta cladaigh le haghaidh an iompair mhuirí. Chun breis eolais a fháil, féach **6.8 An chéad chéim eile** thíos.

Mar gheall ar nádúr ilchineálach an iompair mhuirí in Éirinn agus de bhrí gur beag caighdeánú atá déanta ar shoithí ná ar a mbonneagar tacaíochta, is beag maitheas a dhéanann sé glacadh leis gur mar a chéile gach duine mar chomhairle nó treoir chinnte. Is fearr an t-ábhar tagartha atá ar fáil a úsáid mar bhunús le hiniúchtaí rochtana a sheoladh agus na fadhbanna agus na saincheisteanna logánta ar leith, a chuireann bac ar rochtain do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, a aithint dá réir sin.

6.6 Conas a chinntiú nach bhfeidhmíonn cleachtais oibriúcháin mar bhac

Ba cheart d'oibritheoirí soitheach athbhreithniú a dhéanamh ar na réimsí seo a leanas chun tús a chur le baic ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a bhaint:

- Oiliúint a chur ar an bhfoireann ar fad conas riachtanais phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a thuiscint agus conas freagairt dóibh
- Cuireadh a thabhairt do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta triail a bhaint as do sheirbhís agus tuairimí a thabhairt
- Athbhreithniú a dhéanamh go hinmheánach ar a mbíonn ar siúl agat, agus an méid is féidir a fheabhsú a luaithe is féidir
- Tosú diaidh ar ndiaidh – déan roinnt mionathruithe chun feabhais anois
- A chinntiú go ndéantar 'promhadh míchumais' ar bheartais agus nósanna imeachta nua nó leasaithe – ionas go mbreithnófar agus go ndíreofar ar an tionchar a bheidh acu ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta

6.7 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Soithí

1 De bhua a ndeartha agus a réimse oibriúcháin baineann deacrachtaí suntasacha le cuid mhaith soithí maidir le láninrochtaineacht a bhaint amach sa ghearrthréimhse. Is é an cuspóir ba cheart a bheith ag oibritheoirí soithí, feabhsuithe a chur chun feidhme ar mhodh pleanáilte agus de réir amscálaí réadacha.

2 Ba cheart d'oibritheoirí soithí breithniú a dhéanamh ar mhionoibreacha a chur chun feidhme ar nós ráillí láimhe nua a fheistiú, contrárthacht dathanna a fheabhsú trí phéinteáil as an nua nó comharthaíocht nua a fheistiú, tharla gur féidir lena leithéid sin dea-thionchar substaintiúil a imirt ar thaithí an turais do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

3 Ba cheart d'oibritheoirí soithí a chinntiú go ndéantar seiceáil go rialta agus cothabháil cheart ar an trealamh a úsáidtear chun cur le hinrochtaineacht na seirbhíse.

4 Nuair nach mbíonn cuid den soitheach inrochtana, ba cheart d'oibritheoirí soithí custaiméirí ionchasacha agus custaiméirí atá ag beartú an tseirbhís a úsáid a chur ar an eolas roimh thús an turais ionas nach gcuirfear as go mór do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

5 Ba cheart d'oibritheoirí soithí iniúchtaí inrochtana a dhéanamh go rialta ar a seirbhís.

6 Nuair a bhíonn soithí nua á bhfáil, ba cheart d'oibritheoirí a chinntiú go dtugtar an tosaíocht chuí do ghnéithe inrochtaineachta.

6.8 An chéad chéim eile

Eolas ginearálta

- Tá eolas curtha ar fáil ag an Disabled Persons Transport Advisory Committee (DPTAC) [An Coiste Comhairleach Iompair do Dhaoine faoi Mhíchumas] sa Ríocht Aontaithe maidir le dearadh agus feidhmiú soithí móra agus beaga araon agus an bonneagar tacaíochta cladaigh don iompar muirí. **http://www.dptac.gov.uk**
- Tá **Code of Practice for Ferry Accessibility [Cód Cleachtais um Inrochtaineacht na mBád Farantóireachta]** forbartha ag an Canadian Transportation Agency [Gníomhaireacht Iompair Cheanada] a chuireann treoirlínte cosúla maidir le hinrochtaineacht ar fáil. **http://www.cta-otc.gc.ca**
- Ciorclán ón International Maritime Organization [Eagraíocht Mhuirí Idirnáisiúnta] **MSC/Circ.735 Recommendation On The Design And Operation Of Passenger Ships To Respond To Elderly And Disabled Persons' Needs [MSC/Circ.735 Moladh Maidir le Longa a Dhearadh agus a Oibriú chun Freastal ar Riachtanais Daoine Breacaosta agus Daoine faoi Mhíchumas]. http://www.transport.ie**
- Chun treoir a fháil maidir le comharthaíocht a dhéanamh inrochtana do dhaoine a bhfuil lagú amhairc orthu, féach **www.ncbi.ie** (Eolas d'ailtirí agus innealtóirí)
- Déileálann **Inclusive Mobility – A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure [Soghluaisteacht Uileghabhálach – Treoir don Chleachtas is Fearr um Rochtain ar Bhonneagar Coisithe agus Iompair]** (arna uasdátú 2005) ón Department for Transport [Roinn Iompair] sa Ríocht Aontaithe, Caibidil 10 le comharthaíocht agus eolas. **http://www.dft.gov.uk**

- **S.I. No.163 (2006): Disability Act 2005 - Code of Practice on Accessibility of Public Services and Information provided by Public Bodies [I.R. Uimh.163 (2006): An tAcht um Míchumas 2005 –Cód Cleachtais Maidir le hInrochtaineacht Seirbhísí Poiblí agus Faisnéise a Chuireann Comhlachtaí Poiblí ar Fáil] http://www.nda.ie**
- Association of Transport Co-ordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair] sa Ríocht Aontaithe (2004), **Printed Information at Bus Stops, Interim Good Practice Guidelines [Eolas Priontáilte ag Stadanna Bus – Treoirlínte Idirthréimhseacha Maidir le Dea-Chleachtas]. http://www.atco.org.uk**
- Association of Transport Co-ordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair] sa Ríocht Aontaithe (arna uasdátú 2003), **Printed Public Transport Information, a Code of Good Practice [Eolas Priontáilte Iompair Phoiblí, Cód Dea-Chleachtais]. http://www.atco.org.uk**
- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] (2006), **Improving Transport Accessibility for All, a Good Practice Guide [Inrochtaineacht Feabhsaithe Iompair do Chách, Treoir um Dhea-Chleachtais] http://www.internationaltransportforum.org**
- European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus International Association of Public Transport (UITP) [An Cumann Idirnáisiúnta Iompair Phoiblí] (2004), **Improving Access to Public Transport [Feabhsú Rochtana ar Iompar Poiblí]**, Geneva, OECD Publishing/UIPT **http://www.uitp.org**

Éasca le Léamh agus Béarla Soiléir

- Tá treoirlínte, **Writing and Design Tips [Leideanna Scríobhneoireachta agus Dearthа]** ag National Adult Literacy Agency [an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta do Aosaigh], maidir le doiciméid a dhéanamh níos furasta le léamh. Breis eolais maidir leis an doiciméad sin le fáil ar a suíomh idirlín: **http://www.nala.ie**

Suíomhanna Idirlín

- Chun treoir a fháil maidir le hinrochtaineacht suíomhanna idirlín agus conas suíomh idirlín a thástáil le haghaidh inrochtaineachta féach **http://universaldesign.ie**
- Leathanach baile an **W3C Web Accessibility Initiative** (WAI) **[Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin an W3C] http://w3.org/wai**
- **Web Content Accessibility Guidelines** (WCAG 2.0) **[Treoirlínte Inrochtaineachta um Ábhar Gréasáin] http://www.w3.org/**

Eolas Idirghníomhach

- **The National Disability Authority IT Accessibility Guidelines [Treoirlínte Inrochtaineachta TE an Údaráis Náisiúnta Míchumais]** a fholaíonn treoirlínte don idirlíon, telecom, feidhmchláir bogearraí agus teirminéil rochtana poiblí. **http://universaldesign.ie**

Paisinéirí a bhfuil lagú amhairc orthu

- Cuireann National Council for the Blind of Ireland [Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill] comhairle ar fáil conas doiciméid chlóite a dhéanamh inrochtana agus seirbhísí tiontaithe meán, ag **http://www.ncbi.ie**

- Chun treoir níos ginearálta a fháil maidir le cineálacha éagsúla eolais a dhéanamh inrochtana do dhaoine a bhfuil lagú amhairc orthu, féach suíomh idirlín an RNIB sa Ríocht Aontaithe, **http://www.rnib.org.uk**

Paisinéirí atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu

- Chun treoir níos ginearálta a fháil maidir le heolas a dhéanamh inrochtana do dhaoine atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta orthu, féach suíomh idirlín an RNID sa Ríocht Aontaithe, **http://www.rnid.org.uk**

Paisinéirí a bhfuil míchumas intleachta orthu

- Chun acmhainn pictiúir a cheannach chun eolas a dhéanamh inrochtana do dhaoine a bhfuil míchumas intleachta orthu, féach suíomh idirlín **UK CHANGE http://www.changepeople.co.uk/**
- Ag leibhéal na hEorpa is tionscadal trasnáisiúnta é Tionscadal **MAPLE** (improving Mobility and Accessibility for People with Learning disabilities in Europe [Soghluaisteacht agus Inrochtaineacht do Dhaoine atá faoi Mhíchumais Foghlama san Eoraip]) chun soghluaisteacht daoine a bhfuil míchumas intleachta orthu a chur chun cinn agus a fheabhsú, agus daoine a bhfuil deacrachtaí meabhairghalair acu. Féachann sé leis an dea-chleachtas a aithint, a fhiosrú agus a scaipeadh chun inrochtaineacht áiseanna iompair phoiblí a fheabhsú – féach **http://www.maple-eu.com**

Caibidil 7
Caidreamh le Custaiméirí

Caidreamh le Custaiméirí

7.1 Réamhrá

Cuideoidh an dea-chaidreamh le custaiméirí le baic ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a bhaint.

Go traidisiúnta, ní minic a úsáideann paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta seirbhísí iompair paisinéara mhuirí mar gheall ar chonstaicí inrochtaineachta. Ba bhocht mar a d'éirigh le turais a thug roinnt paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta san am atá thart, agus theip ar fad ar an turas i gcás daoine eile. Spreagfaidh oibritheoirí ar féidir leo seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta na paisinéirí sin chun úsáid a bhaint as an iompar muirí níos minicí amach anseo.

Rachaidh an líon foirne a bheidh i gceist agus nádúr na seirbhísí a chuirfear ar fáil i bhfeidhm ar raon na ngníomhaíochtaí a bheidh le glacadh chun an caidreamh le custaiméirí a fheabhsú. Ba cheart d'oibritheoirí breithniú a dhéanamh ar bhunoiliúint sa tseirbhís do chustaiméirí (lena n-áirítear eolas maidir le déileáil le custaiméirí faoi mhíchumas luaineachta) a chur ar fáil don fhoireann ar fad. D'fhéadfadh sé gur faoi aon chomhalta den fhoireann a bheadh sé déileáil le fadhb a bheadh ag custaiméir, agus tá sé tábhachtach dá bhrí sin oiliúint a bheith ar an bhfoireann ar fad conas déileáil go cuí le paisinéirí.

7.2 Cén cur chuige is fearr?

Ba cheart go mbeadh caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ina dhlúthchuid de chaighdeáin seirbhíse an oibritheora. Agus caighdeáin den chineál

sin á bhforbairt acu, ba cheart d'oibritheoirí dul i gcomhairle lena bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta nó leis na heagraíochtaí a dhéanann ionadaíocht thar a gceann. Ba cheart d'oibritheoirí freisin taighde margaidh a dhéanamh a chuimsíonn ábhair ar nós inrochtaineacht soithí, inrochtaineacht cuanta, port agus céanna agus inrochtaineacht soláthar faisnéise. Ní foláir na caighdeáin a fhorbrófar a bheith soiléir, ábhartha agus a bheith curtha in iúl go comhréireach leis an bhfoireann uile, agus ba cheart iad a bheith ar fáil do phaisinéirí ach iad a iarraidh, lena n-áirítear iad siúd atá faoi mhíchumas luaineachta.

Ba cheart d'oibritheoirí daoine faoi mhíchumas a fhostú, nuair is féidir agus nuair is indéanta. Cuideoidh sin le dea-sheirbhísí do chustaiméirí a chur ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, agus cuideoidh sé leis an oibritheoir tuiscint níos fearr a fháil ar roghanna agus riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Tá sprioc reachtúil ag fostóirí na hearnála poiblí gur cheart daoine faoi mhíchumas a bheith i 3 faoin gcéad d'fhostaithe.

7.3 Tosaíochtaí le haghaidh cumarsáide

Caitheann oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go gcuirtear paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ar an eolas conas an úsáid is fearr a bhaint as an gcóras iompair mhuirí, agus cad atá le déanamh nuair a chliseann ar an gcóras. Nuair a bhíonn feachtais fógraíochta agus cumarsáide custaiméirí á bhforbairt acu, is gá bonn custaiméirí ilchineálach a léiriú ina n-áirítear paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Don fhógraíocht físe, ba cheart go ndéanfadh oibritheoirí machnamh ar fhotheidil agus cur síos fuaime a chur ar fáil. Agus maidir le bileoga nó amchláir chlóite, ba cheart dóibh ábhair a bheidh éasca le léamh a chur ar fáil trí mhéid an chló agus na dathanna a roghnófar.

Ba cheart go mbeadh teacht ag custaiméirí faoi mhíchumas luaineachta ar mheicníochtaí aiseolais custaiméirí, nósanna

imeachta chun gearáin a dhéanamh nó tuairimí custaiméirí a chur in iúl mar shampla, agus ba cheart go gcuirfeadh na meicníochtaí sin riachtanais bhreise na gcustaiméirí sin san áireamh. Ní bheidh ar chumas roinnt paisinéirí a bhfuil lagú amhairc orthu cárta do thuairimí custaiméirí a úsáid, agus d'fhéadfadh sé go mbeidh orthu a gcuid aiseolais a thabhairt trí bheith i láthair go pearsanta nó ar an nguthán nó ar an ríomhphost.

Ba cheart réimse leathan formáidí a úsáid chun cumarsáid a dhéanamh le custaiméirí – féach **caibidil 4 Soláthar Eolais**. Ba cheart paisinéirí a chur ar an eolas freisin maidir leis na seirbhísí inrochtana atá ar fáil agus iad a choinneáil ar an eolas maidir le dul chun cinn.

Féadann an teagmháil a dhéantar le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a bheith foirmeálta nó neamhfhoirmeálta. Ní mór d'oibritheoirí iompair paisinéirí muirí a chinntiú, i gcás teagmhála neamhfhoirmeálta, gur féidir teacht i dtír ar aiseolas ar an tseirbhís ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. De ghnáth is iad na comhaltaí foirne a bhíonn ag obair le custaiméirí ó lá go lá agus a gcastar paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta orthu níos minicí, a bhíonn i dteagmháil leo go neamhfhoirmeálta. I gcás ina mbíonn teagmháil rialta ag an bhfoireann le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, is féidir na moltaí a dhéanann siad a úsáid chun na seirbhísí a fheabhsú.

Ba cheart d'oibritheoirí meicníocht aiseolais éifeachtach a chur ar bun ionas gur féidir leis an bhfoireann a chur in iúl don lucht bainistíochta conas a d'fhéadfaí na leibhéil seirbhíse do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a fheabhsú tríd an gcóras seachadta seirbhíse a athrú. Ba cheart an fhoireann a spreagadh chun aiseolas a thabhairt, agus córas luaíochta a bheith ann, b'fhéidir. Tá sé tábhachtach go leanfadh gníomh ón aiseolas a chuirtear ar fáil, agus go dtabharfaí freagraí macánta ar dhaoine a thugann aiseolas maidir leis an gcaoi ina dtabharfar aghaidh ar a gcuid moltaí.

B'fhéidir go dteastóidh ó oibritheoirí iompair paisinéara muirí dul i gcomhairle le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta maidir le

saincheisteanna sainiúla. Is féidir an méid sin a bhaint amach trí bhualadh le daoine ina ngrúpaí, nó trí dhoiciméad comhairliúcháin a eisiúint, nó an dá rud a dhéanamh. Ba cheart d'oibritheoirí cuimhneamh ar go leor réamhfhógra a thabhairt agus féachaint le cruinnithe a sceidealú ag tráthanna a oireann do na paisinéirí sin. Féach **Cuir ceist orm. Treoirlínte um Comhairliúchán Éifeachtach le Daoine faoi Mhíchumais** de chuid an Údaráis Náisiúnta Míchumais (2002) chun comhairle a fháil maidir leis an réimse sin.

Tá sé riachtanach a bheith soiléir cén chúis atá le comhairliúchán gan a bheith á dhéanamh, agus conas a dhéanfar gníomhartha cuí bunaithe ar aiseolas ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Is minic a lorgaíonn forais san earnáil phríobháideach agus san earnáil phoiblí tuairimí daoine faoi mhíchumas, agus féadann sé sin 'traochadh na comhairleoireachta' a chur ar dhaoine. D'fhéadfadh sé gur mhaith le hoibritheoirí é sin a sheachaint trí úsáid a bhaint as an **bhFóram um Iompar Paisinéirí Muirí** de chuid na Roinne Iompair mar phainéal do chustaiméirí don tionscal muirí. Féach **Aguisín 1: Liosta de Theagmhálacha Úsáideacha** chun breis eolais a fháil.

Ba cheart go dtuigfeadh oibritheoirí freisin nach gá gurb ionann tuairimí duine faoi mhíchumas áirithe agus tuairimí daoine eile faoin mhíchumas céanna. Ní hionann aon bheirt, agus tá a gcuid riachtanas éagsúil ag gach duine. Féach **Aguisín 1: Liosta de Theagmhálacha Úsáideacha** chun breis eolais a fháil maidir leis na scátheagraíochtaí agus na heagraíochtaí ionadaíocha éagsúla.

7.4 Cad mar gheall ar oiliúint?

Ba cheart d'oibritheoirí céimeanna sonracha a ghlacadh chun an fheasacht maidir le saincheisteanna míchumais agus comhionannais a mhúscailt i measc na foirne ar fad. Ba cheart don oiliúint caighdeáin seirbhíse a chur in iúl agus cur ar chumas na bhfostaithe iad a bhaint amach. Beidh oiliúint ag teastáil

ón bhfoireann freisin maidir leis an gcumarsáid le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta – féach **caibidil 8 Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais.**

7.5 Conas a chinntiú go gcothabháiltear caighdeáin

Tá sé tábhachtach faireachán a dhéanamh ar chur ar fáil na seirbhíse do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta d'fhonn a chinntiú go bhfuiltear ag cloí go comhsheasmhach leis na caighdeáin bhunaithe. Ba cheart an t-eolas a fhaightear ó fhaireachán a dhéanamh ar an tseirbhís do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a bheith mar chuid den athbhreithniú feidhmíochta gnáthúil a dhéantar ar an ngnólacht, agus ba cheart é a thuairisciú ag an ardleibhéal cuí.

Ba cheart nach gcuirfeadh iarratais na n-oibritheoirí ar eolas isteach ar dhaoine. Seachas 'An bhfuil tú faoi mhíchumas?' a fhiafraí de gach custaiméir a dhéanann áirithint mar shampla, d'fhéadfadh oibritheoirí 'An dteastaíonn aon chúnamh do riachtanas speisialta uait?'a rá.

Ba cheart go mba chuid d'obair gach duine é, freastal do riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Is féidir é sin a shonrú i jabthuairiscí agus i nósanna imeachta oibriúcháin, agus ba cheart go ndéanfaí mar chuid d'aon chóras bainistíochta nó luachála pearsanra é.

I gcás gearáin a bhfuil bonn cirt leis, ba cheart go leanfadh plean gníomhaíochta chun feabhais é, agus spriocanna sonraithe aige, creat ama soiléir agus freagrachtaí aontaithe. I gcás go gcuireann an fhoireann seirbhís éifeachtach ar fáil do chustaiméirí, ba cheart dóibh aitheantas a fháil as.

Tá sé tábhachtach a chinntiú go mbíonn na daoine sin a úsáideann seirbhísí iompair paisinéara mhuirí sásta leis an leibhéal seirbhíse a fhaigheann siad. Ba cheart d'oibritheoirí a chinntiú go gcuirtear paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta san áireamh i gceart i suirbhéanna seirbhíse do chustaiméirí agus cláir eile faireacháin ar sheirbhís do chustaiméirí. Is féidir suirbhéanna sainiúla a thionscnamh do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta, ach is gá a chinntiú freisin gur féidir anailís de réir míchumais a dhéanamh ar fhaisnéis dhéimeagrafach a bhailítear le haghaidh gnáthshuirbhéanna.

7.6 Conas soláthar seirbhíse iompair paisinéara mhuirí a sheiceáil

D'fhonn a chinntiú go léiríonn an tseirbhís reatha do chustaiméirí an dea-chleachtas, beidh sé cuiditheach na nithe seo a leanas a athbhreithniú:

- An timpeallacht ina soláthraítear seirbhísí agus na constaicí ar phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta
- Conas a chuideodh sé leis na constaicí sin a shárú dá bhfeabhsófaí na seirbhísí – trí chúnamh breise do phaisinéirí nó oiliúint i scileanna nua a chur ar an bhfoireann, mar shampla
- Caighdeáin seirbhíse do chustaiméirí – le cinntiú go léiríonn siad riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus moltaí a dhréachtadh chun freastal do na riachtanais sin mura bhfuiltear ag freastal dóibh faoi láthair
- Leibhéil sástachta na bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a úsáideann na seirbhísí
- Oiliúint foirne le haghaidh na gcaighdeán agus na nósanna imeachta nua
- Go gcuirfeadh na cumarsáidí ó bhainisteoirí sinsearacha teachtaireacht chomhsheasmhach shoiléir in iúl don lucht saothair ar fad go bhfuil custaiméirí faoi mhíchumas luaineachta chomh tábhachtach le gach paisinéir eile

7.7 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Caidreamh le Custaiméirí

1. Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí, nuair is cuí, custaiméirí a choinneáil ar an eolas maidir lena bpleananna feabhsúcháin inrochtana.

2. Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí seirbhís chuí a chur ar fáil do chustaiméirí a fhéachfaidh leis na constaicí a bhíonn le sárú ag paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a mhaolú.

3. Ba cheart go mba chuid de dhualgais rialta gach comhalta foirne ag oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí é, a bheith ag freastal do riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

4. Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí meicníochtaí comhairliúcháin inrochtana a úsáid ar bhonn rialta chun cumarsáid éifeachtach a bhunú le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

5. Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí leanúint de bheith ag déanamh faireacháin ar chaighdeán na seirbhísí a chuireann siad ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

7.8 An chéad chéim eile

- Chun treoirlínte a fháil maidir le comhairliúchán éifeachtach a dhéanamh le daoine faoi mhíchumas, féach an ÚNM (2002), **Ask Me [Cuir Ceist Orm],** Foilseacháin an Údaráis Náisiúnta Míchumais **http://www.nda.ie**
- Department of An Taoiseach [Roinn an Taoisigh], **Principles of Quality Customer Service [Prionsabail Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí]: http://www.taoiseach.gov.ie**
- Chun treoir a fháil maidir le déileáil le gearáin do chomhlachtaí poiblí, féach: Office of the Ombudsman [Oifig an Ombudsman] (2001), **Guide to the Provision of Redress [Treoir um Shásamh a Sholáthar]**, Baile Átha Cliath, Oifig an tSoláthair, nó **http://www.ombudsman.gov.ie**
- Chun eolas a fháil maidir le teidlíochtaí agus sochair do dhaoine faoi mhíchumas (lena n-áirítear an Pas Saorthaistil): **http://www.citizensinformation.ie**
- I Stáit Aontaithe Mheiriceá, tá **Transit Operators Pocket Guide [Treoir Phóca d'Oibreoirí Iompair]** (2007) forbartha ag Easter Seals Project ACTION: **http://projectaction.easterseals.com**

Caibidil 8
Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais

Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais

8.1 Réamhrá

Tá sé tábhachtach go dtuigeann foireann na n-oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí na riachtanais a bhíonn ag paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus go mbíonn siad ábalta freagairt dá riachtanais go cuí. Ceann de na slite is éifeachtúla le cinntiú go bhforbraíonn an fhoireann tuiscint ar riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta is ea clár oiliúna cuí a chur chun feidhme.

Ligeann an oiliúint chomhionannais mhíchumais d'fhoghlaimeoirí an míchumas a fhiosrú laistigh de chomhthéacs níos leithne an chomhionannais agus cuimsiú sóisialta, agus lánaitheantas á thabhairt do chearta daoine faoi mhíchumas a bheith rannpháirteach i saol eacnamaíoch, sóisialta agus cultúrtha na sochaí. Ar an gcaoi sin is mó go mór a bhíonn i gceist ná an oiliúint fheasachta thraidisiúnta, ar chéad chéim chuí a d'fhéadfadh a bheith ann, áfach, san oiliúint foirne. Spreagann an oiliúint chomhionannais mhíchumais foghlaimeoirí na hathruithe ar iompar pearsanta agus eagraíochtúil a theastaíonn chun a chinntiú go mbeidh rochtain chomhionann ar sheirbhísí ag daoine faoi mhíchumas. Dearcadh iomlánaíoch atá i gceist i leith eagraíochta, agus dírítear ar an raon leathan athruithe a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil le deimhniú go mbíonn daoine faoi mhíchumas ábalta teacht ar na seirbhísí a sholáthraíonn an eagraíocht chomh maith le cách. Ar na hathruithe sin a d'fhéadfadh a bheith i gceist, tá athruithe ar áiseanna, ar bheartais

agus ar nósanna imeachta. Braithfidh fairsinge na hoiliúna ar chomhionannas míchumais a bheidh le soláthar ar mhéid na heagraíochta, athrúchán foirne agus nádúr na seirbhísí a bheidh á gcur ar fáil.

8.2 Cé is ceart a oiliúint?

Beidh leibhéal éigin oiliúna maidir le saincheisteanna míchumais ag teastáil ón bhfoireann go léir, lena n-áirítear an fhoireann túslíne, an fhoireann a bhíonn ag déileáil le custaiméirí, bainisteoirí, an fhoireann riaracháin agus theicniúil. Tá sé tábhachtach go gcuirtear oiliúint ar chonraitheoirí seachtracha de réir an leibhéil chéanna le foireann a fhostaítear go díreach, go háirithe oifigigh shlándála nó an fhoireann ghlantacháin a mbíonn teagmháil dhíreach acu le custaiméirí.

Ba cheart d'oibritheoirí a chinntiú freisin go mbíonn tuiscint chuimsitheach ar shaincheisteanna míchumais agus inrochtana ag na comhaltaí foirne sin a bhíonn áirithithe chun seirbhísí gairmiúla a chur ar fáil (ar nós ailtirí, dearthóirí grafacha agus dearthóirí gréasáin). Ba cheart go dtuigfeadh gach duine in eagraíocht an oibritheora riachtanais na bpaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta mar a bhaineann siad lena bpoist féin, ionas gur féidir le gach comhalta foirne seirbhís chuí, urramach, ar chaighdeán maith a chur ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. D'fhéadfadh sé a bheith faoi aon chomhalta den fhoireann déileáil le deacracht a bheadh ag paisinéir, mar sin tá sé tábhachtach oiliúint a bheith ar an bhfoireann go léir conas déileáil le gach paisinéir go cuí. Beidh na comhaltaí foirne sin a mbeidh oiliúint maidir le saincheisteanna míchumais faighte acu ullmhaithe níos fearr chun a bheith ag obair le comhghleacaithe faoi mhíchumas.

8.3 Cén oiliúint ba cheart a thabhairt?

Ní theastaíonn an leibhéal céanna oiliúna maidir le saincheisteanna míchumais ó gach comhalta foirne, agus ba cheart don oiliúint do gach catagóir foirne a bheith i gcomhréir lena bhfeidhmeanna laistigh den eagraíocht. Beidh gá le níos mó faoin dlí a bheith ar eolas ag bainisteoirí sinsearacha, mar shampla. Caithfidh siad a fhios a bheith acu freisin conas córais bearta eagraíochtúla a fhorbairt a chumasóidh an dea-chleachtas fostaíochta agus a chinnteoidh go gcuirtear scothsheirbhís do chustaiméirí ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

Caithfidh tuiscint a bheith ag comhaltaí foirne a oibríonn go díreach le paisinéirí ar na gnéithe praiticiúla den mhíchumas – mar shampla, conas duine a bhfuil lagú amhairc air nó uirthi a threorú nó conas píosa trealaimh áirithe a úsáid. Caithfidh siad a fhios a bheith acu freisin cathain agus conas a bhíonn sé oiriúnach freagairt do shaincheisteanna a d'fhéadfadh a bheith ag paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta. Caithfidh dearthóirí (cibé acu foireann inmheánach nó comhairleoirí seachtracha) tuiscint a bheith acu ar phrionsabail an deartha chuimsithigh cibé réimse ina n-oibríonn siad – folaíonn sin, mar shampla, ailtirí, dearthóirí soithí, speisialtóirí i dteicneolaíocht na faisnéise agus mar sin de.

Áiríonn an raon saincheisteanna a bhféadfadh gá a bheith le hiad a bheith mar chuid den oiliúint:

- Comhthéacs an mhíchumais, an chuimsithe agus an chomhionannais
- An cás gnó – lena n-áirítear saincheisteanna airgeadais agus margaíochta
- An dlí – fostaíocht agus seirbhísí do chustaiméirí
- Dúshlán na steiréitíopaí agus na réamhthuairimíochta a thabhairt

- Déileáil le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta – teanga, béasaíocht, scileanna praiticiúla agus úsáid trealaimh
- Oibriú cuimsitheach – fáil réidh le constaicí cleachtais, beartais agus nóis imeachta
- Dearadh cuimsitheach – fáil réidh le constaicí sa timpeallacht fhisiciúil
- Faisnéis chuimsitheach – fáil réidh le constaicí ar chumarsáid agus ar sholáthar eolais

8.4 Conas ba cheart an oiliúint a chur ar fáil?

Ba cheart go mbeadh an oiliúint chomhionannais mhíchumais mar dhlúthchuid de chlár oiliúna comhtháite. Ní gá í a chur ar fáil sa seomra ranga áfach – ag brath ar nádúr na hoiliúna agus éilimh ar an láthair ón bhfoireann faoi oiliúint, is féidir í a chur ar fáil i slite éagsúla, lena n-áirítear oiliúint ar an láthair, cianfhoghlaim, ríomhfhoghlaim, físeáin, seisiúin fhaisnéise, ceardlanna, nó foghlaim tionscadalbhunaithe. D'fhéadfadh seisiún faisnéise maidir le buntáistí gnó na hinrochtana a bheith ar an mbealach is éifeachtaí do bhainisteoirí sinsearacha an t-eolas a fháil. Is fearr a sholáthraítear oiliúint maidir le húsáid trealaimh don fhoireann túslíne / don fhoireann a bhíonn ag déileáil le custaiméirí sa timpeallacht oibre, mar chuid de chlár oiliúna níos leithne, b'fhéidir. Féadfar oiliúint ghinearálta ar chomhionannas míchumais a chur ar fáil go rathúil trí chúrsaí cianfhoghlama freisin.

Maidir le cé a chuireann an oiliúint ar fáil, is gá rogha a dhéanamh freisin. Beidh tuiscint níos fearr ag an bhfoireann inmheánach ar nádúr ghnó an oibritheora, ach d'fhéadfadh an saineolas agus an taithí a bheith in easnamh orthu chun oiliúint fhíoréifeachtúil a chur ar fáil. Féadann dea-thoradh a bheith ar dhaoine faoi

mhíchumas a úsáid mar oiliúnóirí, ar an ábhar gur féidir leo labhairt go díreach óna dtaithí phearsanta dhíreach féin; agus is féidir leis sin dlús a chur leis an bpróiseas chun meon agus iompar foirne a athrú.

De bhreis air sin, ba cheart breithniú éigin a dhéanamh ar ráta seachadta an chláir oiliúna, ionas gur féidir an fhoireann a oiliúint laistigh de thréimhse ama réasúnta. Ba cheart go léireodh ráta agus acmhainní an chláir oiliúna méid eagraíocht an oibritheora. I gcás móroibritheoirí, tá sé níos feiliúnaí dul chun cinn sa réimse sin a mheas de réir an chéatadáin den fhoireann ar a gcuirtear oiliúint seachas de réir uimhreacha amháin.

Níor mhór roinnt nithe tábhachta a chur san áireamh maidir le hoiliúint chomhionannais mhíchumais:

- Ba cheart go mbeadh an oiliúint dírithe ar chomhionannas, agus dírithe ar an bhfíric go bhfuil custaim paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta chomh luachmhar céanna le paisinéirí eile agus go gcaithfear an ceart céanna chun taistil a thabhairt dóibh
- Tá sé riachtanach baint a bheith ag daoine faoi mhíchumas le dearadh na hoiliúna
- Ba cheart go mbeadh cuntas teiste maith ag oiliúnóirí maidir le hoiliúint éifeachtach a chur ar fáil
- Mura daoine faoi mhíchumas iad na hoiliúnóirí, ba cheart gur daoine iad le taithí fhairsing ar bheith ag obair i bpáirt le daoine faoi mhíchumas, nó daoine atá oilte ag eagraíochtaí cláraithe cuí chun an oiliúint a chur ar fáil
- Ba cheart go mbeadh tuairimí agus taithí daoine faoi mhíchumas mar chuid den oiliúint, beag beann ar an modh ina gcuirtear an oiliúint ar fáil. D'fhéadfadh na cúrsaí, mar shampla, míreanna físe a bheith mar chuid díobh de dhaoine faoi mhíchumas ag cur síos ar a gcuid taithí. In ábhar oiliúna clóite, d'fhéadfaí cás-staidéir daoine faoi mhíchumas agus a gcuid taithí a chur san áireamh

- Ba cheart go mbeadh tuiscint éigin ag oiliúnóirí seachtracha ar fheidhmiú an tionscail iompair paisinéara mhuirí agus ar na saincheisteanna sábháilteachta lena mbaineann, chomh maith leis na srianta sonracha a bhaineann leis an iompar paisinéara muirí. B'fhéidir go gcabhródh sé freisin dá socrófaí seisiún cainte le comhaltaí foirne lárnacha nuair a bhíonn an cúrsa á dhearadh
- Ba cheart go gcuimseodh an oiliúint conas faireachán éifeachtach a dhéanamh ar thionchar na hoiliúna ar sheirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil, agus ba cheart cur chuige dea-chleachtais le haghaidh faireacháin éifeachtaigh a bheith mar chuid di
- Ba cheart go léireodh an imeacht oiliúna féin prionsabail na dea-rochtana agus ba cheart í a eagrú in ionad inrochtana. Ba cheart a iarraidh ar an lucht freastail maidir lena riachtanais rochtana féin, agus ba cheart freastal do na riachtanais sin. Dá mainneofaí déanamh amhlaidh bheadh sé le tuiscint nach meastar an míchumas a bheith chomh tábhachtach sin
- Beidh gá athbhreithniú a dhéanamh ar na cúrsaí oiliúna go léir atá ann cheana le cinntiú go bhfuil teacht ar ábhar maith oiliúna
- Ba cheart faireachán a dhéanamh ar éifeachtacht na hoiliúna trína tionchar ar sholáthar seirbhísí ardchaighdeáin do chustaiméirí a fhíorú

8.5 Cathain a theastaíonn oiliúint ó dhaoine?

Is iad na tráthanna is oiriúnaí chun oiliúint a chur ar fáil don fhoireann:

- Ag an ionduchtúchán
- Ar bhonn leanúnach – mar shampla, cúrsaí athnuachana bliantúla mar chuid de chlár comhaontaithe
- Nuair a chuirtear aon athruithe suntasacha ar an gcleachtas seirbhíse
- Nuair a athraíonn comhaltaí foirne a ról agus go dteastaíonn scileanna difriúla uathu

Mura mbíonn oiliúint chomhionannais mhíchumais curtha ar fáil don fhoireann cheana féin, nó má bhíonn éiginnteacht ag baint le caighdeán na hoiliúna atá curtha ar fáil, beidh gá le clár a bhunú le cinntiú go bhfaigheann an fhoireann uile oiliúint ar chomhionannas míchumais le linn tréimhse ar leith.

8.6 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais

1 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí oiliúint chuí a chur ar fáil don fhoireann le cinntiú go dtuigeann an fhoireann riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus go mbeidh siad ábalta freagairt dóibh go héifeachtach i ndáil lena bpoist féin.

2 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí breithniú a dhéanamh ar oiliúint chomhionannais mhíchumais a chur chun feidhme, mar chuid den chlár oiliúna don phost. Ba cheart an oiliúint a bheith á cur ar fáil ag oiliúnóirí le taithí a bhfuil cuntas teiste maith acu san oiliúint chomhionannais mhíchumais.

3 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí faireachán a dhéanamh go rialta ar éifeachtacht na hoiliúna.

8.7 An chéad chéim eile

- **Guidelines for Purchasers of Disability Equality Training [Treoirlínte le Haghaidh Ceannaitheoirí Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais],** NDA, (2005), **http://www.nda.ie**
- Tá **Guidelines on Equality and Diversity Training in Enterprises [Treoirlínte ar Oiliúint Chomhionannais agus Éagsúlachta i bhFiontair]** foilsithe ag Equality Authority [an Údarás Comhionannais], **http://www.equality.ie**
- Cuireann FÁS liosta d'oiliúnóirí ar fáil ar **National Register of Trainers Search Engine [Inneall Cuardaigh Chlár Náisiúnta na nOiliúnóirí] http://jobbank.fas.ie**

Caibidil 9
Briseadh agus Éigeandáil

Briseadh agus Éigeandáil

9.1 Réamhrá

Ceanglaítear ar oibritheoirí iompair paisinéara muirí pleananna agus nósanna imeachta a bheith i bhfeidhm acu chun ullmhú do mhíchor agus éigeandáil a d'fhéadfadh tarlú le linn seirbhísí iompair a chur ar fáil, ar shoithí agus i saoráidí cladaigh araon, agus chun déileáil leo. Is féidir míchor a shainmhíniú mar imeachtaí a chuireann isteach ar ghnáthchúrsa seirbhísí – mar shampla, míchor neamhbheartaithe mar gheall ar shoitheach do bhriseadh síos, nó míchor beartaithe de bharr dul sa duga tirim agus suirbhé bliantúil. Bíonn éigeandáil níos tromchúisí de bhrí go mbíonn gníomh láithreach ag teastáil. Samplaí a d'fhéadfaí a lua is ea dóiteán, nó uisce ag teacht isteach gan srian, nó fabht tromchúiseach ar bord soithigh, nó bagairt slándála.

Ní mór d'oibritheoirí foirgneamh iompair paisinéara mhuirí cloí le raon reachtaíochta le cinntiú go mbíonn foirgnimh slán don fhoireann agus do chustaiméirí; áiríonn siad sin na hAchtanna Seirbhísí Dóiteáin (1981 agus 2003), an tAcht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair (2005) agus reachtaíocht um Rialú Foirgníochta. Beidh ar oibritheoirí soithí cloí leis na hAchtanna Loingis Cheannaíochta agus dlí an AE. Is le hionstraimí reachtúla (I.R.) a fhorfheidhmítear an chuid is mó den dlí muirí de ghnáth. Forordaíonn na hionstraimí reachtúla rialacháin maidir le foirgníocht, comhrac dóiteáin, trealamh tarrthála, foirniú soithí, sláinte agus sábháilteacht agus cloí leis an gCód um Bainistiú Sábháilteachta Idirnáisiúnta (ISM). Baineann an Cód um Shlándáil Long agus Saoráidí Poirt (ISPS) le longa a bhíonn ag trádáil go hidirnáisiúnta agus leis na saoráidí poirt móra sa Stát araon.

9.2 Pleananna agus nósanna imeachta le haghaidh éigeandála agus míchor a fhorbairt

Chun déileáil le héigeandáil agus le míchor, is gá ar dtús pleananna éigeandála agus pleananna míchoir cuí a ullmhú agus a fhorbairt. Is gnách go gcuirfí na pleananna sin chun feidhme de réir an chórais bainistíochta sábháilteachta do shoithí. Chuirfí pleananna cosúla chun feidhme do chríochfoirt cuain agus saoráidí cladaigh. Ba cheart pleananna atá ann cheana a athbhreithniú ó am go chéile agus ba cheart iad a mheasúnú le cinntiú go n-aithnítear agus go ndéantar de réir riachtanas paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

Tá croíbhaint ag an ullmhúchán agus an phleanáil le seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chothabháil le linn éigeandála agus míchoir. Cuirtear frustrachas ar phaisinéirí nuair nach mbíonn a fhios acu cad tá ag tarlú, seachas ag an míchor féin ann féin. Má dhéantar pleananna agus nósanna imeachta a fhorfheidhmiú i gceart, déanfaidh na paisinéirí níos lú gearán.

Chun déileáil le míchoir dhóchúla a thitfidh amach ar bhonn níos rialta, teastaíonn nósanna imeachta simplí, éifeachtacha chun cur ar chumas na foirne cumarsáid a dhéanamh le paisinéirí. Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go ndéantar sin ar mhodh a thuigfidh gach paisinéir, lena n-áirítear iad siúd faoi mhíchumas luaineachta.

Tá dhá ghné riachtanacha ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí cuimhneamh orthu agus na nósanna imeachta á n-ullmhú le haghaidh éigeandála nó míchoir:

1. Sonraí a thabhairt maidir leis an míchor a luaithe is féidir

Nuair a chuirtear eolas ar fáil a luaithe is féidir agus foláireamh maidir le míchoir bheartaithe, bíonn deis ag paisinéirí pleananna eile a dhéanamh. I gcás míchoir neamhphleanáilte, is fearr daoine a chur ar an eolas sara gceannaíonn siad ticéid. Is fearr eolas a thabhairt do dhaoine maidir le míchoir sula bhfágann siad an baile agus is féidir é sin a dhéanamh i slite éagsúla (an raidió, an guthán, suíomh idirlín, téacstheachtaireachtaí SMS, agus ríomhphost).

Ba cheart labhairt le paisinéirí maidir le míchoir le linn an turais (nuair a bhíonn paisinéirí ar bord an tsoithigh), mar ligfidh sin dóibh socruithe eile a dhéanamh, trí dhul i dteagmháil le daoine ag fanacht leo ag deireadh an aistir, b'fhéidir. Ba cheart go léireodh an tslí ina gcuirtear an t-eolas sin ar fáil riachtanais fhaisnéise daoine difriúla.

2. Eolas ábhartha a chur ar fáil

Tá sé tábhachtach eolas ábhartha a chur ar fáil. Má bhriseann soitheach síos, ba cheart paisinéirí a chur ar an eolas an féidir soitheach ionaid a chur ar fáil nó nach féidir. Ba cheart pleananna agus nósanna imeachta chun déileáil le míchor a chur in iúl don fhoireann agus a chur isteach i gcláir oiliúna foirne.

Ní hé nádúr na n-éigeandálaí é a bheith ag titim amach go minic, ach is suntasach an cleachtadh é, beartú conas déileáil le héigeandálaí, lena mbaineann éigeandálaí dóchúla a d'fhéadfadh tarlú a aithint agus pleananna agus nósanna imeachta a dhearadh chun dul i ngleic leo. Beidh gá go minic in éigeandáil daoine a aslonnú ó fhoirgneamh nó ó shoitheach nó ó chuid de cheachtar acu agus, dá réir sin, beidh gá le breithniú a dhéanamh ar conas is féidir le gach paisinéir, paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta san áireamh, aslonnú go dtí áit shábháilteachta chuí. Gan amhras, dá mhéid a bhíonn foirgneamh nó soitheach inrochtana, is ea is furasta a bheidh sé é a aslonnú i gcás éigeandála.

9.3 Riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta le linn aslonnaithe

Ní mór d'oibritheoirí riachtanais shainiúla paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a chur san áireamh i gcásanna éigeandála. Mar shampla, ní chloisfidh daoine atá bodhar nó a bhfuil moill éisteachta ag dul dóibh clog gnáthaláraim dhóiteáin. B'fhéidir nach mbeadh ar chumas roinnt daoine faoi mhíchumas luaineachta, a bhíonn ábalta gluaiseacht astu féin de ghnáth, déanamh amhlaidh go sábháilte i gcás aslonnaithe agus líon mór daoine eile ag gluaiseacht go tapa i dtreo na mbealach éalaithe dóiteáin. Tá an-chuid ardaitheoirí nach bhfuil deartha lena n-úsáid i gcás éigeandála, mar sin d'fhéadfadh sé go mbeidh an dara rogha ag teastáil chun úsáideoirí cathaoireacha rothaí agus daoine eile maolghluaisteachta a aistriú suas agus síos staighre le linn aslonnaithe. Ar na roghanna atá ann, tá cathaoireacha aslonnaithe (cinn láimhe agus cinn thiomáinte) chun duine a úsáideann cathaoir rothaí a thógáil suas staighre nó síos staighre, ag brath ar leithead agus leagan amach an staighre. D'fhéadfadh cásanna a bheith ann nuair is é an rogha is lú priacail ná gnáthardaitheoirí a úsáid le linn aslonnaithe, cé nár cheart déanamh amhlaidh ach amháin tar éis do dhuine inniúil measúnú riosca cuimsitheach a dhéanamh.

De ghnáth beidh níos lú fadhbanna ag soithí a bhfuil ardleibhéal inrochtana acu agus paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a aslonnú, ach is iad an oiliúint agus cleachtadh sábháilteachta a eagrú go rialta an t-ullmhúchán is oiriúnaí chun déileáil le héigeandáil agus nósanna imeachta éigeandála a chur i gcrích. Tá sé de fhreagracht ar gach oibritheoir soithigh pleananna agus nósanna imeachta éifeachtacha a chur i bhfeidhm chun déileáil le staideanna éigeandála agus chun gach paisinéir a aslonnú go sábháilte. Ba cheart d'oibritheoirí a machnamh a dhéanamh go háirithe ar Phlean Fágála Éigeandála Pearsanta (PFÉP) a ullmhú

le cinntiú go mbeartaítear agus go n-aontaítear riachtanais aslonnaithe paisinéirí nó comhaltaí foirne áirithe sula mbíonn aon éigeandáil ann. B'fhéidir go gcabhródh sé PFÉP caighdeánach a ullmhú do phaisinéirí atá faoi chineálacha áirithe míchumais – mar shampla, d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí nó dóibh siúd atá dall nó a bhfuil lagú amhairc orthu. Tá sé tábhachtach go dtuigfeadh an fhoireann áfach go mbíonn cumais agus riachtanais éagsúla ag gach paisinéir, agus go mbeidh gá le solúbthacht mar sin agus PFÉP á chur chun feidhme.

Ba cheart d'oibritheoirí breithniú a dhéanamh ar a fhiafraí de chustaiméirí nuair a dhéanann siad áirithint, an dóigh leo go dteastóidh cuidiú uathu le linn aslonnaithe.

9.4 Measúnú, iniúchadh agus tástáil

Ba cheart pleananna agus nósanna imeachta le haghaidh éigeandalaí agus míchoir a chur faoi réir measúnaithe agus iniúchta chomh maith le tástáil phraiticiúil a dhéanamh ar a nósanna imeachta. Tá sé tábhachtach go gcinntíonn oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí go bhfreastalaíonn siad do riachtanais a gcuid paisinéirí uile. Tá cás láidir le déanamh freisin ar son paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a bheith rannpháirteach in iniúchadh agus tástáil a dhéanamh ar na pleananna agus na nósanna imeachta. Ba cheart d'oibritheoirí breithniú a dhéanamh ar shaineolaithe inrochtana gairmiúla a fhostú chun iniúchtaí a sheoladh, tharla go mbeidh siad ábalta measúnú a dhéanamh de réir raon leathan paraiméadar inrochtaineachta agus cineálacha éagsúla máchaile, rud nach mbeidh ar chumas iniúchóirí nach saineolaithe iad a dhéanamh, b'fhéidir, fiú más daoine faoi mhíchumas iad.

9.5 Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Briseadh agus Éigeandáil

1 Ní mór d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go n-aithnítear sainriachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus go bhforáiltear dóibh i gcás éigeandála agus míchoir.

2 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí breithniú a dhéanamh ar PFÉP a ullmhú le cinntiú go mbeartaítear agus go n-aontaítear riachtanais aslonnaithe paisinéirí nó comhaltaí foirne áirithe roimh aon éigeandáil a bheith ann.

3 Ní mór d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go ndéantar tástáil rialta ar phleananna agus nósanna imeachta chun déileáil le héigeandálaí agus míchoir, trí chleachtadh agus druileanna a dhéanamh. Ní mór athbhreithniú a dhéanamh ar thorthaí na ndruileanna sin agus iad a úsáid chun nósanna imeachta agus oiliúint a chuirtear ar fáil don fhoireann a dhéanamh bailí nó a uasghrádú.

9.6 An chéad chéim eile

Eolas Ginearálta

- National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2008), **Promoting Safe Egress and Evacuation for People with Disabilities [Dul Amach agus Aslonnú Sábháilte Daoine faoi Mhíchumais a Chur Chun Cinn]**. Baile Átha Cliath, Foilseacháin an Údaráis Náisiúnta Míchumais, **http://www.nda.ie**
- National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais], **Building for Everyone [Tógáil do Chách]**, Foilseacháin an Údaráis Náisiúnta Míchumais **http://www.nda.ie**

Rialacháin

- Tá roinnt doiciméad foilsithe ag an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil maidir le sábháilteacht dóiteáin chun cuidiú le daoine a bhíonn i gceannas ar áitribh a ndualgais a chomhlíonadh faoin Acht Seirbhísí Dóiteáin, 1981. Tá an chud is mó de na doiciméid sin le fáil ar a suíomh idirlín: **http://www.environ.ie** Féach an chuid den suíomh idirlín a bhaineann le Foilseacháin maidir le Seirbhísí Dóiteáin
- Is é an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta (HSA) an foras náisiúnta in Éirinn atá freagrach as sláinte agus sábháilteacht a áirithiú ag an obair. Tá raon leathan foilseachán ag an HSA atá le fáil lena n-íoslódáil ar: **http://www.hsa.ie/**
- Reachtaíocht maidir le Loingeas Ceannaíochta ar fáil lena híoslódáil ó shuíomh idirlín na Roinne Iompair **http://www.transport.ie**

Aguisíní

Aguisín 1: Liosta de Theagmhálacha Úsáideacha

Teagmhálacha Náisiúnta

An Roinn Iompair
Department of Transport

Teach Iompair
Sráid Chill Dara
Baile Átha Cliath 2.
Guthán: (01) 670 7444
Íosghlao: 1890 443 311
Ríomhphost: info@transport.ie
Gréasán: www.transport.ie

Oifig na Suirbhéireachta Muirí
Marine Survey Office

An Roinn Iompair
Lána Líosain
Baile Átha Cliath 2
Guthán: (01) 678 3400
Facs: (01) 678 3409
Ríomhphost: mso@transport.ie

Fóram Iompair Paisinéara Muirí
Maritime Passenger Transport Forum

f/ch An Rannóg Beartais Sábháilteachta Muirí
An Roinn Iompair
Lána Líosain
Baile Átha Cliath 2
Guthán: (01) 678 3434
(01) 678 3420
Ríomhphost: mailto:SP2@transport.ie
Gréasán: www.transport.ie

An tÚdarás Comhionannais
Equality Authority

Birchgrove House,
Ros Cré,
Co. Thiobraid Árann.
Guthán: (0505) 24126
Íosghlao: 1890 245 545
Ríomhphost: info@equality.ie
Gréasán: www.equality.ie

An tÚdarás Náisiúnta Míchumais
National Disability Authority

25 Bóthar Clyde
Baile Átha Cliath 4
Guthán: (01) 608 0400
Ríomhphost: nda@nda.ie
Gréasán: www.nda.ie

An Lárionad Sármhaitheasa i nDearadh Uilíoch
Centre for Excellence in Universal Design

An tÚdarás Náisiúnta Míchumais
25 Bóthar Clyde
Baile Átha Cliath 4
Guthán: (01) 608 0456
Ríomhphost: info@ceud.ie
Gréasán: http://universaldesign.ie

Teagmhálacha Idirnáisiúnta

Comhoibriú Eorpach i réimse an taighde eolaíochta agus theicniúil
COST European Cooperation in the field of Scientific and Technical Research

COST Office
Avenue Louise 149
1050 Brussels
An Bheilg
Guthán: 00 322 533 3800
Ríomhphost: office@cost.est.org
Gréasán: http://www.cost.esf.org

An tSeirbhís Fhaisnéise Áitiúil Eorpach
European Local Transport Information Service

Gréasán: http://www.eltis.org/

Fóram Idirnáisiúnta Iompair
International Transport Forum

Ríomhphost: itf.contact@oecd.org
Gréasán: http://www.internationaltransportforum.org

Teagmhálacha Náisiúnta do scáthghrúpaí agus grúpaí ionadaíocha le haghaidh agus de chuid daoine faoi mhíchumas agus daoine breacaosta

Age Action Ireland Ltd

30-31 Sráid Camden Íochtair
Baile Átha Cliath 2
Guthán: (01) 475 6989
Ríomhphost: mp@ageaction.ie
Gréasán: http://www.ageaction.ie

DeafHear

35 Sráid Fhreidric Thuaidh,
Baile Átha Cliath 1.
Guthán: (01) 872 3800
Ríomhphost: info@Deafhear.ie
Gréasán: http://www.Deafhear.ie/

Cónaidhm na hÉireann um Míchumas
Disability Federation of Ireland (Dfl)

Cúirt Fumbally
Lána Fumbally
Baile Átha Cliath 8
Guthán: (01) 454 7978
Ríomhphost: info@disability-federation.ie
Gréasán: http://www.disability-federation.ie

Cuimsiú Éireann
Inclusion Ireland

Eagraíocht Náisiunta do Dhaoine faoi Mhíchumas Intleachta
Aonad C2
The Steelworks
Sráid Uí Fhoghlú
Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 855 9891
Ríomhphost: info@inclusion.ie
Gréasán: http://www.inclusion.ie

Cumann Bodhar na hÉireann
Irish Deaf Society (IDS)

30 Sráid Bhaile Coimín
Baile Átha Cliath 7
Minicom: (01) 860 1910
Guthán: (01) 860 1878
Ríomhphost: info@irishDeafsociety.ie
Gréasán: http://www.irishDeafsociety.ie

Cumann na hÉireann um Madraí Treorach
Irish Guide Dogs for the Blind

Ceanncheathrú Náisiúnta agus Ionad Traenála
Bóthar na Modhfheirme
Corcaigh
Guthán: (021) 4878 200
Íosghlao: 1850 506 300
Ríomhphost: info@guidedogs.ie
Gréasán: http://www.guidedogs.ie

Cumann Lagéisteachta na hÉireann
Irish Hard of Hearing Association

35 Sráid Fhreidric Thuaidh
Baile Átha Cliath 1
Guthán (01) 872 3800
Ríomhphost: ihha@Deafhear.ie
Gréasán: www.ihha.ie

Cumann Cathaoireacha Rothaí na hÉireann
Irish Wheelchair Association (IWA)

Áras Chúchulainn
Céide an Fhraoigh Dhuibh
Cluain Tarbh
Baile Átha Cliath 3
Guthán: 01 818 6400
Ríomhphost: info@iwa.ie
Gréasán: http://www.iwa.ie

Meabhairshláinte Éireann
Mental Health Ireland

6 Sráid Adelaide
Dún Laoghaire
Contae Átha Cliath
Guthán: (01) 284 1166
Ríomhphost: info@mentalhealthireland.ie
Gréasán: http://www.mentalhealthireland.ie

Cónaidhm Náisiúnta na gComhlachtaí Deonacha
National Federation of Voluntary Bodies

Páirc Ghnó Órán Mór
Órán Mór
Gaillimh
Guthán: (091) 792 316
Ríomhphost: info@fedvol.ie
Gréasán: http://www.fedvol.ie

Comhaontas Náisiúnta Tuismitheoirí agus Siblíní
National Parents and Siblings Alliance (NPSA)

31 Halla Maigeanta
Seantrabh
Baile Átha Cliath 9
Guthán: (01) 842 1267
Ríomhphost: npsa@eircom.net
Gréasán: http://www.npsa.ie

Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill
NCBI

Príomhoifig
Bóthar Whitworth
Droim Conrach
Baile Átha Cliath 9
Guthán: (01) 830 7033
Ríomhphost: info@ncbi.ie
Gréasán: http://www.ncbi.ie

Daoine faoi Mhíchumas in Éirinn
People with Disabilities in Ireland

4ú hUrlár Teach Jervis
Sráid Jervis
Baile Átha Cliath 1
Guthán: 01 872 1744
Ríomhphost: info@pwdi.ie
Gréasán: http://www.pwdi.ie

Aguisín 2: Príomhthagairtí

Association of Transport Co-ordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair] (2004), **Printed Information at Bus Stops: Interim Good Practice Guidelines [Eolas Priontáilte ag Stadanna Bus – Treoirlínte Idirthréimhseacha Maidir le Dea-Chleachtas]**. **http://www.atco.org.uk**

Association of Transport Co-ordinating Officers (ATCO) [Oifigigh Chomhordúcháin Iompair] (arna uasdátú 2003). **Printed Public Transport Information: a Code of Good Practice [Eolas Priontáilte Iompair Phoiblí, Cód Dea-Chleachtais]**. **http://www.atco.org.uk**

Canadian Transport Agency [Gníomhaireacht Iompair Cheanada], 2007. **Code of Practice for Passenger Terminal Accessibility [Cód Cleachtais um Inrochtaineacht Teirminéal Paisinéirí]**. Ontario: Minister of Public Works and Public Services (Canada) **http://www.cta-otc.gc.ca**

Canadian Transport Agency [Gníomhaireacht Iompair Cheanada], 2007. **Guide for Passenger Terminal Accessibility [Treoir ar Inrochtaineacht Teirminéal Paisinéirí]**. Ontario: Minister of Public Works and Public Services (Canada) **http://www.cta-otc.gc.ca**

Centre for Accessible Environments [An Lárionad do Thimpeallachtaí Inrochtana] (2004) **Access Audits: A Guide and Checklists for Appraising the Accessibility of Public Buildings [Iniúchtaí Rochtana: Treoir agus Seicliostaí Maidir le Inrochtaineacht Foirgneamh Poiblí a Mheas]**. **http://www.cae.org.uk**

Department for Transport UK [Roinn Iompair na R.A.] (arna uasdátú 2005) **Inclusive Mobility – A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure [Soghluaisteacht Uileghabhálach – Treoir don Chleachtas is Fearr um Rochtain ar Bhonneagar Coisithe agus Iompair] http://www.dft.gov.uk**

Department of Transport [An Roinn Iompair] (2008). **Transport Access for All (2008 Edition), the Sectoral Plan for Accessible Transport under the Disability Act 2005 [Rochtain Iompair do Chách (Eagrán 2008), an Plean Earnála don Iompar Inrochtana faoin Acht um Míchumas 2005]**
http://www.transport.ie/

Department of Transport, Department of Environment, Heritage & Local Government and Dublin Transportation Office [An Roinn Iompair, An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta & Rialtais Áitiúil agus Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath] (2006). **Traffic Management Guidelines [Treoirlínte Bainistíochta Tráchta]**
http://www.dto.ie

Department of the Taoiseach [Roinn an Taoisigh] (1997, arna leasú, Iúil 2000). **Quality Customer Service for customers and clients of the Civil Service [Scoth Seirbhíse do Chustaiméirí agus Cliaint sa Státseirbhís]**
http://www.bettergov.ie.

Disabled Passengers Transport Advisory Committee (DPTAC) [An Coiste Comhairleach Iompair do Dhaoine faoi Mhíchumas] (1996). **Legibility of Bus Timetable Books and Leaflets: Code of Good Practice [Inléiteacht Leabhar agus Bileog Amchláir Bus: Cód Dea-Chleachtais]**
http://dptac.independent.gov.uk/

Equality Authority [An tÚdarás Comhionannais] (2004). **The Equal Status Acts 2000 to 2004 [Na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 go 2004] http://www.equality.ie**

European Conference of Ministers of Transport (ECMT) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus International Association of Public Transport (UITP) [An Cumann Idirnáisiúnta Iompair Phoiblí] (2006). **Improving Transport Accessibility for All, A Good Practice Guide [Inrochtaineacht Feabhsaithe Iompair do Chách, Treoir um Dhea-Chleachtais] http://www.oecd.org.**

European Conference of Ministers of Transport (CEAI) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] agus International Association of Public Transport (UITP) [An Cumann Idirnáisiúnta Iompair Phoiblí] (2004). **Improving Access to Public Transport [Feabhsú Rochtana ar Iompar Poiblí] http://www.oecd.org.**

European Conference of Ministers of Transport (CEAI) [Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair] (1999). **Charter on Access to Transport Services and Infrastructure [Cairt um Rochtain ar Sheirbhísí agus Bonneagar Iompair] http://www.oecd.org.**

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2002). **Ask Me – Guidelines for Effective Consultation with People with Disabilities [Cuir Ceist Orm – Treoirlínte um Comhairliúchán Éifeachtach le Daoine faoi Mhíchumais] http://www.nda.ie/**

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2002). **IT Accessibility Guidelines [Treoirlínte Inrochtaineachta TE] http://universaldesign.ie/**

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2002). **Building for Everyone [Tógáil do Chách]. http://www.nda.ie/**

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2004). **Towards Best Practice in the Provision of Transport Services for People with Disabilities in Ireland [I dTreo an Chleachtais is Fearr Maidir le Seirbhísí Iompair a Sholáthar do Dhaoine faoi Mhíchumais in Éirinn]**
http://www.nda.ie/

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2005). **Access Handbook Template: A Tool to Help Manage Accessibility of the Built Environment [Lámhleabhar Teimpléid um Rochtain: Uirlis chun Cuidiú le hInrochtaineacht na Timpeallachta Tógtha a Bhainistiú]**
http://www.nda.ie/

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2005). **Guidelines for the Access Auditing of the Built Environment [Treoirlínte d'Iniúchóireacht Rochtana na Timpeallachta Tógtha]**
http://www.nda.ie/

National Disability Authority [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais] (2008), **Promoting Safe Egress and Evacuation for People with Disabilities [Dul Amach agus Aslonnú Sábháilte Daoine faoi Mhíchumais a Chur Chun Cinn]**
http://www.nda.ie/

WC3 Web Accessibility Initiative (WAI) [Tionscnamh inrochtaineachta Gréasáin an W3C] (2008). **Web Content Accessibility Guidelines [Treoirlínte Inrochtaineachta um Ábhar Ghréasáin] (WCAG) 2.0.**
http://www.w3.org.

Aguisín 3: Reachtaíocht

- **Building Control Act, [An tAcht um Rialú Foirgníochta], 1990,** Technical Guidance Documents [Doiciméid Treorach Teicniúil], **http://www.environ.ie**
- **Disability Act [An tAcht um Míchumas], 2005, http://www.nda.ie** nó **http://www.justice.ie**
- **Employment Equality Acts [Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta], 1998-2004, http://www.equality.ie**
- **Equal Status Acts [Na hAchtanna um Stádas Comhionann], 2000-2004, http://www.equality.ie**
- **Merchant Shipping Legislation [Reachtaíocht Maidir le Loingeas Ceannaíochta], http://www.transport.ie**
- **National Disability Authority Act [An tAcht um Údarás Náisiúnta Míchumais], 1999, http://www.nda.ie** nó **http://www.justice.ie**
- **Official Languages Act [Acht na dTeangacha Oifigiúla], 2003, http://www.coimisineir.ie/**
- **Safety, Health and Welfare at Work Act [An tAcht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair], 1989** agus na Rialacháin Feidhmiúcháin Ghinearálta 1993 a lean é, mar a leasaíodh **http://www.hsa.ie**

Aguisín 4: Treoirlínte Achomair

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Eolas

1 Ba chóir d'oibreoir muiriompair paisinéirí a áirithiú go dtugtar eolas i bhformáidí inrochtana éagsúla ag na pointí éagsúla nuair a bhíonn gá ag an bpaisinéir leis – roimh imeachta, ag an bport nó cuan, ar an soitheach agus tar éis an soitheach a fhágáil.

2 Ar a laghad, ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí a áirithiú, maidir le heolas sábháilteachta práinneach agus eolas éigeandála, cláir ama, agus suíomhanna Gréasáin, go bhfuil siad inrochtana ag cách.

3 Ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí a áirithiú go dtugtar eolas ar leith faoi conas cúnamh a fháil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

4 Ba chóir do bhaill foirne ábhartha atá fostaithe ag oibreoirí muiriompair paisinéirí a bheith ábalta eolas soiléir cruinn a thabhairt do phaisinéirí atá faoi mhíchumas luaineachta.

5 Ba chóir d'oibreoirí muiriompair paisinéirí inrochtaineacht an eolais a thugann siad dá gcustaiméirí a sheiceáil go rialta.

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Foirgnimh, calafoirt, cuanta agus céanna

1 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna pleananna a chur i ngnímh d'fhonn feabhas a chur ar inrochtaineacht a mbonneagair agus a gcuid foirgneamh, agus sonraí na bpleananna seo a roinnt le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

2 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna dul i gcomhairle le agus, nuair a bhíonn sé ábhartha, i gcomhpháirtíocht le gníomhaireachtaí eile, amhail údaráis áitiúla, ag cur feabhais ar inrochtaineacht foriomlán an bhonneagair muiriompair agus na timpeallachta tógtha.

3 Má bhíonn foirgnimh, teirminéil, cuanta nó céanna á bhforbairt nó á n-athchóiriú acu, ba chóir d'oibreoirí a áirithiú go mbíonn siad go hiomlán inrochtana do gach paisinéir faoi mhíchumas luaineachta, i gcomhréir leis an treoir atá tugtha ag an NDA i Tógáil do Chách.

4 Ba chóir d'oibreoirí port, cuanta agus céanna a áirithiú go ndéanann iniúchóirí oilte cleachtacha iniúchtaí féiltiúla inrochtaineachta ar an mbonneagar agus ar an timpeallacht thógtha. Beidh aiseolas ó phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta ina ionchur riachtanach don iniúchóir.

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Soithí

1 De bhua a ndeartha agus a réimse oibriúcháin baineann deacrachtaí suntasacha le cuid mhaith soithí maidir le láninrochtaineacht a bhaint amach sa ghearrthréimhse. Is é an cuspóir ba cheart a bheith ag oibritheoirí soithí, feabhsuithe a chur chun feidhme ar mhodh pleanáilte agus de réir amscálaí réadacha.

2 Ba cheart d'oibritheoirí soithí breithniú a dhéanamh ar mhionoibreacha a chur chun feidhme ar nós ráillí láimhe nua a fheistiú, contrárthacht dathanna a fheabhsú trí phéinteáil as an nua nó comharthaíocht nua a fheistiú, tharla gur féidir lena leithéid sin dea-thionchar substaintiúil a imirt ar thaithí an turais do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

3 Ba cheart d'oibritheoirí soithí a chinntiú go ndéantar seiceáil go rialta agus cothabháil cheart ar an trealamh a úsáidtear chun cur le hinrochtaineacht na seirbhíse.

4 Nuair nach mbíonn cuid den soitheach inrochtana, ba cheart d'oibritheoirí soithí custaiméirí ionchasacha agus custaiméirí atá ag beartú an tseirbhís a úsáid a chur ar an eolas roimh thús an turais ionas nach gcuirfear as go mór do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

5 Ba cheart d'oibritheoirí soithí iniúchtaí inrochtana a dhéanamh go rialta ar a seirbhís.

6 Nuair a bhíonn soithí nua á bhfáil, ba cheart d'oibritheoirí a chinntiú go dtugtar an tosaíocht chuí do ghnéithe inrochtaineachta.

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Caidreamh le Custaiméirí

1 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí, nuair is cuí, custaiméirí a choinneáil ar an eolas maidir lena bpleananna feabhsúcháin inrochtana.

2 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí seirbhís chuí a chur ar fáil do chustaiméirí a fhéachfaidh leis na constaicí a bhíonn le sárú ag paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta a mhaolú.

3 Ba cheart go mba chuid de dhualgais rialta gach comhalta foirne ag oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí é, a bheith ag freastal do riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

4 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí meicníochtaí comhairliúcháin inrochtana a úsáid ar bhonn rialta chun cumarsáid éifeachtach a bhunú le paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

5 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí leanúint de bheith ag déanamh faireacháin ar chaighdeán na seirbhísí a chuireann siad ar fáil do phaisinéirí faoi mhíchumas luaineachta.

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Oiliúint Chomhionannais Mhíchumais

1 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí oiliúint chuí a chur ar fáil don fhoireann le cinntiú go dtuigeann an fhoireann riachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus go mbeidh siad ábalta freagairt dóibh go héifeachtach i ndáil lena bpoist féin.

2 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí breithniú a dhéanamh ar oiliúint chomhionannais mhíchumais a chur chun feidhme, mar chuid den chlár oiliúna don phost. Ba cheart an oiliúint a bheith á cur ar fáil ag oiliúnóirí le taithí a bhfuil cuntas teiste maith acu san oiliúint chomhionannais mhíchumais.

3 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí faireachán a dhéanamh go rialta ar éifeachtacht na hoiliúna.

Achoimre ar na Treoirlínte Molta – Briseadh agus Éigeandáil

1 Ní mór d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go n-aithnítear sainriachtanais paisinéirí faoi mhíchumas luaineachta agus go bhforáiltear dóibh i gcás éigeandála agus míchoir.

2 Ba cheart d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí breithniú a dhéanamh ar PFÉP a ullmhú le cinntiú go mbeartaítear agus go n-aontaítear riachtanais aslonnaithe paisinéirí nó comhaltaí foirne áirithe roimh aon éigeandáil a bheith ann.

3 Ní mór d'oibritheoirí iompair paisinéara mhuirí a chinntiú go ndéantar tástáil rialta ar phleananna agus nósanna imeachta chun déileáil le héigeandálaí agus míchoir, trí chleachtadh agus druileanna a dhéanamh. Ní mór athbhreithniú a dhéanamh ar thorthaí na ndruileanna sin agus iad a úsáid chun nósanna imeachta agus oiliúint a chuirtear ar fáil don fhoireann a dhéanamh bailí nó a uasghrádú.