

# BIAŁA KSIĘGA

## Niepełnosprawni a transport kolejowy

– aktualny stan dostępności kolei dla osób  
o ograniczonej możliwości poruszania się



# BIŁA KSIĘGA

## Niepełnosprawni a transport kolejowy

– aktualny stan dostępności kolei dla osób  
o ograniczonej możliwości poruszania się

Publikacja powstała z inicjatywy  
FORUM KOLEJOWEGO – RAILWAY BUSINESS FORUM  
przy współpracy  
Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji  
Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych  
i Instytutu Kolejnictwa

Redakcja „Białej księgi” składa serdeczne podziękowania wszystkim osobom i instytucjom, które były zaangażowane w produkcję tego dokumentu, a w szczególności:  
autorom tekstów: Januszowi Polińskiemu, Adamowi Zajęcowi,  
Piotrowi Farynie, Piotrowi Czarnocie i Przemysławowi Noworzyniowi  
oraz osobom pracującym przy redakcji technicznej tego wydawnictwa:  
Jackowi Wnukowskiemu i Łukaszowi Malinowskiemu.

Warszawa, kwiecień 2015

# SPIS TREŚCI

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Część wstępna                                                                                               | 6  |
| 1.1. Osoby niepełnosprawne w społeczeństwie polskim                                                            | 6  |
| 1.2. Cele opracowania                                                                                          | 9  |
| 1.3. Rys historyczny                                                                                           | 10 |
| 1.4. Podmioty zaangażowane w tematykę PRM w transporcie kolejowym                                              | 13 |
| 1.5. Regulacje Unii Europejskiej i przepisy krajowe                                                            | 14 |
| 1.5.1. Regulacje Unii Europejskiej                                                                             | 14 |
| 1.5.2. Przepisy krajowe                                                                                        | 16 |
| 2. Dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością – osiągnięcia i problemy do rozwiązania | 19 |
| 2.1. Infrastruktura przeznaczona dla podróżnych                                                                | 27 |
| 2.1.1. Parkingi dla podróżnych niepełnosprawnych                                                               | 27 |
| 2.1.2. Drzwi wejściowe – strefa wejścia na dworzec, drzwi wewnętrzne                                           | 30 |
| 2.1.3. Ciągi pieszce (trasy wolne od przeszkód), podłogi i posadzki, pochylnie stałe                           | 32 |
| 2.1.4. Ścieżki dotykowe                                                                                        | 35 |
| 2.1.5. Toalety                                                                                                 | 39 |
| 2.1.6. Kasy i automaty biletowe, punkty informacyjne, poczekalnie                                              | 41 |
| 2.1.7. Schody i poręcze                                                                                        | 44 |
| 2.1.8. Perony                                                                                                  | 46 |
| 2.1.9. Przejścia podziemne i kładki                                                                            | 51 |
| 2.1.10. Przejścia przez tory w poziomie szyn                                                                   | 53 |
| 2.1.11. Urządzenia wspomagające przemieszczanie                                                                | 55 |
| 2.2. Tabor kolejowy                                                                                            | 57 |
| 2.2.1. Dostosowanie wnętrza pojazdów do potrzeb osób o ograniczonej mobilności                                 | 60 |
| 2.2.2. Miejsca dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich i siedzenia                                  | 61 |
| 2.2.3. Oświetlenie, uchwyty, poręcze                                                                           | 64 |
| 2.2.4. Toalety                                                                                                 | 64 |
| 2.2.5. Inne informacje                                                                                         | 65 |
| 2.3. Urządzenia wspomagające wejście do wagonu                                                                 | 66 |
| 2.4. Informacja dla podróżnych z ograniczoną mobilnością                                                       | 75 |
| 2.4.1. Informacja wizualna (drogowskazy, piktogramy, informacja dynamiczna)                                    | 79 |
| 2.4.1.1. Informacja wizualna na stacji (dworcu)                                                                | 79 |
| 2.4.1.2. Informacja wizualna w pociągu                                                                         | 82 |
| 2.4.2. Informacja akustyczna (megafonowa)                                                                      | 83 |
| 2.4.2.1. Informacja akustyczna na stacji (dworcu)                                                              | 84 |
| 2.4.2.2. Informacja akustyczna w pociągu                                                                       | 84 |
| 2.4.4. Informacja indywidualna (osobista – wykorzystująca nowoczesne źródła przekazu)                          | 86 |
| 2.5. Personel kolejowy                                                                                         | 88 |

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.5.1. Personel do kontaktów z podróżnym niepełnosprawnym                                               | 88  |
| 2.5.2. Szkolenie i doskonalenie zawodowe                                                                | 89  |
| 2.6. Organizacja obsługi pasażerskiej                                                                   | 90  |
| 2.6.1. Rozwiązania systemowe                                                                            | 94  |
| 2.6.2. Rozwiązania indywidualne (dla konkretnych stacji i dworców)                                      | 96  |
| 2.7. Finansowanie (źródła finansowania przedsięwzięć zwiększających szeroko rozumianą dostępność kolei) | 98  |
| 3. Dostępność transportu kolejowego w innych krajach – przykłady                                        | 101 |
| 3.1. Koleje francuskie (SNCF)                                                                           | 102 |
| 3.2. Koleje niemieckie (DB)                                                                             | 105 |
| 3.3. Koleje austriackie (ÖBB)                                                                           | 107 |
| 3.4. Koleje skandynawskie                                                                               | 109 |
| 3.5. Koleje włoskie                                                                                     | 113 |
| 4. Podsumowanie                                                                                         | 117 |
| 4.1. Streszczenie                                                                                       | 117 |
| 4.2. Rekomendacje                                                                                       | 118 |
| 5. Załączniki                                                                                           | 125 |
| 5.1. Dostępność kolei na przykładzie wybranych krajów europejskich                                      | 125 |
| 5.1.1. Opis projektów podróży koleją z udziałem osób niepełnosprawnych                                  | 125 |
| 5.1.2. Projekt Tour d'Europe                                                                            | 132 |
| 5.1.3. Projekt Tour de Baltica                                                                          | 155 |
| 5.2. Niepełnosprawni w podróży – kampania Komisji Europejskiej                                          | 177 |
| 5.3. Komentarze                                                                                         | 180 |
| 5.3.1. Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji – „Bariera na bocznicę”                                     | 180 |
| 5.3.2. Fundacja Polska Bez Barier – Osoby z niepełnosprawnością ruchową                                 | 184 |
| 5.3.3. Fundacja Vis Maior – Pasażerowie niewidomi i słabowidzący w transporcie kolejowym                | 185 |
| 5.3.4. Fundacja MaMa                                                                                    | 186 |
| 5.4. Bibliografia i materiały źródłowe                                                                  | 188 |

# 1. Część wstępna

## 1.1. Osoby niepełnosprawne w społeczeństwie polskim

Analizując publikacje dotyczące niepełnosprawności, można odnieść wrażenie, że nie istnieje powszechnie uznana jedna definicja osoby niepełnosprawnej. Wiele organizacji zrzeszających takie osoby podkreśla, że niepełnosprawność jest problemem społecznym i nie ogranicza się do konkretnej osoby. Inaczej widzą to transportowcy, inaczej lekarze czy prawnicy. Warto więc zatrzymać się chwilę nad tą kwestią, a jednocześnie złożonością tej problematyki, gdyż np. „transportowe” patrzanie na problem może być niezrozumiałe dla samych niepełnosprawnych.

Definicja niepełnosprawności zmieniała się wiele razy. W 1980 roku Światowa Organizacja Zdrowia (WHO)<sup>1</sup> opublikowała definicję niepełnosprawności w „Międzynarodowej klasyfikacji uszkodzeń, upośledzeń i niepełnosprawności”. Według tej definicji uszkodzenie oznacza utratę lub odstępstwo od normy w obrębie struktury lub funkcji anatomicznej, fizjologicznej lub psychologicznej człowieka. Niepełnosprawność oznacza zatem wszelkie ograniczenie lub brak – wynikający z uszkodzenia – zdolności wykonywania jakiejś czynności w sposób lub w zakresie uważanym za normalny dla człowieka. Stwierdzono także, że upośledzenie to niekorzystna dla danej osoby sytuacja w relacji z otoczeniem oraz utrudnienie, ograniczenie lub brak możliwości brania udziału w pełnieniu różnych ról w życiu danej społeczności.

### Definicja osoby niepełnosprawnej

W uchwale sejmu z 1982 roku po raz pierwszy pojawiło się pojęcie osoby niepełnosprawnej<sup>2</sup>. Termin ten nie został jednak zdefiniowany. Po raz pierwszy w Polsce zdefiniowano osobę niepełnosprawną w ustawie z 1991 roku<sup>3</sup>. Definicja ta nie zadowoliła jednak wielu środowisk, co spowodowało podjęcie prac nad nową definicją. Rozpoczęło je Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w 1993 roku. Nie znalazły one jednak odzwierciedlenia w dokumentach państwowych.

Nowa definicja osoby niepełnosprawnej pojawiła się w 1996 roku i brzmiała następująco: „Niepełnosprawna jest osoba, której stan fizyczny lub/i psychiczny trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia wypełnianie zadań życiowych i ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i społecznymi”.

W 1997 roku powstały w Polsce dwie kolejne definicje, które zapisano w uchwale sejmu. Pierwsza została zamieszczona w Karcie Praw Osób Niepełnosprawnych<sup>4</sup>. Zapisano tam, że niepełnosprawni to: „osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa, trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi”. Druga definicja została zawarta w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych<sup>5</sup>. Ustawa definiuje osoby niepełnosprawne jako osoby, których stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych, a w szczególności wykonywanie pracy zawodowej, jeżeli osoby te uzyskały odpowiednie orzeczenie. Ustawa zniosła obowiązujące wcześniej grupy inwalidzkie, wprowadzając nowe nazewnictwo dla oznaczenia stopnia niepełnosprawności:

- znaczny (naruszenie sprawności organizmu w stopniu uniemożliwiającym zaspokajanie bez pomocy innych osób podstawowych potrzeb życiowych, za które uważa się samoobsługę, poruszanie się, komunikację, komunikowanie się z otoczeniem),
- umiarkowany (osoba o naruszonej sprawności organizmu, zdolna do zatrudnienia na stanowisku pracy odpowiednio przystosowanym do potrzeb i możliwości wynikających z niepełnosprawności),

<sup>1</sup> Czytelnik pragnący zgłębić wiedzę dotyczącą definicji niepełnosprawności może skorzystać z materiałów zamieszczonych na stronie internetowej WHO: <http://www.who.int/classifications/icf/en>

<sup>2</sup> Uchwała Sejmu z 16 września 1982 roku w sprawie inwalidów i osób niepełnosprawnych. Monitor Polski. 1982. nr 22, poz. 188.

<sup>3</sup> Ustawa Sejmu o zatrudnieniu i rehabilitacji osób niepełnosprawnych (Dz. U. 1991, nr 46, poz.201).

<sup>4</sup> Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych Monitor Polski z 13.08.1997, nr 50, poz. 475.

<sup>5</sup> Dz. U. 1997, nr 123, poz.776.

- lekki (osoba o naruszonej sprawności organizmu, zdolna do zatrudnienia, niewymagająca pomocy innej osoby w celu pełnienia ról społecznych).

Należy nadmienić, że ta klasyfikacja nadal obowiązuje w orzecznictwie ZUS.

W 2006 roku została opublikowana Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych<sup>6</sup>. Zgodnie z konwencją do osób niepełnosprawnych zalicza się osoby z długotrwałą obniżoną sprawnością fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, która w interakcji z różnymi barierami może ograniczać pełne i efektywne uczestnictwo tych osób w życiu społecznym na równych zasadach z innymi obywatelami.

Tak jak w Polsce, również w pozostałych krajach Unii Europejskiej nie ma jednej definicji niepełnosprawności, a często używa się wymiennie kilku różnych. Każdy kraj Wspólnoty ma własny sposób orzekania o niepełnosprawności. W efekcie tego mogą mieć miejsce takie przypadki, gdy osoba uznana za niepełnosprawną w jednym kraju, w innym kraju nie mogłaby otrzymać statusu osoby niepełnosprawnej. W wielu krajach funkcjonuje kilka definicji niepełnosprawności, używanych do różnych celów, takich jak np. rehabilitacja zawodowa, opieka medyczna, edukacja czy transport.

Definicja osób niepełnosprawnych jest zawarta w unijnym dokumencie dotyczącym transportu kolejowego – w technicznej specyfikacji interoperacyjności (TSI-PRM)<sup>7</sup>. Termin „osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” oznacza wszystkie osoby, które mają trudności w korzystaniu z pociągów i związanej z nimi infrastruktury. Termin ten obejmuje następujące kategorie:

- osoby na wózkach inwalidzkich (osoby, które z powodu osłabienia lub niepełnosprawności wykorzystują wózek do poruszania się),
- inne osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym:
  - osoby cierpiące na upośledzenie kończyn,
  - osoby mające trudności z chodzeniem (poruszające się za pomocą specjalnych sprzętów wspomagających pracę mięśni np. kule, protezy, laski),
  - osoby z dziećmi,
  - osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
  - osoby starsze,
  - kobiety w ciąży,
  - osoby niedowidzące,
  - osoby niewidzące,
  - osoby niedosłyszące,
  - osoby głuche,
  - osoby z upośledzeniem w zakresie komunikacji (to znaczy osoby, które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego, w tym osoby z zagranicy),
  - osoby, które nie znają języka miejscowego, osoby cierpiące na trudności w komunikacji,
  - osoby z upośledzeniem funkcji czuciowych, upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym,
  - osoby niskiego wzrostu (w tym dzieci).

**Definicja osoby  
niepełnosprawnej  
w TSI-PRM**

Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji UE 1300/2014<sup>8</sup> osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się oznacza każdą osobę dotkniętą trwałym lub czasowym upośledzeniem fizycznym, umysłowym, intelektualnym lub sensorycznym, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na równi z innymi pasażerami lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku.

Warto przy tym zaznaczyć, że międzynarodowe organizacje transportowe zajmują się w coraz większym wymiarze zagadnieniami dostosowania do przewozu osób niepełnosprawnych. I tak, z punktu widzenia transportu, do tej grupy podróżnych zalicza się obecnie w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii oraz w Niemczech także osoby otyłe.

<sup>6</sup> A/RES/61/106, 13 December 2006, Resolution adopted by the General Assembly, 61/06 Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

<sup>7</sup> Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE) – tzw. TSI-PRM”.

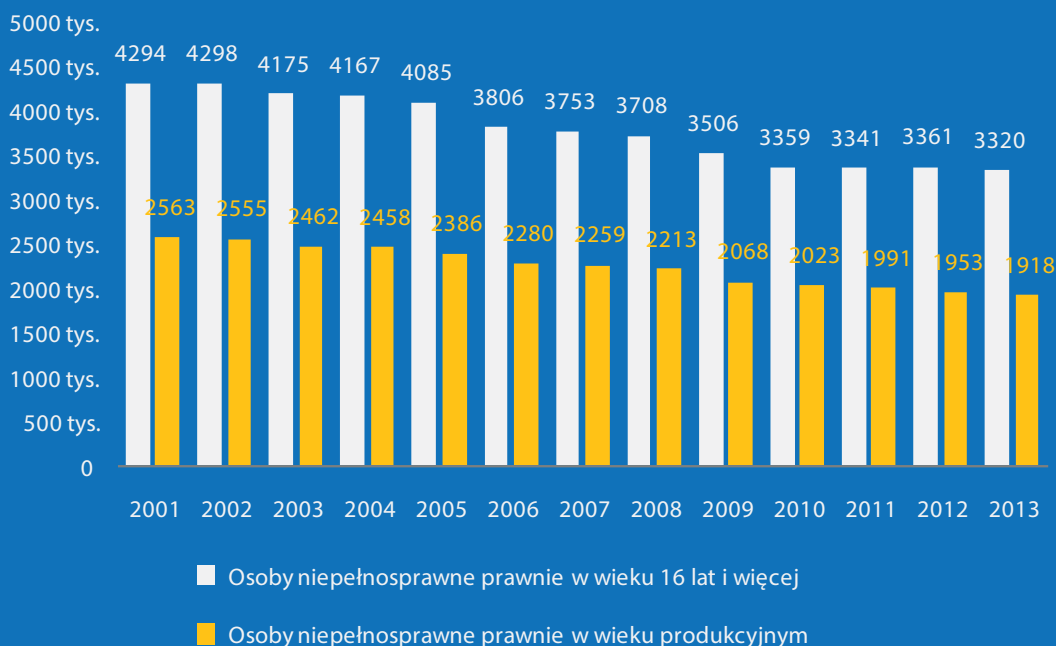
<sup>8</sup> Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 roku w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

## Osoby niepełnosprawne prawnie

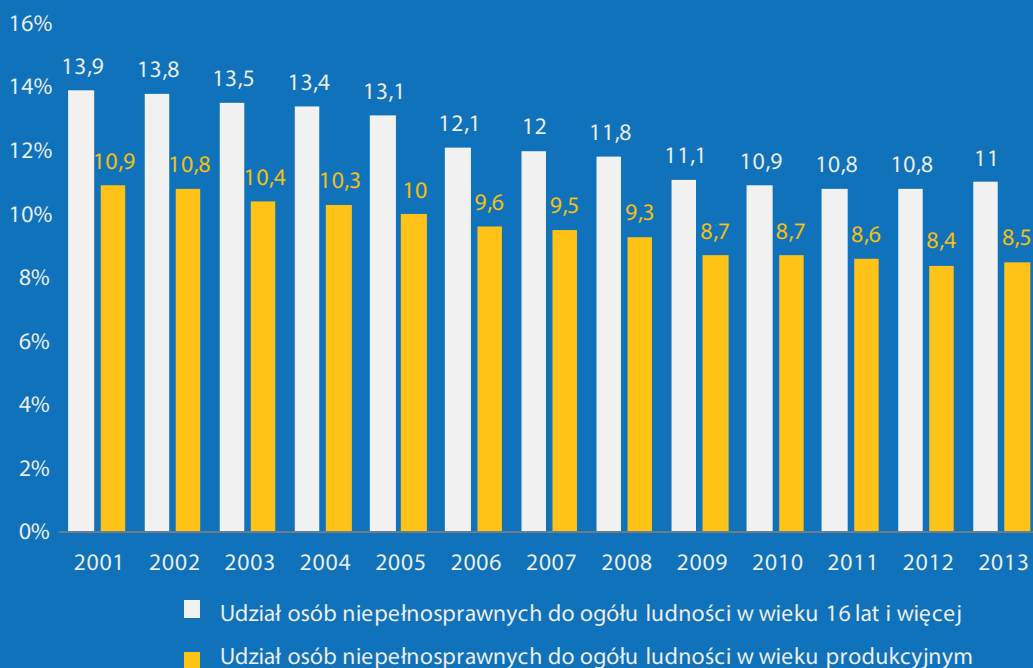
Należy przy tym przytoczyć dane dotyczące osób niepełnosprawnych w Polsce, o uznanej niepełnosprawności z prawnego punktu widzenia. Liczba tych osób stopniowo zmniejszała się na przestrzeni ostatnich lat, zarówno w grupie osób w wieku 16 lat i więcej, jak i w wieku „produkcyjnym” (18-59 lat dla kobiet i 18-64 lat dla mężczyzn). Na podstawie Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), przeprowadzanego systematycznie przez Główny Urząd Statystyczny (GUS), w ciągu ostatnich 13 lat liczebność osób niepełnosprawnych prawnie w wieku 16 lat i więcej zmniejszyła się o 974 tys. osób (z 4.294 tys. w 2001 roku do 3.320 tys. w 2013 roku), przy czym w latach 2010-2013 liczba osób niepełnosprawnych w tej grupie kształtowała się na zbliżonym poziomie.

Z biegiem lat zmniejsza się stopniowo częstość występowania niepełnosprawności „prawnej”. Dla osób w wieku 16 lat i więcej udział osób niepełnosprawnych prawnie w populacji kraju zmniejszył się z 13,9% w 2001 roku do

**Rys. 1.1. Osoby niepełnosprawne prawnie w Polsce w latach 2001-2013**



**Rys. 1.2. Częstość występowania w Polsce niepełnosprawności prawnej w latach 2001-2013**



Źródło (oba wykresy): BAEL. Dane w latach 2001-2009 – na podstawie Narodowego Spisu Powszechnego (NSP) 2002, dane w latach 2010-2013 – na podstawie NSP 2011; opracowanie Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego.



11% w 2013 roku, czyli w ciągu 12 lat spadł o 2,9 punktu procentowego (w 2001 roku wśród 30.843 tys. ludności Polski w wieku 16 lat i więcej 4.294 tys. osób miało orzeczenie o niepełnosprawności, natomiast w 2013 roku na 30.207 tys. osób 3.320 tys. osób posiadało orzeczenie o niepełnosprawności). Na rysunku 1.1 pokazano liczebność osób niepełnosprawnych prawnie w Polsce na przestrzeni lat 2001-2013.

Liczba osób niepełnosprawnych prawnie w wieku produkcyjnym również zmniejszała się na przestrzeni lat. W 2013 roku w stosunku do 2001 roku liczba osób niepełnosprawnych w badanej grupie wiekowej zmalała o 645 tys., przy czym w latach 2008-2013 zmalała o 295 tys. osób. Zmiany te mogą wynikać m.in. z zaostrzonego prawa o orzekaniu o stopniu niepełnosprawności i o niezdolności do pracy (ZUS).

Zmniejszyła się również częstość występowania niepełnosprawności prawnej w wieku produkcyjnym: z 10,9% w 2001 roku do 8,5% w roku 2013 (w 2001 roku w Polsce było 23.445 tys. osób w wieku produkcyjnym, wśród nich 2.563 tys. osób z prawnym orzeczeniem o niepełnosprawności. W 2013 r. osób w wieku produkcyjnym było w Polsce 22.538 tys., z czego 1.918 tys. osób posiadało orzeczenie o niepełnosprawności)<sup>9</sup>. Częstość występowania w Polsce niepełnosprawności prawnej w latach 2001-2013 zamieszczono na rysunku 1.2.

## 1.2. Cele opracowania

Problematyka dotycząca osób niepełnosprawnych jest niezwykle szeroka i interdyscyplinarna. Uczestnictwo w życiu społecznym osób niepełnosprawnych rozumiane jako eliminacja barier architektonicznych, urbanistycznych, transportowych, w komunikowaniu się, problemów psychologicznych i zdrowotnych jest uzależniona od znacznej liczby różnych czynników. Transport kolejowy stanowi jedynie część tematyki dotyczącej wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu. Jest to jednak część istotna ze względu na masowy charakter przewozów kolejowych i zasięg usług przewozowych na terenie całego kraju.

Cele „Białej książki”

W ciągu ostatnich lat powstało kilka opracowań, monografii i raportów dotyczących problemów osób niepełnosprawnych związanych z usługami transportu kolejowego. Są to bardzo cenne prace, jednak ich znajomość jest niewystarczająca. Poza tym wspomniane opracowania z reguły opisują sytuacje związane z wybranym, konkretnym zjawiskiem, natomiast brakuje wydawnictwa, które w sposób uniwersalny i maksymalnie wyczerpujący zajmowałoby się opisem stanu faktycznego oraz wskazywałoby rekomendacje dla poprawy tego stanu.

Podstawowym celem, jaki stawiają sobie autorzy raportu, jest upowszechnienie informacji na temat dostępności transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych/osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a w ślad za tym zwiększenie szans na dalszą eliminację barier i poprawę sytuacji tych, którzy z różnych względów dostęp do podróży koleją mają utrudniony.

Wśród najważniejszych zadań, jakie zgodnie z intencją organizatorów projektu powinno spełnić niniejsze opracowanie, należy wymienić:

- Opracowanie raportu-sprawozdania na temat problemów osób niepełnosprawnych w zakresie podróżowania koleją, przy czym raport ten powinien mieć następujące cechy:
  - uniwersalność – objęcie opracowaniem, w miarę możliwości, całości problematyki z wyczerpującym opisem poszczególnych elementów infrastruktury, taboru przewozowego i organizacji obsługi zarówno od strony obowiązujących przepisów, jak i praktyki widzianej przez osoby niepełnosprawne,
  - jednolitość – oparcie głównego przesłania raportu o kwestie dostępności transportu kolejowego w kontekście korzystania przez niepełnosprawnych,
  - przystępność – zastosowanie w miarę możliwości jak najprostszej i atrakcyjnej prezentacji zagadnień w warstwie językowej i ilustracyjnej.
- Dążenie do jak najszerszej popularyzacji zagadnień poruszonych w raporcie poprzez zastosowanie różnorodnych środków publikacji oraz rozpowszechniania informacji o tym opracowaniu. W skład planowanych działań wchodzi:
  - organizacja specjalnych, dedykowanych konferencji związanych z prezentacją raportu,
  - publikacja raportu głównie poprzez Internet (branżowe portale kolejowe, strony internetowe)

<sup>9</sup> Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2013 roku na rzecz realizacji postanowień Uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 roku „Karta Praw Osób Niepełnosprawnych”. Druk nr 2611. Warszawa, 7 lipca 2014 r.

poświęcone transportowi publicznemu, portale organizacji osób niepełnosprawnych, zainteresowane organizacje zrzeszające osoby niepełnosprawne).

- Przekazanie raportu wraz z wnioskami i rekomendacjami organom administracji publicznej, samorządom, organizacjom społecznym mającym związek z transportem kolejowym oraz środowiskiem osób niepełnosprawnych.

Raport został przygotowany przez Forum Kolejowe – Railway Business Forum (RBF) przy współpracy Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji, Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Instytutu Kolejnictwa. Przy opracowaniu udział swój miały także organizacje. Opracowanie ma charakter całkowicie niekomercyjny i przygotowywane zostało pro publico bono. Jest to całkowicie zgodne z celami funkcjonowania RBF jako związku non-profit, nieprowadzącego działalności gospodarczej. Przy tworzeniu raportu nie korzystano z jakichkolwiek zewnętrznych źródeł finansowania, a wynik pracy RBF udostępnia bezpłatnie wszystkim zainteresowanym podmiotom.

## 1.3. Rys historyczny

W ostatnich dwóch dekadach XX wieku w Europie nasilono działania związane z dostosowaniem transportu publicznego do obsługi osób niepełnosprawnych. W 1985 roku Europejska Konferencja Ministrów Transportu (EKMT) podjęła rezolucję nr 54 inicjującą program dostosowania całego systemu transportowego do obsługi osób niepełnosprawnych. Zadania wynikające z tego dokumentu dotyczyły:

**Działania nad dostosowaniem transportu publicznego do obsługi osób niepełnosprawnych**

- edukacji,
- projektowania,
- adaptacji infrastruktury i taboru przewozowego,
- wprowadzenia nowego taboru przewozowego i budowy nowej infrastruktury transportowej, uwzględniającej potrzeby osób niepełnosprawnych.

Naciski na realizację postanowień tej rezolucji w Polsce zaczęły przybierać na sile po 1991 roku, kiedy podpisano w Brukseli Układ Europejski, ustanawiający stowarzyszenie między Rzeczpospolitą Polską a Europejską Wspólnotą Gospodarczą. Nasiliły się także podczas przygotowań do przystąpienia naszego kraju do Unii Europejskiej. Pomimo tego działania na rzecz osób niepełnosprawnych były rozproszone. Ich skoordynowanie nastąpiło w 1993 roku, kiedy opracowano „Rządowy program działań na rzecz osób niepełnosprawnych”.

W uchwalonej przez sejm we wrześniu 1994 roku ustawie o zmianie prawa przewozowego po raz pierwszy w krajowym dokumencie tej rangi dopisano w artykule 14. ustęp 2.: Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające korzystanie ze środków transportowych, punktów odprawy, przystanków i peronów osobom niepełnosprawnym, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Biorąc pod uwagę granice możliwości finansowych i pomysłowości ludzkiej, koleje europejskie skoncentrowały swoje wysiłki na rozwiązywaniu najtrudniejszego problemu, jakim jest transport podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Ich celem stało się zapewnienie swobodnego dostępu do podróżowania oraz integracji tych podróżnych z innymi w możliwie najlepszych warunkach. Mając na uwadze sprawną realizację rządowego programu działań na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie transportu kolejowego, ówczesna Dyrekcja Generalna PKP zleciła Zakładowi Przewozów Centrum Naukowo-Technicznego Kolejnictwa (obecnie Instytut Kolejnictwa) opracowanie „Programu dostosowania PKP do obsługi osób niepełnosprawnych”<sup>10</sup>. Wskazano w nim, że zadania związane z uzyskaniem dostępności powinny być realizowane punktowo (w odniesieniu do dużych dworców kolejowych) i liniowo (mniejsze stacje i przystanki wzdłuż linii kolejowych). W odniesieniu do pociągów międzynarodowych przyjęte rozwiązania powinny być spójne z rozwiązaniami przyjętymi w krajach objętych określoną relacją pociągu. W programie podkreślono, że istotną rolę w realizacji zamierzeń dostosowawczych odgrywa kompleksowość działań. Wskazano wówczas, że powinna ona dotyczyć:

- opracowania systemu informacji i rezerwacji miejsc dla osób niepełnosprawnych,
- wymagań technicznych dla obiektów kubaturowych, peronów, ciągów komunikacyjnych,

<sup>10</sup> Poliński J. wraz z zespołem: Program dostosowania PKP do obsługi osób niepełnosprawnych. CNTK, praca nr 7004/25. Warszawa 1995 r.

- organizacji przewozów,
- współpracy kolei z innymi przewoźnikami.

### Założenia programu dostosowania do przewozu osób niepełnosprawnych

Przystąpienie do realizacji dostosowywania ciągu transportowego lub fragmentu linii kolejowej powinno być poprzedzone szczegółową inwentaryzacją z zakresu dotychczasowego dostosowania istniejących obiektów do obsługi osób niepełnosprawnych. Wskazano wówczas, że narzędziem umożliwiającym sprawne rozwiązanie tego zadania powinna być ankieta, której wzór dołączono do wspomnianego programu. Założono wówczas, że docelowo program powinien zapewnić:

- pełne dostosowanie wszystkich dworców, na których zatrzymują się pociągi kwalifikowane,
- pełne dostosowanie obiektów dworcowych istotnych z punktu widzenia ośrodków związanych z rehabilitacją osób niepełnosprawnych,
- dostosowanie stacji i przystanków pasażerskich leżących na liniach AGC<sup>11</sup>,
- uruchomienie w dużych aglomeracjach wybranych pociągów dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych,
- systematyczne doskonalenie działalności akwizycyjnej, informacyjnej i promującej ofertę przewozową.

Nowością była wówczas propozycja autorów programu, aby zgodnie z zaleceniami UIC<sup>12</sup> rozważyć możliwość powołania centralnego biura organizacyjnego, które poprzez swoje oddziały w miastach wojewódzkich byłoby odpowiedzialne za organizację podróży osób niepełnosprawnych. Wskazano wówczas, że biuro powinno się zajmować:

- dopełnieniem formalności związanych z przejazdem osoby niepełnosprawnej,
- umożliwieniem dotarcia osoby niepełnosprawnej do pociągu,
- współpracą z organizacjami osób niepełnosprawnych oraz firmami zajmującymi się przewozem inwalidów w obrębie miast.

Podkreślono także dużą rolę zapewnienia pomocy i opieki przez personel kolejowy na dworcu i w pociągu. Stwierdzono wówczas, że taki personel powinien odbywać cykliczne szkolenia, także z zakresu właściwego kontaktu z osobami niepełnosprawnymi.

Wspomniane wymagania i wytyczne projektowania infrastruktury kolejowej zawarte w programie wykorzystano po raz pierwszy w trakcie przygotowywania modernizacji linii E-20 (granica państwa – Kunowice – Poznań – Warszawa – Siedlce – Terespol – granica państwa). Na modernizowanych i remontowanych dworcach usunięto większość barier infrastrukturalnych stanowiących przeszkody w swobodnym poruszaniu się podróżnych niepełnosprawnych. Realizacja programu spowodowała także pierwsze dostosowania taboru przewozowego do potrzeb osób niepełnosprawnych. Poza dostosowaniem do tych potrzeb kilkunastu wagonów pasażersko-bagażowych, w których zainstalowano specjalnej konstrukcji podnośnik dla wózków inwalidzkich oraz przystosowano jeden przedział i toaletę, dostosowano także kilka wagonów przeznaczonych do ruchu kwalifikowanego – rys. 1.3.

Warto podkreślić, że zdobyte wówczas doświadczenia stały się pomocne przy konstruowaniu pojazdów szynowych do ruchu lokalnego i aglomeracyjnego, a także regionalnego. Dostosowanie wagonów do potrzeb osób niepełnosprawnych zaowocowało wieloma usprawnieniami technicznymi, które usunęły niedogodności na styku peron – wagon. Poza nieudanymi konstrukcjami ruchomych pochylni (rys. 1.4) zaczęto stosować wysuwane pochylnie montowane w drzwiach wagonów (rys. 1.5) lub – rzadziej – podnośniki peronowe (rys. 1.6), które w liczbie 16 sztuk trafiły na największe dworce kolejowe w Polsce.

Kiedy w Polsce rozpoczynano korzystanie z wspomnianego programu, w Unii Europejskiej powstała „Strategia wyrównywania szans dla osób niepełnosprawnych”. Opublikowanie tego dokumentu w 1996 roku zainicjowało opracowanie procedur oraz polityk wobec osób niepełnosprawnych.

### Akty prawne UE

Wraz z akcesją Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku nasz kraj rozpoczął współpracę z Komisją Europejską w zakresie opracowywania ustaw i dyrektyw ułatwiających uczestnictwo osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i propagowania tej tematyki w wielu unijnych inicjatywach. W ramach prac legislacyjnych dotyczących osób niepełnosprawnych Wspólnota Europejska wydała do 2010 roku 14 decyzji, rozporządzeń i rezolucji. W odniesieniu do transportu kolejowego największe znaczenie miały:

11 AGC – Europejska umowa o głównych międzynarodowych liniach kolejowych.

12 UIC – Międzynarodowy Związek Kolejowy.

- Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE), tzw. TSI PRM;
- Rozporządzenie nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady Europejskiej z dnia 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

**Rys. 1.3. Wnętrze przedziału wagonu 2. klasy dostosowanego do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich (fot. Krzysztof Ochociński)**



**Rys. 1.4. Jeden z projektów uproszczenia wyjścia z wagonu osoby niepełnosprawnej podróżującej na wózku inwalidzkim (fot. Krzysztof Ochociński)**



**Rys. 1.5. Złożona pochylnia w drzwiach wagonu (fot. Piotr Gondek)**



**Rys. 1.6. Podnośnik peronowy produkcji ZNTK Nowy Sącz – obecnie Newag. (prospekt ZNTK Nowy Sącz)**





## 1.4. Podmioty zaangażowane w tematykę PRM w transporcie kolejowym

Tematyka obejmująca problemy osób o ograniczonej mobilności w związku z transportem kolejowym dotyczy w większym lub mniejszym stopniu wszelkich instytucji oraz podmiotów gospodarczych uczestniczących w procesach przewozów pasażerskich kolejną.

Jak wskazano w rozdziale 1.3. uczestnictwo osób niepełnosprawnych w życiu publicznym, a zwłaszcza w transporcie nabrało szczególnego znaczenia już w latach 80. ubiegłego wieku. Polska kolej była od dawna zaangażowana w pewnej mierze w ustalenia dotyczące niepełnosprawnych, np. poprzez obowiązki wynikające z przepisów o wzajemnym użytkowaniu wagonów pasażerskich w komunikacji międzynarodowej RIC. Pierwsze działania w tym zakresie prowadziło już nieistniejące obecnie przedsiębiorstwo Polskie Koleje Państwowe.

Jednak większe zaangażowanie coraz liczniejszej grupy podmiotów w problemy związane z osobami niepełnosprawnymi podróżującymi koleją przypada na koniec lat 90., a w szczególności na okres działań przedakcesyjnych i procesu akcesji Polski do Unii Europejskiej, kiedy to nastąpiła konieczność implementacji dyrektyw UE i stosowania wprost odnośnych rozporządzeń oraz decyzji po 2004 roku.

Dodatkowo obowiązki uczestników procesu przewozowego zostały dokładnie sprecyzowane w drodze wprowadzenia początkowo decyzji, a następnie rozporządzenia Komisji Europejskiej w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności w zakresie osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Cały wachlarz doświadczeń i stosowanego prawa spowodował konieczność wdrażania różnorodnych działań, zarówno przez instytucje administracji publicznej i samorządowej, jak i przedsiębiorstwa aktywne na rynku transportu szynowego. Najważniejszą rolę w omawianym zakresie pełnią w Polsce podmioty sklasyfikowane według rodzaju kompetencji:

### 1. Instytucje państwowe i samorządowe:

- Minister pracy i polityki społecznej, działający w głównej mierze poprzez pełnomocnika rządu ds. osób niepełnosprawnych
- Minister infrastruktury i rozwoju
- Krajowa Rada Konsultacyjna do Spraw Osób Niepełnosprawnych, działająca jako organ doradczy pełnomocnika rządu ds. osób niepełnosprawnych
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
- Urząd Transportu Kolejowego
- Jednostki samorządu terytorialnego

**Instytucje zaangażowane w tematykę przewozu osób niepełnosprawnych**

### 2. Przedsiębiorstwa kolejowe:

- PKP SA w trybie nadzoru nad spółkami zależnymi oraz jako zarządca dworców kolejowych
- Zarządcy infrastruktury kolejowej, w tym głównie Polskie Linie Kolejowe SA
- Kolejowi przewoźnicy pasażerscy, w tym: PKP Intercity SA, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., Przewozy Regionalne Sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o., Koleje Mazowieckie – KM Sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., Koleje Śląskie Sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o., Koleje Dolnośląskie SA, Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o. w Warszawie, Warszawska Kolej Dojazdowa Sp. z o.o.
- Inni licencjonowani przewoźnicy w mniejszym zakresie (np. Koleje Małopolskie Sp. z o.o., Usedomer Bäderbahn GmbH)

### 3. Przedsiębiorstwa działające na rzecz kolei:

- producenci taboru kolejowego i zakłady naprawcze
- producenci podzespołów i urządzeń dla taboru kolejowego
- usługodawcy oraz producenci urządzeń i wyrobów stosowanych dla obsługi osób niepełnosprawnych w związku z transportem kolejowym
- wykonawcy inwestycji związanych z infrastrukturą kolejową

**4. Instytucje pozarządowe, związki, stowarzyszenia, fundacje, których celem statutowym jest działalność na rzecz osób niepełnosprawnych, w tym w dziedzinie transportu.**

**5. Instytuty naukowo-techniczne, jednostki certyfikujące oceniające zgodność itp.**

Rola i zakres działania poszczególnych podmiotów są oczywiście bardzo zróżnicowane. W zakresie praktycznej realizacji przepisów i postulatów wynikających z „Białej księgi – Niepełnosprawni a transport kolejowy” największe wyzwania stoją przed zarządcami dworców i przystanków kolejowych oraz pasażerskimi przewoźnikami kolejowymi.

## 1.5. Regulacje Unii Europejskiej i przepisy krajowe

### 1.5.1. Regulacje Unii Europejskiej

Problematyka osób niepełnosprawnych stała się dla Unii Europejskiej przedmiotem bardzo dużego zainteresowania, co siłą rzeczy przenosi się na państwa członkowskie. Przed kilkoma laty został zainicjowany proces tworzenia przepisów, aktów i legislacji prawnych, mających na celu poprawę jakości życia tej społeczności. Podstawą tych działań jest tworzenie spójnej polityki społecznej, uwzględniającej wszystkie rodzaje niepełnosprawności, szeroko rozumianą dostępność oraz integrację społeczną i zawodową.

Wspólne działania na rzecz poprawy jakości życia i sytuacji osób niepełnosprawnych sięgają lat 70. ub. stulecia. Pod koniec lat 80. działania te zostały spięte programem HELIOS<sup>13</sup>, mającym na celu stworzenie warunków godnego i niezależnego życia dla osób niepełnosprawnych.

28 listopada 1995 r. 56 przedstawicieli miast europejskich, podczas Konferencji „Miasto i niepełnosprawni”, przyjęło deklarację barcelońską. Do dzisiaj deklarację podpisało już ponad 400 miast, w tym Gdynia jako jedyne miasto z Polski. Deklaracja barcelońska, podobnie jak Standardowe Zasady, jest dokumentem uniwersalnym, wskazującym cele polityki władz lokalnych, a bazuje na podstawowych prawach człowieka, równoprawnym korzystaniu ze wszystkich aspektów życia publicznego, w tym również prawa do samodzielnego uczestnictwa we wszystkich wydarzeniach lokalnych społeczności. Nadrzędność dostępności wymaga od samorządów lokalnych i innych operatorów podjęcia działań w celu likwidacji barier w dostępie osób niepełnosprawnych do przestrzeni publicznej i informacji na jej temat. Celem deklaracji barcelońskiej jest zachęcenie władz lokalnych do wdrażania w lokalnym prawodawstwie zapisów dotyczących integracji osób niepełnosprawnych w społeczeństwie, które dane władze reprezentują. Projekt ten stwarza okazję do tworzenia polityki rozwoju miejscowości przez przedstawicieli władz lokalnych w porozumieniu z organizacjami osób niepełnosprawnych.

W grudniu 1996 roku członkowie Unii Europejskiej ustanowili tzw. „Strategię wyrównywania szans dla osób niepełnosprawnych”. Ta rezolucja zainicjowała stworzenie procedur oraz polityki wobec osób niepełnosprawnych. Dostępność jest w niej rozumiana jako realizacja programów propagujących dostosowanie otoczenia oraz dostęp do informacji i środków komunikowania się między ludźmi.

Rok 1997 jest uważany za przełomowy w podejściu Wspólnoty do problemów, z jakimi borykają się osoby niepełnosprawne. Uchwalony traktat amsterdamski był pierwszym dokumentem, w którym kraje członkowskie bezpośrednio zajęły stanowisko w kwestii niepełnosprawności. Nałożono wówczas na kraje Wspólnoty obowiązek przeciwdziałania dyskryminacji osób niepełnosprawnych (art. 13 traktatu). Stwierdzono takie uchybienia jak izolowanie osób niepełnosprawnych w zamkniętych środowiskach, brak podstawowych aktów sporządzonych w alfabecie Braille’a itp.

W ramach integracji i rozszerzania świadomości na temat potrzeb osób niepełnosprawnych uchwałą Parlamentu Europejskiego ogłoszono rok 2003 Europejskim Rokiem Osób Niepełnosprawnych i podjęto szereg działań na polu międzynarodowym w celu wymiany doświadczeń i wytyczania wspólnych zadań.

<sup>13</sup> Handicapped people in the European Community Living Independently in an Open Society. Program HELIOS funkcjonował w latach 1988-1992, natomiast HELIOS II w latach 1993-1996.

Na uwagę zasługuje Karta Fundamentalnych Praw UE (200/C 364/01), której art. 26 zakłada, że Unia Europejska uznaje i respektuje prawa osób niepełnosprawnych do prowadzenia niezależnego życia w pełni zintegrowanego z osobami pełnosprawnymi we wszystkich dziedzinach.

Współpraca Komisji Europejskiej z krajami członkowskimi w promowaniu uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i propagowaniu tej tematyki we wszystkich unijnych inicjatywach zaowocowały wspomnianym wcześniej szeregiem ustaw i dyrektyw, w tym m.in. wprowadzeniem oznaczeń i udogodnień dla osób niewidomych i niedowidzących oraz wymogiem montowania podnośników lub podjazdów w środkach komunikacji publicznej.

Do ważnych dokumentów Unii Europejskiej należą:

**Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020 z dnia 15 listopada 2010 roku** (KOM 2010 636). Kryzys gospodarczy negatywnie wpłynął na sytuację osób niepełnosprawnych i sprawił, że konieczne stało się szybkie podjęcie działań. Celem niniejszej strategii jest poprawa jakości życia poszczególnych osób oraz odniesienie korzyści przez społeczeństwo i gospodarkę bez powodowania zbędnych obciążeń dla przemysłu i administracji. Komisja określiła osiem podstawowych obszarów działania: dostępność, uczestnictwo, równość, zatrudnienie, kształcenie i szkolenie, ochrona socjalna, zdrowie i działania zewnętrzne. „Dostępność” oznacza, że osoby niepełnosprawne mają dostęp na równych prawach z innymi do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz pozostałych obiektów i usług.

**Dokumenty UE dotyczące niepełnosprawności**

**Rozporządzenie (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym** (Dz. U. UE. L. 2009 r. nr 70 poz. 47). Prawa osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej uregulowane zostały w rozdziale V tego rozporządzenia. W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz podniesienie jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich, aby zwiększyć udział transportu kolejowego w stosunku do innych środków transportu. Pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy przewozu, zatem prawa pasażera powinny podlegać szczególnej ochronie. Przywoływane rozporządzenie ma zatem na celu wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym, a owo wzmocnienie powinno opierać się na istniejącym systemie prawa międzynarodowego. Przepisy rozporządzenia 1371 dotyczą:

- informacji dostarczanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, zawierania umów przewozu, wystawiania biletów i wdrażania komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym;
- odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obowiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasażerów oraz za ich bagaż;
- obowiązków przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów w przypadku opóźnień;
- ochrony i pomocy zapewnianej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym koleją;
- określenia i monitorowania norm jakości obsługi w odniesieniu do połączeń, kontroli zagrożeń bezpieczeństwa osobistego pasażerów oraz rozpatrywania skarg;
- ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

Przywoływane rozporządzenie 1371 dopuszcza jednak możliwość, aby państwa członkowskie wyłączyły czasowo lub bezterminowo z krajowego porządku prawnego niektóre regulacje zawarte w tym akcie prawnym. Państwa członkowskie Unii Europejskiej mogą bowiem udzielić czasowego zwolnienia dotyczącego pasażerskich przewozów krajowych na okres nie dłuższy niż pięć lat, które to zwolnienie może zostać dwukrotnie wznowione każdorazowo o maksymalnie pięć lat, oraz stałego odstępstwa w odniesieniu do miejskich, podmiejskich i regionalnych przewozów kolejowych. Polski ustawodawca skorzystał z powyższej możliwości. W związku z tym w pełnym zakresie przepisy rozporządzenia 1371 stosuje się wyłącznie w ruchu międzynarodowym odbywającym się pomiędzy Polską a pozostałymi państwami Unii Europejskiej.

**Zalecenie nr Rec(2006)5 Komitetu Ministrów Rady Europy przyjęte w dniu 5 kwietnia 2006 roku – Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015.** Ogólnym celem działań jest tworzenie społeczeństwa dla wszystkich. Szeroko rozumiana dostępność środowiska odgrywa kluczową rolę w tworzeniu bardziej integracyjnego społeczeństwa. Dzięki niemu osoby niepełnosprawne mogą uczestniczyć w życiu codziennym. Wymaga to znajomości istniejących barier, włączając postawy i bariery fizyczne, a także zaangażowania w likwidację tych barier. Rezolucja nr ResAP(2001)1 w sprawie wprowadzenia zasad uni-

wersalnego projektowania (universal design) popiera ich wprowadzenie także do programów nauczania wszystkich zawodów zajmujących się środowiskiem zabudowanym, włączając w to architektów, inżynierów, urbanistów i wszystkie inne odpowiednie zawody zajmujące się zagospodarowaniem środowiska lub środowiskiem zabudowanym. Stąd też państwa członkowskie powinny dążyć do zapewnienia, aby wszystkie odpowiednie obszary polityki uwzględniały ogólny cel tworzenia środowiska zabudowanego wolnego od barier; tworzenia wytycznych i standardów, a jeśli okaże się to konieczne również i ustawodawstwa, popierających dostępność i użyteczność budynków, pomieszczeń publicznych oraz środowiska zewnętrznego dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem szczególnego charakteru budynków zabytkowych; zapewnienia, aby wyższe uczelnie i instytucje odpowiedzialne za szkolenie we wszystkich zawodach zajmujących się zagospodarowaniem środowiska (takich jak architekci i urbanisci, fachowcy z sektora budowlanego, konserwatorzy dziedzictwa kulturowego i specjaliści ds. turystyki kulturalnej) promowały zasadę projektowania uniwersalnego w swoich programach nauczania.

**Dokumenty Unii Europejskiej w sprawie osób niepełnosprawnych na kolei**

**Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE), tzw. TSI PRM.** Jest to dokument zawierający zasady zapewnienia dostępności do kolejowych obiektów infrastrukturalnych i taboru przewozowego dla ludzi z ograniczoną mobilnością. Podczas przygotowywania TSI PRM wielokrotnie wykorzystywano zapisy norm europejskich, Kart UIC<sup>14</sup> i poradnika COST 335<sup>15</sup>.

**Decyzja Komisji z dnia 26 kwietnia 2011 roku w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności, odnoszącej się do podsystemu Tabor – lokomotywy i tabor pasażerski, w transeuropejskim systemie kolei konwencjonalnych (2011/291/UE).**

**Karta Praw Pasażera.** Dokument dostępny na stronie internetowej UTK: <http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-dla-podrozn/prawa-i-obowiazki/906,Karta-Praw-Pasazera.html>

**Karta Praw Pasażera** – wykładnia UTK dostępna na stronie: <http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-dla-podrozn/prawa-i-obowiazki/906,Karta-Praw-Pasazera.html>

**Rozporządzenie nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.**

**Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 roku w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.** Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 1 stycznia 2015 r.

## 1.5.2. Przepisy krajowe

W Polsce od kilkunastu lat są wprowadzane normy i akty prawne mające usprawnić życie osób niepełnosprawnych w społeczeństwie. Do tej pory wydano ponad 50 rozporządzeń opublikowanych w dziennikach ustaw. Warto przytoczyć kilka istotnych dokumentów o charakterze ogólnym.

„Prawo do prowadzenia niezależnego życia” (1997) gwarantuje najważniejszy akt prawny – **Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej**, która w artykułach (art. 67, ust.1, art. 68, ust.3 oraz art. 69) ustawy zasadniczej precyzuje prawa osób niepełnosprawnych, a także obowiązki władz publicznych wobec tej grupy osób.

<sup>14</sup> W dokumencie TSI PRM zostały wymienione następujące Karty UIC: 413, 500, 555, 563, 566, 567, 651, 564-2, 513, 515, 505-1, 540, 534, 680, 644, 641, 568, 741. Nie wszystkie z tych kart bezpośrednio dotyczą osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a odnoszą się do nich pośrednio. Część kart dotyczy produktów, materiałów lub urządzeń, które znajdują się w taborze i infrastrukturze kolejowej, których zastosowanie na kolei może mieć wpływ na dostępność dla osób o ograniczonych możliwościach ruchowych.

<sup>15</sup> Techniczne rozwiązania zamieszczone w poradniku miały na celu ułatwienia rządów państw członkowskich, przedsiębiorcom i innym jednostkom opracowania standardów technicznych dla taboru kolejowego, stacji oraz mechanizmów interfejsu. Ekonomiczne i rynkowe aspekty zawarte w poradniku COST 335 mogły być wykorzystywane przez przedsiębiorstwa kolejowe w celu opracowania powiązanych polityk komercyjnych. Informacje zawarte w poradniku były wykorzystywane przez rządy i władze lokalne w celu zdefiniowania i wprowadzenia polityk polepszających dostęp do usług kolejowych.



Drugim bardzo istotnym dokumentem jest **Karta Praw Osób Niepełnosprawnych** (1997), która potwierdza prawo osób niepełnosprawnych do pełnego uczestniczenia w życiu społecznym, dostępu do dóbr i usług, opieki medycznej, edukacji, zatrudnienia, a także życia w środowisku pozbawionym wszelkiego typu barier, takich jak: dostęp do urzędów, punktów wyborczych i obiektów użyteczności publicznej i informacji, swobodnego przemieszczania się i korzystania z poszczególnych gałęzi transportu, a także możliwości komunikowania się według potrzeb.

Dostępność podróży o ograniczonych możliwościach ruchowych do środków transportu publicznego zapewnia **Prawo przewozowe**<sup>16</sup>. Obowiązek budowy obiektów budowlanych, a także przebudowę istniejących z zapewnieniem ich pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych nakazuje **Prawo budowlane**<sup>17</sup>.

Zgodnie z założeniami narodowej polityki kolejowej określonymi w „**Master Planie dla transportu kolejowego w Polsce do 2030 roku**”, przyjętym uchwałą nr 277/2008 Rady Ministrów z dnia 19 grudnia 2008 roku, do kluczowych priorytetów rewitalizacji sektora kolejowego w Polsce należą działania polegające na ułatwieniu podróżnym możliwości przemieszczania się z wykorzystaniem różnych środków transportu. Dotyczy to również poprawy standardów ich obsługi na dworcach i przystankach osobowych. Realizacja prac rewitalizacyjnych musi uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem podróżnych o ograniczonych możliwościach ruchowych. Zagadnienia dostępności znalazły także miejsce w **Planie Transportowym**.

Biorąc pod uwagę duży wpływ polityki inwestycyjnej na szeroko rozumianą dostępność transportu kolejowego, należy przyjąć, że decydujący wpływ na proces dostosowawczy mają trzy podmioty odpowiedzialne za realizację określonych działań, na których państwo powinno wymóc wywiązywanie się z obowiązków. Należy do nich zaliczyć:

- zarządców dworców kolejowych,
- zarządców infrastruktury kolejowej (w szczególności PKP PLK SA, które są odpowiedzialne za perony wraz z małą architekturą, przejścia podziemne i kładki oraz przejścia w poziomie szyn),
- licencjonowanych przewoźników pasażerskich odpowiedzialnych za dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych posiadanego taboru przewozowego.

W omawianej problematyce dużą rolę do spełnienia ma Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju. Odnosi się to do prowadzenia polityki inwestycyjnej, uwzględniającej realizację zadań likwidujących występujące bariery architektoniczne i techniczne, których istnienie utrudnia lub uniemożliwia osobom niepełnosprawnym swobodne korzystanie z transportu kolejowego. Z tego też względu realizacja zadań dostosowawczych związanych z omawianą problematyką stanowi element „**Programu działań dla rozwoju rynku transportu kolejowego do roku 2015**”.

Zarządców dworców kolejowych i infrastruktury kolejowej obowiązują m.in. takie dokumenty, jak:

- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 5 czerwca 2014 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie (Dz. U. z 2014, poz. 867).
- Standardy techniczne. Szczegółowe warunki techniczne dla modernizacji lub budowy linii kolejowych do prędkości  $v \leq 200$  km/h (dla taboru konwencjonalnego) lub 250 km/h (dla taboru z wychylnym pudłem), PLK, Warszawa 2009.
- Ogólne standardy rozmieszczania informacji dla pasażerów na obszarze stacji kolejowych. Opracowanie dostępne na stronie internetowej: <https://www.google.pl/#q=og%C3%B3lne+standardy+rozmieszczania+informacji+dla+pasazer%C3%B3w+na+obszarze+stacji+kolejowych>
- Uchwała nr 414 zarządu PKP SA z dnia 14 maja 2013 roku w sprawie wprowadzenia do stosowania wytycznych dla oznakowania stałego, zawartych w dokumencie „Ogólne zasady rozmieszczania informacji dla pasażerów na obszarze stacji kolejowych” oraz wprowadzenia zmian do dokumentów powiązanych.
- Uchwała nr 714/2013 zarządu PKP Polskie Linie Kolejowe SA z dnia 5 września 2013 roku dotycząca wytycznych w sprawie komunikatów megafonowych.
- Wytyczne w sprawie wyświetlaczy dynamicznej informacji pasażerskiej. Załącznik do uchwały nr 502/2011 Zarządu PKP Polskie Linie Kolejowe SA z dnia 1 sierpnia 2011 roku.

16 Dz. U. z 2000 roku, nr 50, poz. 601 wraz z późniejszymi zmianami.

17 Dz. U. z 2006 roku, nr 156, poz. 1118 wraz z późniejszymi zmianami.

- Wytyczne w sprawie wyświetlaczy dynamicznej informacji pasażerskiej. Załącznik do uchwały nr 574 Zarządu PKP SA z dnia 5 sierpnia 2011 roku.
- Załącznik do Uchwały Zarządu PKP SA nr 162 z dnia 3 marca 2009 roku pt. „System identyfikacji wizualnej PKP SA”. Rozdział 5. Dworce kolejowe i budynki firmowe. Dworce kolejowe; piktogramy – 5.1. Warszawa 2009.

Z kolei licencjonowanych przewoźników pasażerskich dotyczą m.in. takie dokumenty, jak:

- Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 30 sierpnia 2012 roku w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy – **Prawo przewozowe** (Dz. U. 2012 rok, poz. 1173).
- Ustawa z dnia 25 czerwca 2009 roku o zmianie **ustawy o transporcie kolejowym** (Dz. U. Nr 214, poz. 1658, z późniejszymi zmianami).
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. 2011. 5. 13).
- Regulaminy wewnętrzne przewoźników kolejowych, np. **Regulamin obsługi osób o ograniczonej sprawności ruchowej** spółki przewozowej „X” czy **Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych** spółki „Y”.

Przepisy wewnętrzne przedsiębiorstw kolejowych obejmują akty poświęcone problematyce osób o ograniczonej mobilności w oparciu o:

#### Dokumenty dotyczące przewoźników pasażerskich

- Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- TSI PRM (Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku, dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE) aktualnie stosowane na podstawie Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 roku w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności, odnoszących się do dostępności systemu kolei UE dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
- wytyczne UTK zawarte w opracowaniu „Obsługa osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych” – rekomendacje prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

W szczególności pasażerscy przewoźnicy kolejowi i podmioty odpowiedzialne za funkcjonowanie dworców mają opracowane regulaminy obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej albo też w ogólnych regulaminach przewoźników, dotyczących przewozu osób i rzeczy, zawarte są rozdziały poświęcone tej grupie podróżnych.

#### Informacje o regulaminach dla osób niepełnosprawnych

Informacje o regulaminach bądź wskazówkach dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne na stronach internetowych przewoźników, a także na stronie zarządcy dworców – PKP SA. Informacje te u poszczególnych podmiotów są zróżnicowane i podane w różnej formie. Obejmują z reguły:

- zasady udzielania pomocy w podróży osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu,
- zasady zgłoszenia zamiaru podróży z odpowiednim wyprzedzeniem,
- zasady nabywania przez osoby niepełnosprawne biletu na przejazd w pociągu,
- dostępność urządzeń ułatwiających poruszanie się na dworcach i drogach dojścia (windy, pochylnie i inne), informację w pociągach o miejscach dla osób niepełnosprawnych, wyposażeniu wagonów (w WC dostosowane do potrzeb niepełnosprawnych bezpieczne zablokowanie wózka), formach i sposobach kontaktu z pracownikami obsługi, pomocy w zajęciu miejsca w pociągu itp.

## 2. Dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością – osiągnięcia i problemy do rozwiązania

W Polsce jest ok. 5 mln osób z różnego typu dysfunkcjami, co stanowi ponad 12% ogółu społeczeństwa. Wśród nich jest prawie 3 mln osób na wózkach inwalidzkich, niemal 1,5 mln osób niewidomych i słabowidzących oraz 0,5 mln głuchych. Szeroko rozumiana dostępność jest dla tych osób podstawowym warunkiem uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym. Stanowi możliwość bezpiecznego i łatwego dojścia pieszo lub dojazdu własnym pojazdem do zamierzonego celu przestrzennego. Oznacza również, że osoby z niepełnosprawnością posiadają na równych prawach dostęp do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz innych obiektów i usług. Stąd też stosuje się w celu jej osiągnięcia instrumenty prawne, np. związane ze standaryzacją czy interoperacyjnością.

Z punktu widzenia transportu istotna jest dostępność komunikacyjna, na którą składa się dostępność wewnętrzna, związana z możliwością swobodnego poruszania się w miejscach węzłowych sieci transportowej i dostępność zewnętrzna, związana z możliwością przemieszczania się po tej sieci. Tak więc dostępność komunikacyjna jest stopniem łatwości, z jakim można dostać się do określonego miejsca, dzięki istnieniu sieci infrastruktury, odpowiednich środków przewozowych i świadczonych usług transportowych. Konkretny obszar jest tym dostępniejszy komunikacyjnie, im więcej jest na nim punktów, do których można dotrzeć bez jakichkolwiek utrudnień i wysiłku oraz szybko i tanio.

Dostępność przestrzeni związanej z szeroko rozumianym transportem jest jednym z najistotniejszych zagadnień mających decydujący wpływ na ich aktywność. Pozbawione barier urbanistycznych i architektonicznych środowisko zewnętrzne to głównie dostępne środki transportu oraz elementy infrastruktury, takie jak: przejścia przez jezdnie, place przeddworcowe, miejsca parkingowe i przystanki, pieszce ciągi transportowe, elementy wyposażenia budynku dworca i peronów. Projektowanie przyjaznych i dostępnych dla osób niepełnosprawnych elementów infrastruktury decyduje o pełnym udziale tych osób w życiu i funkcjonowaniu społeczeństwa.

**Dostępność przestrzeni dla osób niepełnosprawnych**

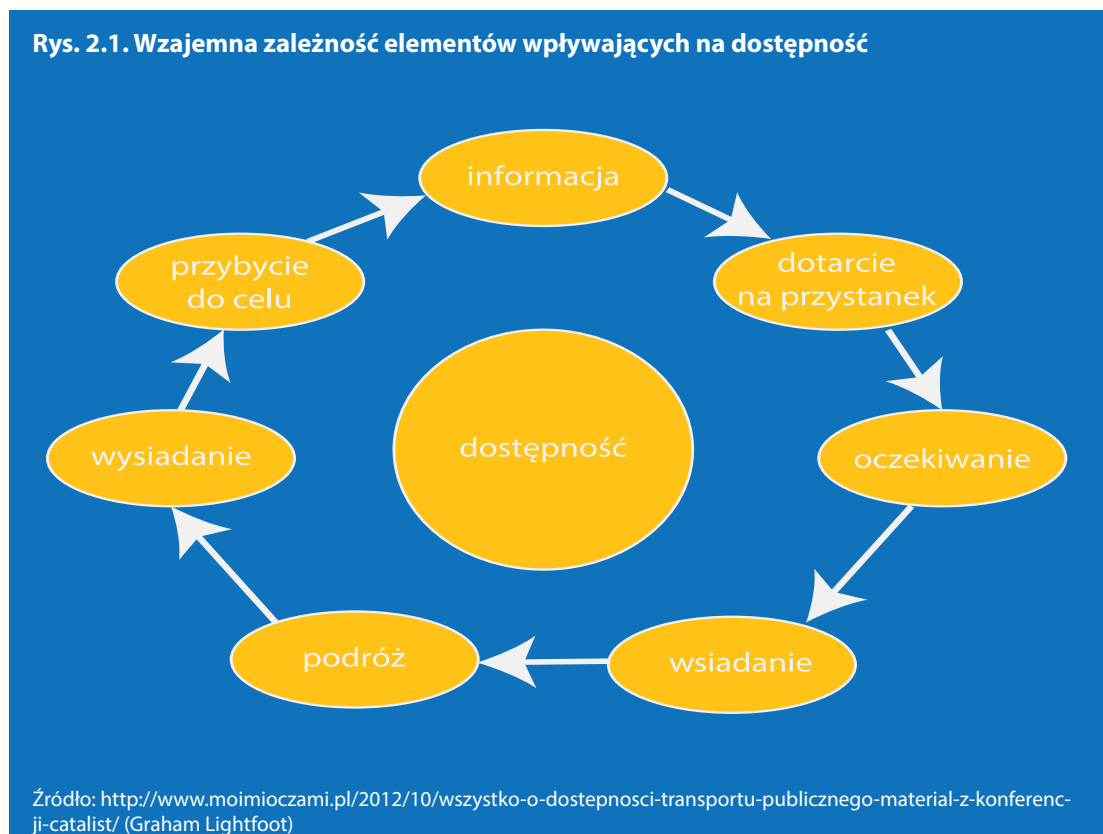
Obok odpowiedniej dostępnej przestrzeni ważną rolę spełnia dostępny tabor przewozowy. Bez tego ogniwa nie jest możliwe podróżowanie osób niepełnosprawnych. I wreszcie element równie istotny jak poprzednie czynniki. Otóż pełna dostępność to nie tylko odpowiednia infrastruktura i tabor przewozowy. To także odpowiednio wyedukowani pracownicy kolei, a nawet współpasażerowie. Dlatego też dużą rolę odgrywa edukacja w zakresie wspierania niepełnosprawnych w podróży.

Jak trafnie wskazał G. Lightfoot<sup>18</sup>, „Utrudnienia w korzystaniu z transportu da się zakwalifikować do głównych rodzajów barier: fizycznych, systemowo-proceduralnych, informacyjnych oraz mentalnych (tworzonych przez personel świadczący usługę oraz współpasażerów). Każda bariera może oddziaływać w inny sposób na osoby dotknięte różnymi dysfunkcjami. Schody są niedostępne dla osób na wózkach inwalidzkich, ale mogą być przemierzane przez osoby niewidome i słabowidzące, pod warunkiem właściwego oznakowania (kontrastującego i dotykowego), zwiększającego bezpieczeństwo. Brak piktogramów nie musi być przeszkodą dla pasażera z dobrą orientacją, ale da się we znaki osobie z niepełnosprawnością intelektualną.

Schemat zależności elementów transportu wpływających na dostępność ma kształt zamkniętego pierścienia, w którym każdy element (informacja, droga na przystanek, oczekiwanie na przystanku, wsiadanie, podróż, wysiadanie i dotarcie do celu) determinuje kolejny” (rys. 2.1).

18 Konferencja KATALIS (Kraków, 22 marca 2012 roku), Graham Lightfoot z firmy Mendes Limited, referat dotyczący dostępności „Can I get there easily? Yes, you can!” (Czy mogę się łatwo przemieszczać? Tak, możesz!).

Rys. 2.1. Wzajemna zależność elementów wpływających na dostępność



#### Elementy wpływające na dostępność

Wszelkie ograniczenia wydatnie utrudniające lub uniemożliwiające osobom niepełnosprawnym poruszanie się na obszarach zurbanizowanych zwykle się nazywać barierami architektonicznymi. Stanowią je np. nierówności chodników, wysokie krawężniki pozbawione ramp na wysokości przejść przez jezdnię, braki oznakowania kolorystycznego czy fakturowego nawierzchni, zwłaszcza przy niebezpiecznych miejscach (pierwszy stopień schodów, przejście przez ulicę, krawędź peronu itp.)

W kolejowych łańcuchach transportowych istotne znaczenie dla osób niepełnosprawnych ma pozbawiona wszelkich barier infrastruktura punktowa. Stąd też działania związane z poprawą dostępności powinny koncentrować się na likwidowaniu wszelkich barier występujących na:

- pasażerskich stacjach kolejowych (duże miasta, w tym ważne punkty o charakterze przesiadkowym) i ich wyposażeniu w urządzenia umożliwiające pokonanie bariery peron – wagon (np. podnośniki peronowe),
- przystankach kolejowych,
- otoczeniu ww. obiektów (styk terenów kolejowych z miejskimi, gminnymi itp.).

W powyższych obszarach ważną rolę pełni profesjonalna informacja dla podróżnych, podawana na całej sieci kolejowej wg ujednoliconych norm wizualnych i dźwiękowych. Kompletną informację tworzy informacja wizualna i dźwiękowa, którą wzmacniają nowoczesne formy przekazu z wykorzystaniem urządzeń audiowizualnych.

Pierwszym stykiem z dworcem jest plac przeddworcowy lub plac przy przystanku osobowym. Mogą istnieć także takie rozwiązania, że budynek dworca ma bezpośrednią styczność z arterią miejską, którą poruszają się różne środki transportu komunikacji publicznej. To właśnie tu powinny być usytuowane przystanki pojazdów naziemnej komunikacji miejskiej oraz odpowiednie parkingi umożliwiające pozostawienie na wydzielonych miejscach parkingowych pojazdów podróżnych. Obszerne parkingi dla pojazdów indywidualnych przy obiektach dworcowych są ideą systematycznie rozwijaną w Polsce. Tworzone są parkingi typu „parkuj i jedź” (P+J) z angielskiego oznaczane jako P+R („park & ride”).

Z placem przeddworcowym lub przystankiem osobowym powinna być związana przyległa infrastruktura transportowa i miejscowy transport, gwarantujący nieprzerwalność łańcuchów transportowych. Place przeddworcowe i place przy przystankach osobowych wraz z przyległą infrastrukturą transportową, wewnętrzne ciągi transportowe, budynki odprawy podróżnych i związane z nimi perony, spięte w całość dobrą informacją, stanowią główne elementy infrastruktury punktowej lub inaczej – kolejowych węzłów transportowych.

Pomieszczenia odprawy podróżnych powinny być wyposażone stosownie do spełnianych funkcji (o znaczeniu krajowym, o znaczeniu międzynarodowym). W zależności od charakteru obiektu i zakresu prowadzonego ruchu kolejowego (obsługa ruchu miejskiego, aglomeracyjnego, regionalnego, międzyregionalnego) dworzec kolejowy powinien mieć poczekalnię o wielkości dostosowanej do potoku podróżnych oraz pomieszczenia odprawy podróżnych, a w nich odpowiednio dostosowane kasy biletowe, toalety, obiekty socjalne, automaty biletowe itp. W tej części dworca powinna być do dyspozycji podróżnych niepełnosprawnych odpowiednio przeszkolona obsługa, mająca do dyspozycji w razie potrzeby stosowny sprzęt pomocniczy.

Aby dostać się z budynku odprawy podróżnych na perony konieczne są tzw. wewnętrzne ciągi transportowe o odpowiednich parametrach. Tworzą je przejścia podziemne, przejścia naziemne (w poziomie szyn, kładki nad torami) oraz techniczne środki wspomagające pokonywanie różnicy poziomów za pomocą schodów, pochylni lub schodów ruchomych, wind lub platformowych podnośników przyschodowych.

Bardzo ważnym elementem infrastruktury stacji pasażerskiej są także perony – ich wysokość, wyposażenie, nawierzchnia, oświetlenie. Dzięki nim podróżni powinni mieć zapewnioną możliwość wygodnego, bezpiecznego i szybkiego wsiadania lub wysiadania z wagonów oraz bezpiecznego poruszania się, a w określonych przypadkach powinien być możliwy także wjazd pojazdów specjalnych, np. ratownictwa medycznego itp.

Poszczególne dworce stacji pasażerskich są połączone ze sobą liniami kolejowymi, które tworzą infrastrukturę liniową. Aktualnie w wielu miejscach przechodzi ona gruntowną modernizację, umożliwiającą podniesienie prędkości jazdy i poziomu bezpieczeństwa. Stopień dostosowania linii kolejowej do obsługi osób niepełnosprawnych jest zatem związany z liczbą znajdujących się na niej dostosowanych do takiej obsługi obiektów infrastruktury punktowej. Pełne dostosowanie linii jest jednoznaczne z istnieniem na niej możliwości wejścia i wyjścia podróżnego niepełnosprawnego w dowolnym miejscu wymiany podróżnych. Tylko taka forma dostosowania liniowego umożliwia zagwarantowanie podróżnym niepełnosprawnym równych szans i warunków podróżowania. Równych warunków w dotarciu do placówek służby zdrowia, uzdrowisk, sanatoriów, domów wypoczynkowych, szkół, miejsc aktywności zawodowej, a także realizacji zainteresowań i utrzymywania więzi rodzinnych.

Aby uzyskać pełną wiedzę o zakresie dostosowania konkretnego dworca lub przystanku kolejowego dla osób z niepełnosprawnością, należy dokonać oceny stanu istniejącego, której zakres powinien dotyczyć:

- otoczenia zewnętrznego:
  - przyległa infrastruktura (place przeddworcowe i parkingi),
  - miejscowy transport publiczny,
- przestrzeni stacji pasażerskiej:
  - pomieszczeń odprawy podróżnych (informacja, kasy, poczekalnie, przechowalnie bagażu, toalety, obiekty socjalne, automaty biletowe itp.),
  - ciągów komunikacyjnych (windy, schody stałe i ruchome, pochylnie stałe i ruchome, platformowe podnośniki przyschodowe, przejścia podziemne, kładki, przejścia w poziomie szyn itp.),
  - peronów (mała architektura, wyposażenie techniczne, np. podnośniki peronowe, nawierzchnia, oświetlenie itp.),
  - informacji (wizualnej, dźwiękowej, innej),
  - wyspecjalizowanej obsługi (przeszkoleni pracownicy kolei, przygotowani do kontaktów z osobami niepełnosprawnymi).

Mówiąc o dostępności, warto przytoczyć zalecenia i dobre praktyki związane z projektowaniem uniwersalnym (projektowaniem dla wszystkich)<sup>19</sup>: „Możliwość użytkowania przez wszystkich ludzi powinna być traktowana jako punkt wyjścia przy projektowaniu. Produkty i otoczenie powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby mogły być one użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różnymi możliwościami, umiejętnościami i stopniem sprawności przy uwzględnionych czynnikach związanych ze zdolnością poruszania się, widzenia, słyszenia, pojmowania, a także wrażliwości na środowisko (np. astma lub alergie). Koncepcja uniwersalnego projektowania jest to strategiczne podejście do planowania i projektowania zarówno produktów, jak i odpowiedniego otoczenia, mające na celu promowanie społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa. Uniwersalne projektowanie to projektowanie produktów oraz otoczenia tak, aby były one dostępne dla wszystkich ludzi, w największym możliwym stopniu, bez potrzeby adaptacji”.

19 Opublikowane w Biuletynie Rzecznika Praw Obywatelskich 2011, nr 5.

Warto przy tym przytoczyć siedem reguł projektowania uniwersalnego<sup>20</sup>:

**Reguła 1. Reguła równych szans dla wszystkich** odwołuje się do demokratycznej zasady równości. Zakłada, że każdy człowiek powinien mieć równy dostęp do wszystkich elementów środowiska: przestrzeni, przedmiotów, budynków, ulic, chodników, szpitali, szkół, środków transportu. Stosowanie tej reguły powinno prowadzić do takiego planowania przestrzeni, aby nie wymagała ona dodatkowych udogodnień dla osób niepełnosprawnych czy mam z dziećmi w wózkach. Raczej zatem szerokie, dostępne z poziomu ulicy, wejście przez automatycznie otwierane drzwi niż wejście po schodach i oddzielna rampa wjazdowa dla wózków.

**Reguła 2. Reguła elastyczności w użyciu** odwołuje się do różnorodnych sposobów użycia przedmiotów ze względu na możliwości i potrzeby użytkowników. Sztandarowym przykładem realizacji tej zasady są nożyczki dla lewo- i praworęcznych, a w kategorii przestrzeni – hale widowiskowe, boiska i obiekty sportowe zaprojektowane w sposób umożliwiający różnym użytkownikom, np. osobom na wózkach, korzystanie z nich. Dobrą ilustracją może być również kino, w którym konstrukcja foteli, odległości między rzędami i łagodny podjazd pozwalają niepełnosprawnym bez trudności uczestniczyć w seansie.

**Reguła 3. Prostota i intuicyjność w użyciu** kładzie nacisk na projektowanie przestrzeni i przedmiotów w taki sposób, aby ich funkcja była zrozumiała dla każdego użytkownika, bez względu na jego doświadczenie, wiedzę, umiejętności językowe czy poziom koncentracji. Najważniejszym polem zastosowań tej reguły są różnego rodzaju informatory, instrukcje obsługi, panele do sterowania urządzeniami oraz sposób oznaczania przestrzeni pomyślany tak, by ujawnić jej podstawowe funkcje bez konieczności dodatkowych komentarzy czy pytania o drogę.

**Reguła 4. Reguła postrzegalności informacji** mówi o tym, by informacja przekazywana za pośrednictwem przedmiotów i struktury przestrzeni była wielomodalna. To bardzo istotne, aby najważniejsze informacje były dostępne zarówno w trybie modalności wzrokowej, słuchowej, jak i dotykowej. Znacznie korzystniej jest zróżnicować tryb przekazu informacji, mamy bowiem wtedy pewność, że nawet wyłączenie któregoś ze zmysłów nie doprowadzi do pominięcia i utraty informacji.

**Reguła 5. Reguła tolerancji na błąd** ma uczynić środowisko bezpiecznym i pewnym dla wszystkich użytkowników. Jej zadaniem jest zminimalizować ryzyko błędnego użycia przedmiotów oraz ograniczyć niekorzystne konsekwencje przypadkowego i niezamierzonego użycia danego przedmiotu. Obejmuje ona także projektowanie w budynkach użyteczności publicznej wind, które mogą być istotnym ułatwieniem podczas akcji ratunkowych, czy planowanie dróg ewakuacyjnych.

**Reguła 6. Reguła niewielkiego wysiłku fizycznego** podczas użycia kładzie nacisk na takie projektowanie przestrzeni i przedmiotów, aby korzystanie z nich było skuteczne, wygodne, łatwe i nie wiązało się z wysiłkiem fizycznym. Chodzi także o to, by wyeliminować powtarzanie tych samych czynności podczas używania przedmiotu. W ramach tej reguły mieszczą się m.in. takie rozwiązania, jak krzeselka dla dzieci w restauracjach czy niskopodłogowe autobusy.

**Reguła 7. Reguła rozmiaru i przestrzeni wystarczającej do użycia** odnosi się do aspektu dopasowania, np. przestrzeni miejskiej, do potrzeb jej użytkowników. Oprócz więc takich rozwiązań o charakterze szczegółowym jak zastosowanie odpowiednio szerokich bramek wejściowych do metra, które umożliwią korzystanie z tego środka transportu osobom na wózkach lub matkom z dziećmi w wózkach, mieścić się tu będą także rozwiązania kompleksowe. Dotyczy to np. planowania stref w miastach tak, by domy i mieszkania nie znajdowały się w dużej odległości od sklepów, urzędów, miejsc rozrywki i życia kulturalnego, szkół i gabinetów lekarskich.

Autorzy projektów dotyczących modernizacji dworców kolejowych powinni w pełni uwzględnić powyższe reguły. Aktualnie PKP SA zarządza ponad 2,5 tys. dworców kolejowych, z czego blisko 600 obsługuje ruch pasażerski. Kilka lat temu zainicjowano program ich modernizacji, który był nasilony zwłaszcza przed Euro 2012. Jego efekty są widoczne w postaci wyremontowanych i odnowionych budynków dworcowych. Dostosowano je do potrzeb dzisiejszych podróżnych, przywracając często historyczny kształt obiektów. Spośród czynnych dworców kolejowych 83 dworcom nadano charakter strategiczny. Na rys. 2.2 przedstawiono stan modernizacji tych obiektów.

<sup>20</sup> Błaszczak M. i Przybylski Ł.: Rzeczy są dla ludzi. Projektowanie uniwersalne. Wydawnictwo Naukowe Scholar. Warszawa 2010 r.



Według danych PKP SA z 31 stycznia 2015 roku czynnych jest 591 dworców kolejowych. Dotychczas zmodernizowano 113 obiektów, z czego 57 dworców w latach 2010-2013, a w 2014 roku – kolejne 20 dworców. W latach 2015-2016 jest planowana modernizacja 24 następnych dworców. Wykaz zmodernizowanych i planowanych do modernizacji dworców zamieszczono w tab. 2.1.

Z punktu widzenia kolei duże znaczenie dla zapewnienia szeroko rozumianej dostępności posiada specyfikacja interoperacyjności TSI PRM. Realizacja zapisów TSI PRM ma zapewnić udogodnienia dla osób niepełnosprawnych na terenie obiektów infrastrukturalnych, obiektów dworcowych i peronów oraz umożliwić pokonanie bariery peron – wagon, a także pozwolić na wygodną i bezpieczną podróż w pociągu. W specyfikacji TSI PRM przedstawione są warunki, które muszą być spełnione w celu osiągnięcia zgodności z tzw. wymaganiami zasadniczymi. W specyfikacjach istotnych warunków zamówienia (SIWZ) na budowę nowej infrastruktury kolejowej oraz modernizację istniejącej, jak również na zakup nowego taboru oraz na modernizację istniejącego, zarządcy infrastruktury i przewoźnicy kolejowi powinni uwzględniać wymagania zawarte w TSI PRM.

**Specyfikacja interoperacyjności TSI PRM**

**Tabela 2.1. Modernizacja dworców kolejowych**

| Lp. | INWESTYCJE DWORCOWE:<br>2010 - 2013 | Data<br>zakończenia<br>prac lub<br>udostępnienia<br>dla podróżnych | Lp. | INWESTYCJE DWORCOWE:<br>2010 - 2013 | Data<br>zakończenia<br>prac lub<br>udostępnienia<br>dla podróżnych |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1   | Tarnów                              | 13.11.2010                                                         | 31  | Poznań Główny                       | 17.05.2012                                                         |
| 2   | Brzeg                               | 29.12.2011                                                         | 32  | Przemyśl Główny                     | 28.02.2012                                                         |
| 3   | Leszno                              | 22.11.2011                                                         | 33  | Przeworsk                           | 31.03.2012                                                         |
| 4   | Luboń                               | 31.08.2011                                                         | 34  | Radziwiłłów                         | 31.05.2012                                                         |
| 5   | Ostrów Wielkopolski                 | 31.12.2011                                                         | 35  | Sławno                              | 31.01.2012                                                         |
| 6   | Pabianice                           | 31.08.2011                                                         | 36  | Terespol                            | 31.03.2012                                                         |
| 7   | Poznań – dworzec letni              | 31.08.2011                                                         | 37  | Wałbrzych Miasto                    | 28.02.2012                                                         |
| 8   | Puszczykówko                        | 31.01.2011                                                         | 38  | Warszawa Centralna                  | 31.08.2012                                                         |
| 9   | Radomsko                            | 31.08.2011                                                         | 39  | Warszawa Stadion                    | 27.03.2012                                                         |
| 10  | Wrocław Przace                      | 28.02.2011                                                         | 40  | Warszawa Wschodnia                  | 31.05.2012                                                         |
| 11  | Wrocław Kuźniki                     | 28.02.2011                                                         | 41  | Wrocław Brochów                     | 30.11.2012                                                         |
| 12  | Wrocław Leśnica                     | 31.03.2011                                                         | 42  | Wrocław Główny                      | 04.06.2012                                                         |
| 13  | Wrocław Mikołajów                   | 28.02.2011                                                         | 43  | Zawiercie                           | 30.06.2012                                                         |
| 14  | Warszawa Śródmieście                | 25.07.2011                                                         | 44  | Zielona Góra                        | 31.07.2012                                                         |
| 15  | Zgierz                              | 31.08.2011                                                         | 45  | Chodzież                            | 12.04.2013                                                         |
| 16  | Bochnia                             | 31.03.2012                                                         | 46  | Głogów                              | 02.09.2013                                                         |
| 17  | Brzesko-Okocim                      | 31.08.2012                                                         | 47  | Jarocin                             | 20.12.2013                                                         |
| 18  | Działdowo                           | 31.01.2012                                                         | 48  | Kępno                               | 19.12.2013                                                         |
| 19  | Elbląg                              | 31.01.2012                                                         | 49  | Kluczbork                           | 19.12.2013                                                         |
| 20  | Gdynia Główna                       | 04.06.2012                                                         | 50  | Kłodzko Główny                      | 25.04.2013                                                         |
| 21  | Gryfino                             | 31.10.2012                                                         | 51  | Koło                                | 06.02.2013                                                         |
| 22  | Ława Główna                         | 31.01.2012                                                         | 52  | Łęczycza                            | 31.12.2013                                                         |
| 23  | Katowice Osobowa                    | 29.10.2012                                                         | 53  | Radom                               | 31.07.2013                                                         |
| 24  | Krzeszowice                         | 31.07.2012                                                         | 54  | Sieradz                             | 19.10.2013                                                         |
| 25  | Kutno                               | 31.08.2012                                                         | 55  | Swarzędz                            | 14.02.2013                                                         |
| 26  | Leżajsk                             | 31.08.2012                                                         | 56  | Świebodzice                         | 29.11.2013                                                         |
| 27  | Łańcut                              | 31.05.2012                                                         | 57  | Wronki                              | 04.11.2013                                                         |
| 28  | Malbork                             | 31.01.2012                                                         |     |                                     |                                                                    |
| 29  | Modlin                              | 30.04.2012                                                         |     |                                     |                                                                    |
| 30  | Piotrków Trybunalski                | 31.07.2012                                                         |     |                                     |                                                                    |



**Tabela 2.1. Modernizacja dworców kolejowych**

| Lp. | INWESTYCJE DWORCOWE - 2014 | Data zakończenia prac lub udostępnienia dla podróżnych | Lp. | INWESTYCJE DWORCOWE: 2015 - 2016  | Planowana data zakończenia prac lub udostępnienia dla podróżnych |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1   | Międzyrzec Podlaski        | 13.01.2014                                             | 1   | Jaworzyna Śląska                  | 14.01.2015                                                       |
| 2   | Myszków                    | 30.01.2014                                             | 2   | Oborniki Śląskie                  | 04.2015                                                          |
| 3   | Kraków Główny              | 14.02.2014                                             | 3   | Rawicz                            | 04.2015                                                          |
| 4   | Środa Wielkopolska         | 24.02.2014                                             | 4   | Łódź Fabryczna                    | 06.2015                                                          |
| 5   | Biała Podlaska             | 17.03.2014                                             | 5   | Kalisz                            | 08.2015                                                          |
| 6   | Kościan                    | 06.04.2014                                             | 6   | Katowice Ligota                   | 08.2015                                                          |
| 7   | Legnica                    | 29.04.2014                                             | 7   | IDS Ciechanów                     | 09.2015                                                          |
| 8   | Chełm Miasto               | 23.05.2014                                             | 8   | IDS Mława                         | 08.2015                                                          |
| 9   | Elk Główny                 | 28.07.2014                                             | 9   | IDS Nasielsk                      | 08.2015                                                          |
| 10  | Lębork                     | 25.07.2014                                             | 10  | IDS Strzelce Krajeńskie<br>Wschód | 08.2015                                                          |
| 11  | Rumia                      | 07.07.2014                                             | 11  | Grodzisk Mazowiecki               | 09.2015                                                          |
| 12  | Poraj                      | 20.08.2014                                             | 12  | Piła Główna                       | 08.2015                                                          |
| 13  | Brzeg Dolny                | 11.09.2014                                             | 13  | Warszawa Centralna                | 10.2015                                                          |
| 14  | Pszczyna                   | 16.09.2014                                             | 14  | Kędzierzyn-Koźle                  | 11.2015                                                          |
| 15  | Gniezno                    | 05.11.2014                                             | 15  | Częstochowa Osobowa               | 11.2015                                                          |
| 16  | Kostrzyn N/O               | 20.11.2014                                             | 16  | Inowrocław                        | 11.2015                                                          |
| 17  | Nowy Sącz                  | 18.12.2014                                             | 17  | Puławy Miasto                     | 12.2015                                                          |
| 18  | Opole Głównie              | 04.12.2014                                             | 18  | Kraków Płaszów                    | 12.2015                                                          |
| 19  | Piastów                    | 12.12.2014                                             | 19  | Szczecin Główny                   | 12.2015                                                          |
| 20  | Rabka Zdrój                | 11.12.2014                                             | 20  | Gliwice                           | 12.2015                                                          |
|     |                            |                                                        | 21  | Olsztyn Zachodni                  | 12.2015                                                          |
|     |                            |                                                        | 22  | Dębica                            | 12.2015                                                          |
|     |                            |                                                        | 23  | Jarosław                          | 12.2015                                                          |
|     |                            |                                                        | 24  | Bydgoszcz Główna                  | 12.2015                                                          |

#### Dostępność dworców kolejowych

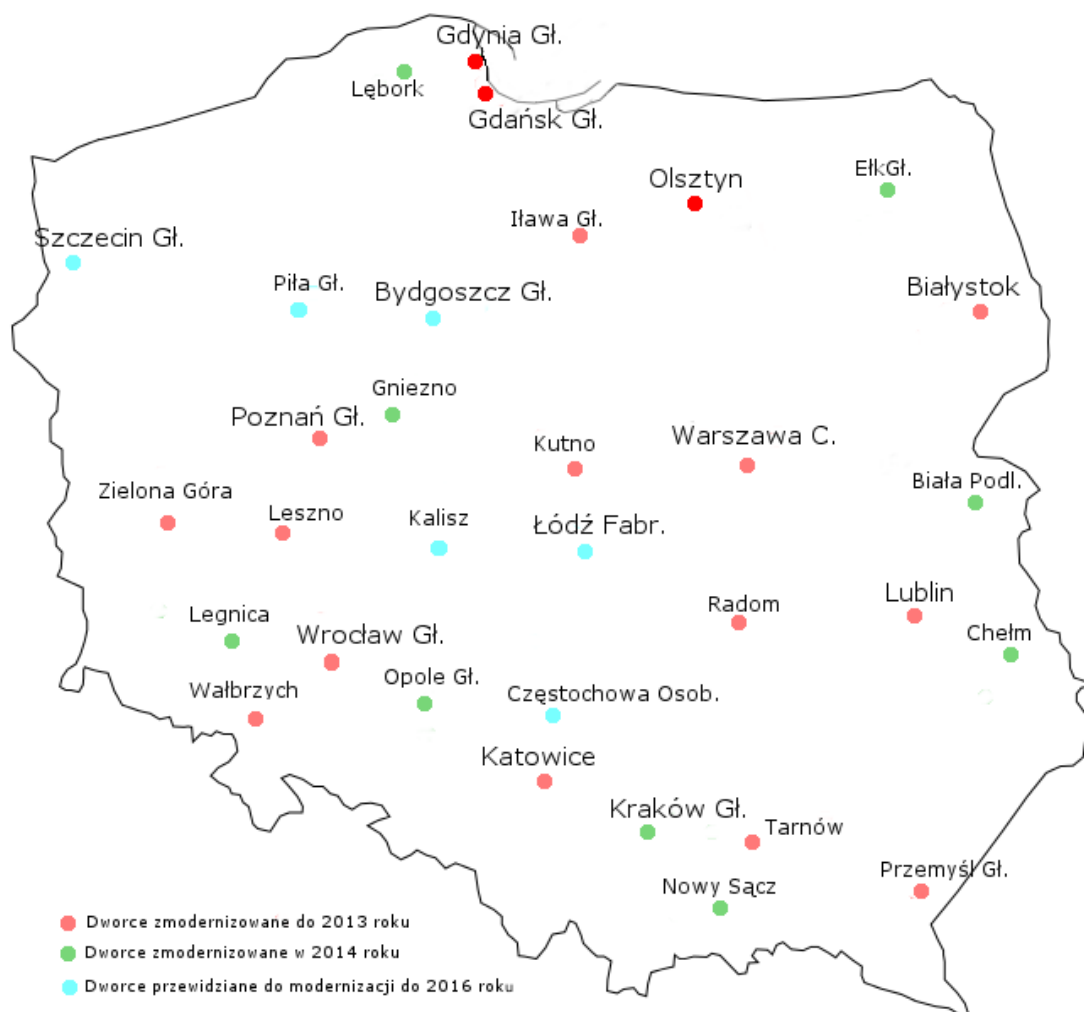
Przegląd dotychczas zmodernizowanych dworców pozwala stwierdzić, że są one przebudowywane według różnych standardów, co w żaden sposób nie zaspokaja potrzeb wszystkich osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Zdarza się, że modernizowane lub nowo powstające obiekty kolejowe nie uwzględniają potrzeby projektowania uniwersalnego, zapewniającego dostęp dla takich osób. Często obiekty z założenia dostępne dla osób niepełnosprawnych są w praktyce niedostępne np. dla osób o niskim wzroście czy matek z dziećmi. Takie sytuacje nie powinny mieć miejsca, jako że Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, dokonując weryfikacji wniosków PKP SA w zakresie dofinansowania przebudowy dworców kolejowych, zwraca uwagę na konieczność zapewnienia, w ramach publicznej części realizowanych projektów, dostępności obiektów dworcowych dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z zapisami specyfikacji interoperacyjności TSI PRM.

W dokumencie „Polityka transportowa państwa na lata 2006-2025” założono priorytet dotyczący poprawy jakości transportu w miastach, w tym poprzez poprawienie konkurencyjności transportu publicznego względem indywidualnego, poprawę warunków ruchu pieszego i rowerowego ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych. Osiągnięcie tego celu następuje w drodze zastosowania rozwiązań systemowych, uwzględniających zarówno obszar planowania, wykonania, jak i jakość usługi transportowej.

W 2013 r. zakończono krajowy etap prac legislacyjnych nad projektem rozporządzenia zmieniającego Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 10 września 1998 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie<sup>21</sup>, uwzględniający merytorycznie wyniki

<sup>21</sup> Dz. U. Nr 151, poz. 987.

Rys. 2.2. Wybrane dworce na sieci polskich kolei



konsultacji społecznych (w tym m.in. osób niepełnosprawnych) oraz uzgodnień międzyresortowych. Kolejnym etapem prac legislacyjnych była procedura notyfikacyjna projektu rozporządzenia do Komisji Europejskiej. Rozporządzenie służy dostosowaniu stanu prawnego do aktualnego stanu wiedzy technicznej w budownictwie kolejowym. Wprowadza m.in. zmiany w zakresie projektowania i budowy peronów przez określenie parametrów technicznych strefy zagrożenia, dotykowego pasa ostrzegawczego, a także trasy wolnej od przeszkód. Rozwiązania te służą podniesieniu bezpieczeństwa poruszania się podróżnych, w szczególności niepełnosprawnych ruchowo, niedowidzących i słabowidzących.

Podejmowane są działania zmierzające do poprawy podróżowania koleją osób niepełnosprawnych, wynikające z rozporządzenia 1371/2007<sup>22</sup>, i wypracowania jednolitego modelu obsługi podróżnego niepełnosprawnego oraz udzielania pomocy w podróży. Istotną kwestią jest sposób przyjmowania przez przewoźnika zgłoszenia potrzeby otrzymania pomocy w podróży i jego potwierdzenia oraz sprawna realizacja zlecenia. Proces ten powinien być ujednolicony przez wszystkich przewoźników kolejowych, przy jednoczesnym zdefiniowaniu, kto i w jakich sytuacjach takiej pomocy powinien oczekiwać. Ważna jest bowiem niezawodność całego łańcucha transportowego. W odniesieniu do osób o ograniczonej możliwości poruszania się nawet jedno brakujące ogniwo, np. przejście schodami po kładce na peron, sprawia, że podróż nie będzie możliwa.

**Działania wynikające z rozporządzenia 1371/2007**

Nad przestrzeganiem obowiązującego prawa w zakresie transportu kolejowego czuwa Urząd Transportu Kolejowego. Prowadzi on zakrojone na szeroką skalę działania, mające na celu poprawę jakości podróżowania koleją. Przy prezie UTK działa Zespół ds. Osób z Niepełnosprawnością. Jego zadaniem jest opiniowanie, doradztwo oraz inicjowanie działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i wysokiej jakości przewozów kolejowych

<sup>22</sup> Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

**Działania UTK  
na rzecz osób  
niepełnosprawnych**

osobom z ograniczoną możliwością poruszania się. W ramach prac zespołu, w 2013 roku, zostały opracowane „Rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego”, dotyczące zakresu oraz jakości obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się, stanowiące ogólną charakterystykę obecnego poziomu świadczonych usług kolejowych w przewozach pasażerskich, wskazujące obszary wymagające szczególnego zaangażowania oraz wspólnej pracy przewoźników, zarządców infrastruktury, zarządców dworców, regulatora rynku, a także organizacji pozarządowych. Dokument zawiera również pakiet rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo oraz podnoszących jakość pasażerskich przewozów kolejowych.

Warto także wspomnieć o systematycznie poprawiającej się informacji dla osób niepełnosprawnych. Kolejni przewoźnicy dostosowują swoje strony internetowe dla potrzeb tej grupy podróżnych. Przykładem może być spółka PKP Intercity, która na swojej stronie uruchomiła interaktywny formularz dla osób niepełnosprawnych. Osoba potrzebująca pomocy może go wypełnić i wysłać zgłoszenie. Dodatkowym ułatwieniem jest możliwość zaplanowania podróży z przesiadkami na pociągi różnych przewoźników obsługujących pasażerskie połączenia kolejowe na terenie kraju. Należy zwrócić także uwagę na funkcjonowanie strony internetowej: [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl), która jest adresowana do pasażerów. Na stronie został zamieszczony link opisujący udogodnienia dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, dostępne na 28 dworcach w Polsce. Wymaga on jednak udoskonalenia i uzupełnienia o kolejne stacje.

Należy podkreślić, że zarówno ze strony przewoźników, jak również zarządców dworców widoczna jest wola stworzenia jasnych i klarownych wytycznych, na podstawie których będą w stanie w należyty sposób realizować zadania związane z obsługą podróżnych niepełnosprawnych. Warto dodać, że przewoźnicy chętnie korzystają z pomocy organizacji zrzeszających osoby niepełnosprawne przy tworzeniu procedur oraz rozwiązań dotyczących obsługi osób o ograniczonych możliwościach ruchowych.

Remonty i modernizacje linii kolejowych w Polsce prowadzi spółka PKP Polskie Linie Kolejowe. Działania inwestycyjne dotyczą drogi kolejowej, obiektów inżynierskich, urządzeń trakcji elektrycznej, sterowania ruchem pociągów i szeroko rozumianej infrastruktury towarzyszącej, tj. peronów i ich wyposażenia, wiat peronowych, dróg dojścia podróżnych do peronu, informacji dla podróżnych. Ważnym zadaniem w tym zakresie jest eliminowanie barier, jakie mogą napotkać osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, osoby starsze, osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, osoby z dziećmi, osoby niskiego wzrostu, a także kobiety w ciąży. Inwestycje prowadzone przez PKP PLK uwzględniają wymagania takich osób i przez to przyczyniają się do poprawy dostępności infrastruktury kolejowej. Odbyna się to poprzez przygotowanie modernizacji linii kolejowych wraz z przystankami osobowymi, przy uwzględnieniu:

- budowy pochylni lub wind o różnych konstrukcjach – przy przejściach pod torami,
- budowy zejść i zjazdów z peronów o pochyleniu umożliwiającym poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich (zwłaszcza wózków z napędem ręcznym),
- przebudowy istniejących peronów lub budowy nowych,
- modernizacji i budowy nowych przejść podziemnych,
- budowy podjazdów,
- właściwego oznakowania przy użyciu piktogramów.

**Inwestycje PKP PLK  
a wymagania dla osób  
niepełnosprawnych**

## 2.1. Infrastruktura przeznaczona dla podróżnych

W zakresie podsystemu Infrastruktura specyfikacji interoperacyjności TSI PRM wymaganiami zasadniczymi objęte są:

- parkingi dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
- trasy wolne od przeszkód,
- drzwi i wejścia,
- posadzki,
- przeszkody przezroczyste,
- toalety i stanowiska przewijania dzieci,
- meble i urządzenia wolnostojące,
- kasy biletowe, punkty informacyjne i punkty obsługi klienta,
- oświetlenie,
- drogowskazy, piktogramy, informacja dynamiczna,
- informacje mówione,
- wyjścia ewakuacyjne, alarmy,
- geometria kładek dla pieszych i przejść podziemnych,
- schody i poręcze,
- podjazdy, schody ruchome, windy, chodniki ruchome,
- wysokość peronu i odległość peron – oś toru,
- szerokość peronu i krawędź peronu,
- koniec peronu,
- urządzenia wspomagające wsiadanie osób na wózkach inwalidzkich
- przejścia przez tory na stacjach.

**Elementy infrastruktury objęte wymaganiami dotyczącymi osób niepełnosprawnych**

### 2.1.1. Parkingi dla podróżnych niepełnosprawnych

Miejsca parkingowe projektowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych (włączając strefy wsiadania/wysiadania) należy wyznaczać w lokalizacji zapewniającej minimalizację wymaganej odległości parking – dworzec. W przypadku garaży umiejscowionych w oddzielnych budynkach (np. garaże wielopiętrowe, nie będące częścią dworca) należy zapewnić bezpieczne i najkrótsze dojście do najbliższej pochylni.

Oznaczenia miejsc parkingowych muszą być widoczne z miejsca kierowcy, tzn. powinny być zamontowane na odpowiedniej wysokości, po stronie czołowej parkingu. Ponadto należy stosować oznakowanie poziome w postaci koperty. Liczba stanowisk parkingowych powinna odpowiadać potrzebom lokalnym, można jednak założyć, że przeciętnie 10% przestrzeni parkingowej dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych jest wielkością wystarczającą.

**Wymagania dotyczące parkingów**

O dostępności miejsca parkingowego lub postojowego decydują następujące czynniki:

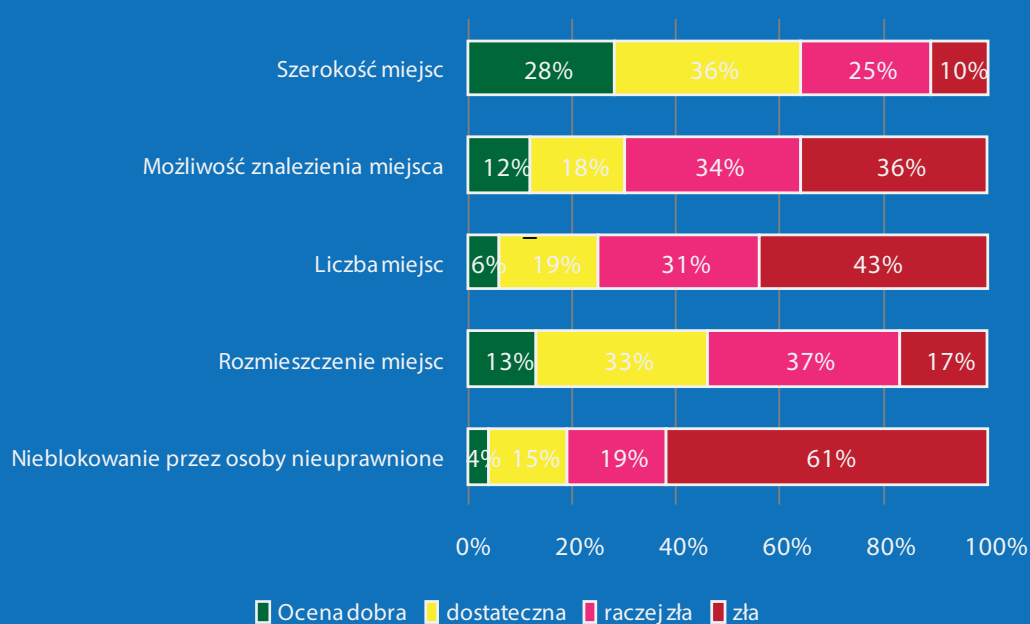
- lokalizacja wyznaczonych miejsc parkingowych w możliwie najmniejszej odległości od drzwi wejściowych do budynku dworca,
- dobre oznakowanie pionowe i poziome,
- automaty biletowe (parkometry) i inne urządzenia związane z obsługą parkingu powinny znajdować się w dostępnym i dobrze oznakowanym miejscu, najlepiej w pobliżu stanowisk dla pojazdów osób niepełnosprawnych,
- nawierzchnia zatok oraz przyległych chodników powinna być utwardzona, równa i gładka o antypoślizgowej fakturze,
- dojścia do miejsc parkingowych i stref wsiadania/wysiadania należy w miarę możliwości wykonywać w jednym poziomie; wszelkie różnice poziomów nie powinny przekraczać 2 cm,
- obsługa urządzeń kontrolnych i barierek dostępu powinna odbywać się bez konieczności wysiadania z pojazdu drogowego,
- strefy wsiadania/wysiadania oraz dojścia i przejścia powinny mieć spadki we wszystkich kierunkach nie większe niż 2%.

Osoby niepełnosprawne w wielu przypadkach wskazują na zbyt małą liczbę miejsc parkingowych i nagminne blokowanie tych istniejących przez osoby nieuprawnione. Rozkład oceny parkingów przez osoby niepełnosprawne przedstawiono na rysunku 2.3.

Parkowanie na miejscach przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych jest możliwe na podstawie specjalnych kart parkingowych. Karty parkingowe dla osób niepełnosprawnych, wydane na podstawie przepisów obowiązujących przed 1 lipca 2014 roku, które miały zachować ważność maksymalnie do końca listopada 2014 roku, zachowują ją do 30 czerwca 2015 roku. Prezydent Bronisław Komorowski, który 6 listopada 2014 roku podpisał stosowną nowelizację przepisów, uzasadnił, że ma to „umożliwić wszystkim zainteresowanym osobom niepełnosprawnym uzyskanie dokumentu uprawniającego do wydania karty parkingowej”. Karty parkingowe potwierdzające szczególne uprawnienia osób niepełnosprawnych w ruchu drogowym, w tym do parkowania na miejscach specjalnie wydzielonych i oznakowanych, zostały wprowadzone na mocy nowelizacji ustawy Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw z dnia 23 października 2013 roku.

#### Karty parkingowe dla osób niepełno- sprawnych

Rys. 2.3. Rozkład oceny parkingów przez osoby niepełnosprawne



Źródło: Niewiadomski L., Olszewski P., Olszewski P.: Dostępność transportu i przestrzeni publicznej dla osób niepełnosprawnych – analiza stanu istniejącego w Warszawie. Politechnika Warszawska, Wydział Inżynierii Lądowej, Instytut Dróg i Mostów, Zakład Inżynierii Komunikacyjnej. Warszawa 2008.

O ile przed nowelizacją ustawy prawo do karty parkingowej miała „osoba niepełnosprawna o obniżonej sprawności ruchowej”, to po zmianie ustawy prawo to przysługuje osobie niepełnosprawnej „mającej znacznie ograniczone możliwości samodzielnego poruszania się”. Wprowadzenie nowych procedur oraz druków kart parkingowych, a także planowanej do wdrożenia od 2016 roku centralnej ewidencji posiadaczy kart parkingowych ma na celu znaczne ograniczenie zjawiska wykorzystywania karty w sposób nieuprawniony. Nowy druk karty, na którym najważniejsze dane (numer i data ważności) są napisane większą czcionką i umieszczone w górnej części karty, zaprojektowano tak, aby dane mogły być łatwo odczytane przez służby kontrolne. Dodatkowo na karcie będzie umieszczany hologram. Od 2016 r. służby kontrolne (policja, straż miejska/gminna) otrzymają praktyczną możliwość sprawdzenia, do kogo należy karta, którą widać zza szyby samochodu. Wzór karty pokazano na rys. 2.4

Aktualnie na wielu dworcach lub przystankach kolejowych miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych są zastawiane pojazdami osób sprawnych (rys. 2.5).

Problematyka parkingów jest w miarę uporządkowana w odniesieniu do dużych dworców kolejowych. Sytuacja wygląda inaczej w odniesieniu do dworców średnich i małych, a także przystanków kolejowych. Oprócz dużych parkingów, których budowa pochłania znaczne środki finansowe, warto jednak zadbać o niewielkie parkingi, które w wielu przypadkach można wyznaczyć niewielkim kosztem w pobliżu danego obiektu kolejowego. Dobrym przykładem może być np. podwarszawski Józefów, gdzie znajdujący się w pobliżu przystanku kolejowe-

Rys.2.4. Wzór nowej karty parkingowej dla osoby niepełnosprawnej

go parking cieszy się dużym powodzeniem. Podczas przeprowadzonego w 2013 roku przez SISKOM<sup>23</sup> audytu 49 stacji i przystanków warszawskiego węzła kolejowego stwierdzono brak wyznaczonych miejsc do parkowania w przypadku 24 stacji i przystanków (49%). W przypadku kolejnych pięciu istniały „dzikie” miejsca parkingowe, w których niejednokrotnie auta parkowane są niezgodnie z przepisami. Wyznaczone miejsca do parkowania istniały w obrębie 20 obiektów (40%), z czego w dwóch przypadkach były to parkingi „parkuj i jedź”. W obrębie przystanków zlokalizowane są jedynie dwa spośród 11 parkingów na terenie stolicy. Na terenie aglomeracji znajduje się kolejne osiem parkingów przesiadkowych, które należą do WKD lub Kolei Mazowieckich.

**Problemy z miejscami do parkowania**

Większość z prowadzonych inwestycji to parkingi wielopoziomowe, wyposażone w pełną infrastrukturę, co znacząco podnosi koszty ich budowy oraz utrzymania. To, że warto budować nieduże parkingi przy stacjach i przystankach kolejowych, pokazują Koleje Mazowieckie, sukcesywnie rozwijające sieć parkingów w mniejszych

Rys. 2.5. Miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych zastawione samochodami bez oznaczeń inwalidzkich



Źródło: Informacja NIK o wynikach kontroli stanu technicznego i przygotowania kolejowych obiektów dworcowych do obsługi pasażerów. Warszawa 2008.

23 Dostępność warszawskich stacji i przystanków kolejowych. Raport SISKOM. Warszawa 2013 r.



**Rys. 2.6. Przykład braku uporządkowania możliwości parkowania większej liczby pojazdów drogowych**



Źródło: Raport SISKOM 2013

miejsowościach na Mazowszu. Takie działania prowadzą do ograniczania liczby pojazdów drogowych wjeżdżających do centrum miast. Istnieje wciąż wiele stacji i przystanków, które są pozbawione parkingów, a pozostawiane „na dziko” samochody blokują chodniki. W takich warunkach brakuje wydzielonych miejsc na zostawianie pojazdów przez osoby niepełnosprawne – rys. 2.6.

## 2.1.2. Drzwi wejściowe – strefa wejścia na dworzec, drzwi wewnętrzne

Główne wejście do budynku dworcowego powinno być bez stopni. Jeżeli taka możliwość nie występuje, a budynek ma kilka wejść, wówczas przynajmniej jedno z nich powinno być przystosowane do możliwości osób niepełnosprawnych. Jest dozwolone użycie drzwi ręcznych, półautomatycznych i automatycznych. W przypadku zastosowania drzwi obrotowych należy zapewnić dodatkowe, ogólnodostępne drzwi nieobrotowe, sąsiadujące z drzwiami obrotowymi. Przykłady wejść do dworców kolejowych pokazano na rys. 2.7.

Należy dążyć do tego, aby drzwi i wejścia spełniały następujące warunki:

- drzwi ręczne nieprzesuwne powinny być wyposażone w poziome poręcz-dźwignie typu push-bar, zamontowane na całej szerokości drzwi,
- drzwi automatyczne i półautomatyczne powinny być wyposażone w urządzenia zapobiegające zaklinowaniu osoby podczas korzystania z przejścia,
- jeżeli do obsługi drzwi służą przyciski lub inne urządzenia zdalnego sterowania, przycisk lub urządzenie powinny kontrastować z otoczeniem, a korzystanie z nich nie może wymagać użycia siły większej niż 15 niutonów,
- jeżeli zastosowane są dwa przyciski – otwierania i zamykania – zamontowane nad sobą, górny przycisk powinien zawsze służyć do otwierania drzwi,
- elementy sterujące powinny być rozpoznawalne dotykiem, ze wskazaniem ich funkcji,
- wymagana siła konieczna do otwarcia lub zamknięcia drzwi ręcznych w warunkach bezwietrznych nie powinna przekraczać 25 niutonów,

**Wymagania dotyczące  
drzwi wejściowych  
na dworzec kolejowy**



Rys. 2.7. Przykładowe rozwiązania drzwi wejściowych do dworców kolejowych



Źródło: <http://www.pasazer.utm.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/bialystok/3511,Bialystok.html>  
Źródło: <http://www.pasazer.utm.gov.pl/dokumenty/zalaczniki/4/4-7004.jpg>

- do zamknięcia lub otwarcia drzwi obsługiwanych ręcznie powinny służyć klamki obsługiwane dłonią, wymagające użycia siły nie większej niż 20 niutonów,
- drzwi powinny być pozbawione progów, a jeżeli przed nimi znajdują się schody, należy wykonać odpowiednią pochylnię.

Jako drzwi wewnętrzne pożądane są drzwi przesuwne o lekkiej konstrukcji i niewymagające progów. Ten rodzaj drzwi jest odpowiedni dla osób niewidomych, a także poruszających się na wózkach inwalidzkich. W odniesieniu do drzwi skrzydłowych otwieranych systemem tradycyjnym wskazuje się na konieczność stosowania zatrząsków zderzakowych ograniczających ich otwarcie oraz zabezpieczających przed samoczynnym ruchem powrotnym. Zaleca się także stosowanie w drzwiach zamków rolkowych zamiast zamków z klamką. Można je bowiem otwierać poprzez pchnięcie laską lub wózkiem.

Przed drzwiami powinna być wolna przestrzeń umożliwiająca manewrowanie wózkiem inwalidzkim. Drzwi powinny być zaopatrzone dodatkowo po obu stronach w specjalne uchwyty (poręczne kątowe), które ułatwiają osobom niepełnosprawnym ich otwieranie i zamykanie, co stanowi dużą pomoc przy przejeździe wózkiem, umożliwiając przeciąganie lub odpychanie.

Projektując wejścia do pomieszczeń z drzwiami należy zabezpieczyć przed ewentualnymi uszkodzeniami mechanicznymi skrzydła drzwiowe i futryny. Można to zrobić poprzez zastosowanie płyty ochronnej z odpowiednio dobranego materiału, wykończonej drobną fakturą (np. blacha drobno ryflowana), aby nie było widać uderzeń wózkami. Ościeżnice drewniane, które również mogą być narażone na uszkodzenia mechaniczne, należy zabezpieczyć blachą albo stosować ościeżnice metalowe. W drzwiach nie należy stosować progów.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa i polepszenia orientacji należy zaznaczyć na podłodze łuk lub wycinek koła, określający zasięg wychylania się skrzydła drzwiowego lub pasa oznaczającego wejście. Takie oznaczenia stosuje się już np. w nowoczesnych autobusach miejskich. Zaleca się także oznaczenie kolorystyczne lub fakturowe uchwytów drzwiowych.

Bardzo ważne jest staranne dopracowanie wszelkich szczegółów przy drzwiach, takich jak: zasuwki, tabliczki, numery. Elementy te muszą być dobrze oświetlone, duże, umieszczone na wysokości wzroku i w strefie zasięgu osoby siedzącej na wózku, po stronie klamki drzwiowej. Ze względu na osoby słabo widzące i niewidome jest wskazane, aby tabliczki informacyjne były wykonane bardzo wyraźnie (najlepiej wypukłymi literami lub cyframi). Mogą one wówczas służyć do odczytania poprzez dotyk. Należy ponadto zwracać uwagę, aby teksty i symbole różniły się kolorem od tła tabliczki, a cała tabliczka – od tła, na którym jest umieszczona.

**Elementy w projektowaniu drzwi wejściowych na dworzec kolejowy**

Rys. 2.8. Wejścia niedostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich



Źródło: Informacja NIK o wynikach kontroli stanu technicznego i przygotowania kolejowych obiektów dworcowych do obsługi pasażerów. Warszawa 2008.

W modernizowanych obiektach kolejowych znajdują zastosowanie powyższe wymagania. Gorzej przedstawia się sytuacja na obiektach zaniedbanych, gdzie od dłuższego czasu nie były prowadzone żadne prace remontowe lub modernizacyjne. W wielu przypadkach obiekty takie są niedostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Podstawowym problemem są znajdujące się przed wejściem schody pozbawione pochylni, co uniemożliwia dotarcie do budynku dworca. Przykłady takich sytuacji pokazano na rys. 2.8.

## 2.1.3. Ciągi piesze (trasy wolne od przeszkód), podłogi i posadzki, pochylnie stałe

Na obszarze dworca kolejowego należy zapewnić przynajmniej jedną trasę wolną od przeszkód, która będzie łączyła różne punkty i usługi, o ile występują, tj.:

### Trasa wolna od przeszkód

- punkty zatrzymania innych środków transportu w bliskim sąsiedztwie dworca kolejowego (autobus, trolejbus, tramwaj, taxi, metro, prom itp.),
- parkingi,
- wejścia i wyjścia dostępne dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonych możliwościach poruszania się,
- punkty informacyjne,
- systemy informacji wizualnej i dźwiękowej
- kasy i automaty biletowe,
- obsługa klienta,
- poczekalnie,
- przechowalnie bagażu,
- toalety,
- perony.

Wszystkie trasy wolne od przeszkód mogą zawierać podjazdy, pochylnie lub dźwigi osobowe, o ile są one zastosowane do obsługi osób niepełnosprawnych.

Jeżeli w przebiegu trasy wolnej od przeszkód prowadzącej na peron w zasięgu ręki znajdują się poręcze lub ściany, na tylnej części poręczy lub na ścianie na wysokości od 0,85 do 1,0 m powinny być umieszczone informacje (np. numer peronu lub oznaczenie kierunku) w alfabecie Braille'a lub pismem wypukłym. Trzeba przy tym pamiętać, że jedyne dozwolone piktogramy rozpoznawane dotykiem to liczby i strzałki.

Wszystkie przezroczyste przeszkody znajdujące się na ciągach transportowych lub wzdłuż tych ciągów, takie jak szklane drzwi czy ściany, szklane ściany poczekalni peronowych itp. powinny być oznaczone przynajmniej dwoma rzucającymi się w oczy pasami. Na tych pasach mogą być umieszczone motywy dekoracyjne. Takie oznaczenia nie muszą być stosowane w przypadku, gdy osoby są chronione przed dostępem do nich np. poręczami lub rzędem zamocowanych na stałe ławek.

Należy dążyć do tego, aby trasy wolne od przeszkód spełniały następujące warunki:

- posadzki muszą mieć właściwości przeciwpoślizgowe i przeciwodblaskowe,
- trasy powinny przebiegać do celu przestrzennego w możliwie najkrótszy sposób,
- trasy powinny być wyraźnie i jednoznacznie oznakowane informacjami wizualnymi,
- trasy powinny umożliwiać korzystanie z nich osobom niewidomym i niedowidzącym poprzez przekazywanie informacji o trasie przynajmniej w jeden z wymienionych sposobów: za pomocą ścieżek dotykowych, znaków dźwiękowych lub rozpoznawanych dotykiem, znaków mówiących, map w alfabecie Braille'a itp.

**Wymagania dotyczące podłóg w ciągach transportowych**

W praktyce trasy wolne od przeszkód składają się z przynajmniej dwóch fragmentów należących do różnych zarządców infrastruktury. Podczas projektowania tras wolnych od przeszkód istotne jest zatem uzgodnienie tego, aby posiadały spójny przebieg dla podróżnego. Jest także wskazane używanie obowiązujących piktogramów określających dostępność konkretnych przestrzeni dla osób niepełnosprawnych.

Podłoga stanowi stały element wykończenia wnętrz i powinna być dostosowana do funkcji pełnionych przez pomieszczenia. Podłogi w pomieszczeniach przeznaczonych do użytkowania przez osoby niepełnosprawne powinny być tak wykonane, aby spełniały wszystkie warunki decydujące o dostępności. Ważny w miejscach publicznych jest odpowiedni wybór materiału na podłogę, bowiem jest to inwestycja na wiele lat. Dlatego też należy zwracać uwagę na trwałość materiału, odporność na ścieranie, uszkodzenia mechaniczne i zabrudzenie. We wszystkich strefach intensywnego użytkowania materiał, z którego wykonana jest podłoga, powinien posiadać wysoki stopień ścieralności. Do tego celu najlepiej nadaje się kamień naturalny, płytki klinkierowe i gres.

W wielu obecnie wykonywanych rozwiązaniach używa się na posadzkach kamienia naturalnego. Ten materiał posiada bardzo dobre właściwości fizyczne, a dzięki zróżnicowanej kolorystyce i dowolności w aranżacji układanych wzorów podnosi walory estetyczne posadzek. Niestety posadzki wykonane z piaskowca lub marmuru, z uwagi na swoją strukturę, należą do materiałów łatwo ścieralnych, szybko ulegają zabrudzeniu (pomimo stosowania materiałów impregnacyjnych i zabezpieczających), dlatego nie są zalecane jako materiały posadzek na ciągach transportowych o dużym natężeniu ruchu podróżnych. Z kamieni naturalnych najbardziej odpowiedni jest granit, przy zachowaniu niepolerowanej, chropowatej powierzchni. Podczas wyboru materiału na wykończenie podłogi należy kierować się następującymi przesłankami:

- intensywnością ruchu,
- odpornością na ścieranie (istnieje pięć klas ścieralności),
- odpornością na nasiąkliwość wody,
- odpornością na zanieczyszczenia,
- mrozoodpornością (istotne zwłaszcza w odniesieniu do posadzek poza pomieszczeniami zamkniętymi).

Wszystkie posadzki powinny być przeciwpoślizgowe, zgodnie z przepisami dotyczącymi budynków publicznych.

Na terenie dworca, na powierzchni przeznaczonej do poruszania się podróżnych, nie może być nierówności poza kierunkowymi ścieżkami rozpoznawalnymi dotykiem, kanałami odwodnieniowymi lub dotykowymi sygnałami ostrzegawczymi. Maksymalna dopuszczalna nierówność nie może przekraczać 5 mm. Należy dążyć do tego, aby podłogi i posadzki spełniały następujące warunki:

- miały właściwości przeciwpoślizgowe i przeciwodblaskowe,
- były równe, dobrze wypoziomowane, bez progów, bez uskoków, bez pojedynczych schodów, mrozoodporne, a także odporne na ścieranie i wchłanianie wody.

Rys. 2.9. Przykład rozwiązania pochylni na stacji Niepokalanów



Źródło: Poliński J.: Projektowanie uniwersalne – dostosowanie kolei do obsługi osób niepełnosprawnych (fot. Krzysztof Ochociński)

Na obiektach zmodernizowanych ciągi piesze znajdujące się na jednym poziomie, poza nielicznymi wyjątkami, nie stanowią problemu podczas poruszania się osób niepełnosprawnych. Problemem są jednak ciągi piesze, których trasa przebiega z wykorzystaniem dwóch poziomów. Wówczas przeszkodą są schody, które w celu zapewnienia dostępności ciągu muszą być dublowane, np. windami. Urządzenia te powinny być sprawne technicznie. Jednak jak pokazuje praktyka, wiele obiektów nie posiada tras wolnych od przeszkód, a często trasy uważane za dostępne są zastawiane kosztami na śmieci, reklamami, a nawet straganami handlarzy.

Jak pokazano na rys. 2.9, elementem trasy wolnej od przeszkód mogą być pochylnie. Pochylnie stosujemy wówczas, jeżeli wejścia do budynku dworca czy na peron nie może być rozwiązane w jednym poziomie. Pochylnie stałe o nachyleniu 6% i większym powinny być:

#### Wywania dotyczące pochylni

- zaprojektowane zgodnie z obowiązującymi wymaganiami techniczno-eksploatacyjnymi,
- wyposażone w nawierzchnię twardą, szorstką (przeciwpślizgową) lub karbowaną, bez piachu lub żwiru, bo może to ułatwić poślizg, a w efekcie upadek korzystającej z nich osoby,
- zabezpieczone przed opadami atmosferycznymi,
- tak skonstruowane, aby zapewnić możliwość manewrów wózkiem inwalidzkim na spoczniku, jeżeli na nim następuje zmiana kierunku jazdy,
- wyposażone po obu stronach w podwójne poręcze (dla dorosłych i dzieci),
- wyposażone w krawężniki ułatwiające utrzymanie kół wózka inwalidzkiego równoległe do osi pochylni,
- na początku i końcu biegu pochylni oznaczone nawierzchnią o innej fakturze i kolorystyce.

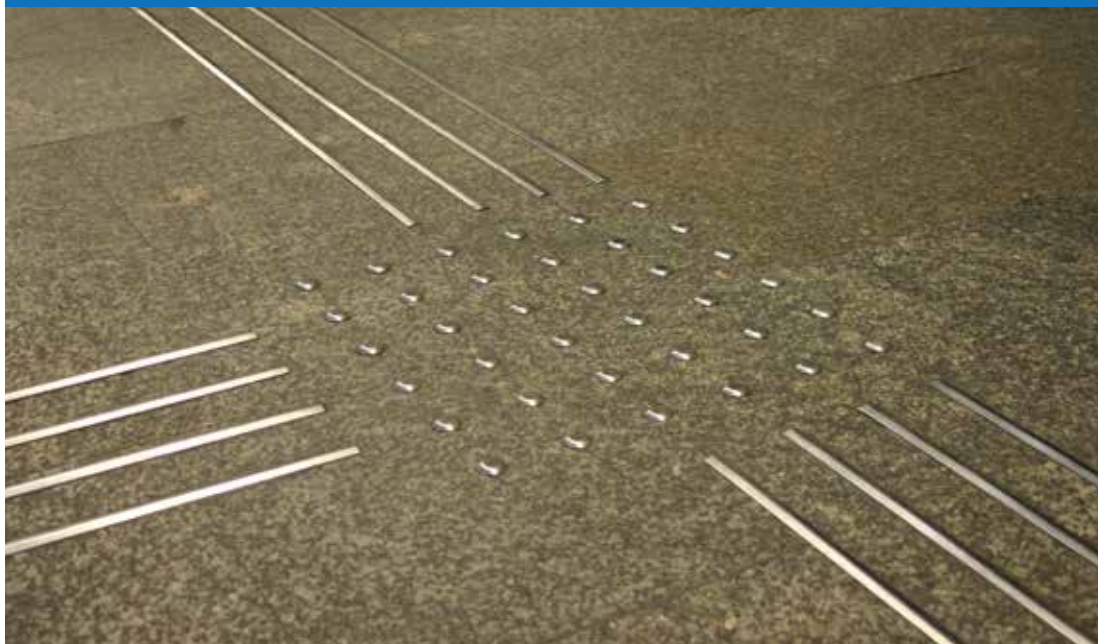
Przykładowe rozwiązania pochylni pokazano na rys. 2.9.



## 2.1.4. Ścieżki dotykowe

Ścieżki dotykowe, obok pasów ostrzegawczych, należą do grupy niezbędnych elementów nawierzchni, czyniących przestrzeń publiczną dostępną dla osób niewidomych i słabowidzących. Każda ścieżka dotykowa musi składać się z pasów prowadzących i pól uwagi – rys. 2.10. Aby spełniały one swoją rolę, powinny posiadać jednaki kształt elementów dotykowych i wysokość, tworząc odpowiedniej szerokości pasy. Na świecie stosuje się rozwiązania wykorzystujące linie ciągłe lub przerywane – rys. 2.11. W Polsce brakuje norm regulujących zastoso-

**Rys. 2.10. Przykład rozwiązania węzła trzech ścieżek dotykowych i pola uwagi stosowane na wielu modernizowanych dworcach kolejowych w Polsce**



Źródło: Poliński J.: Projektowanie uniwersalne – dostosowanie kolei do przewozu osób niepełnosprawnych. IK. Warszawa 2012.

**Wymagania dotyczące ścieżek dotykowych**

**Rys. 2.11. Przerywane i ciągłe elementy ścieżek dotykowych**



**a) przerywane elementy prowadzące**



**b) ciągłe elementy prowadzące**

Źródło: Poliński J.: Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne. KOW. Warszawa 2012.

wanie ścieżek dotykowych w infrastrukturze transportu. Powoduje to przenoszenie na modernizowane dworce kolejowe różnych rozwiązań stosowanych w innych krajach.

System prowadzenia osób niewidomych powinien umożliwiać bezpieczne i w miarę możliwości najkrótsze dotarcie do: wyjścia/wejścia, kas, peronów, wind, schodów stałych i ruchomych, informacji, toalet i innych ważnych dla podróżnego miejsc. Każda ścieżka dotykowa pomaga w orientacji przestrzennej i umożliwia poruszanie się bez przeszkód, co wpływa na usamodzielnienie osób niewidomych.

Próby standaryzacji ścieżek dotykowych podjęła Komisja Europejska<sup>24</sup>. Nie udało się jednak opracować międzynarodowych wytycznych dla pojedynczych elementów ścieżki dotykowej, które bezkrytycznie mogłyby być stosowane we wszystkich państwach Wspólnoty. Nie wypracowano jednolitego systemu dotyczącego zasad stosowania ścieżek dotykowych, a w każdym kraju, który zdecydował się wykorzystywać w przestrzeni publicznej ten rodzaj oznakowania, są opracowywane własne przepisy.

Ścieżki dotykowe mogą być wykonywane w postaci:

- pojedynczych elementów metalowych, które następnie są mocowane do powierzchni różnymi metodami (wkręcania lub wciskania w uprzednio wykonany otwór, przyklejania żywicami epoksydowymi i in.),
- płyt, które dzięki znormalizowanym wymiarom stanowią integralną część nawierzchni,
- przylepianych pasów wykonanych z odpornych na ścieranie tworzyw sztucznych.

Należy przy tym przestrzegać następujących zasad i wymagań:

- każda ścieżka dotykowa powinna składać się z elementów prowadzących i pól uwagi,
- poszczególne elementy tworzące ścieżkę dotykową nie powinny być śliskie i nie powinny powodować „olśnienia” (nie jest wskazana błyszcząca powierzchnia),
- wysokość elementów prowadzących powinna wynosić 5 mm,
- przekrój elementu dotykowego powinien być trapezem równoramiennym, w którym podstawa dolna wynosi 30 mm, podstawa górna – 20 mm,
- szerokość ścieżki powinna wynosić od 400 do 600 mm,
- zmiana kierunku przebiegu ścieżki dotykowej powinna być poprzedzona polem uwagi,
- pole uwagi powinno być kwadratem o boku szerokości ścieżki dotykowej,
- pole uwagi powinno składać się z pojedynczych elementów (guzków), których kształt, wymiary i wzajemne położenie jest identyczne do tych, które przyjęto przy projektowaniu pasów ostrzegawczych,
- z każdego pola uwagi mogą odchodzić maksymalnie cztery ścieżki dotykowe,
- podczas projektowania należy unikać skośnego odchodzenia ścieżek od pola uwagi; osie ścieżek dotykowych powinny być prostopadłe do boku pola uwagi,
- należy dążyć do tego, aby w obrębie jednego dworca kolejowego nie stosować ścieżek dotykowych o różnych wymiarach i wykonanych z różnych materiałów,
- jest wskazane, aby ścieżka dotykowa miała odmienną kolorystykę, najlepiej odróżniała się od koloru utwardzonej nawierzchni, co jest podyktowane stworzeniem warunków sprawniejszego poruszania się w obrębie dworca przez osoby słabowidzące,
- w przypadku przejść dwukierunkowych o szerokości do 10 m ścieżka dotykowa powinna znajdować się na środku ciągu pieszego,
- w przypadku przejść dwukierunkowych, których szerokość przekracza 10 m, jest wskazane ułożenie ścieżki dotykowej po dwóch stronach przejścia, w odległości od ściany ok. 3 m,
- koniec każdej ścieżki powinien być wykonany w postaci pasa ostrzegawczego, zgodnie z zasadami stosowania takich pasów,
- tło ścieżki dotykowej powinno kontrastować z kolorem nawierzchni, aby mogły korzystać z niej osoby słabowidzące; wskazany kolor biały lub żółty.

Budowa ścieżek dotykowych w przestrzeni publicznej wymaga ich utrzymania w przydatności eksploatacyjnej. W przypadku uszkodzeń elementów prowadzących lub pól uwagi należy bezzwłocznie wymienić uszkodzone fragmenty. Jeżeli ścieżka jest wykonana z płyt spełniających powyższe wymagania, a niektóre płyty uległy uszkodzeniu, wówczas należy wymienić je na identyczne pełnowartościowe.

<sup>24</sup> COST Action 335. Passengers' accessibility to heavy rail systems. European Commission. Directorate-General for Research, 2004.



W okresie zimowym ścieżki dotykowe znajdujące się na otwartej przestrzeni powinny być odśnieżane w pierwszej kolejności. Podczas odśnieżania mechanicznego używany osprzęt maszyn nie może powodować uszkodzeń linii prowadzących i pól uwagi. Na rys. 2.12 zamieszczono różne rozwiązania ścieżek prowadzących.

W praktyce można spotkać wiele złych rozwiązań, gdzie dochodzi do ograniczania dostępności istniejących ścieżek dotykowych. Przykłady pokazano na rys. 2.13.

Do bardzo złych praktyk, spotykanych zresztą także na niektórych polskich stacjach pasażerskich, nawet tych zmodernizowanych, należy brak zapewnienia ciągłości ścieżek dotykowych do konkretnych obiektów. Taki przykład pokazano na rys. 2.14.

**Rys. 2.12. Przykłady różnych rozwiązań ścieżek dotykowych**



Źródło: Poliński J.: Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne. KOW. Warszawa 2012.

Rys. 2.13. Przykłady złych praktyk dotyczących ścieżek dotykowych

Śnieg na ścieżce  
dotykowej i ścieżka  
zastawiona  
kawiarnianymi krzesłami



Zastawienie ścieżki  
dotykowej,  
uniemożliwiające  
swobodne i bezpieczne  
przejście



Zastawienie ścieżki  
dotykowej pojazdami



Dobudowane elementy  
infrastruktury bez zmiany  
trasy przebiegu ścieżki  
dotykowej  
i nadmierna szerokość  
pasów ostrzegawczych



Nieczyszczone, źle  
ułożone elementy  
dotykowe lub ich  
położenie w miejscach  
zalegania wody



Źródło: Poliński J.: Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne. KOW. Warszawa 2012.

Rys. 2.14. Ścieżka dotykowa urywa się w przejściu podziemnym dworca



Źródło: Raport SISKOM 2013.

## 2.1.5. Toalety

Jeżeli na terenie stacji znajdują się toalety, przynajmniej jedna kabina dostępna dla obu płci powinna być dostosowana dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Taka toaleta powinna być zlokalizowana na poziomie hali operacyjnej. W pomieszczeniach toalet oraz na trasie dojazdu do nich drzwi nie mogą mieć progów. Drzwi do toalety powinny otwierać się na zewnątrz. Przy urządzeniach higieniczno-sanitarnych (miska ustępowa, pisuar, umywalka) powinny być zainstalowane uchwyty, a pomieszczenie należy wyposażyć w sygnał wezwania pomocy. Zaleca się stosowanie miski ustępowej z dolnopłukiem lub automatycznym spłukiwaniem. Jeżeli służy do tego celu oddzielny przycisk do spłukiwania wody, korzystne jest jego zamontowanie z boku sedesu. Z uwagi na różne rodzaje schorzeń osób niepełnosprawnych i wynikające z tej przyczyny odmienne sposoby podjazdu wózkiem do miski ustępowej, dopuszcza się możliwość wjazdu tyłem do kabiny.

**Wymagania dotyczące  
toalet dworcowych dla  
niepełnosprawnych**

W toalecie dostosowanej dla osób niepełnosprawnych konieczne jest zastosowanie uchwytów bezpieczeństwa. Ich średnica powinna wahać się od 20 do 35 mm. Dla większości starszych osób, ze względu na słabsze możliwości chwytne rąk, wygodniejsze do trzymania są uchwyty grubsze. Spotyka się już tak projektowane uchwyty, aby spełniały dodatkowe funkcje, np. z dozownikiem na mydło czy wieszakiem na ręczniki. Powszechnie używane uchwyty są gładkie i śliskie. Wskazane jest używanie uchwytów o karbowanej powierzchni, co zapobiega ślizganiu się dłoni i zwiększa pewność chwytania.

Typ umywalki, poziom jej zawieszenia i usytuowania syfonu odpływowego powinny umożliwiać wjazd przodu wózka pod umywalkę. Pod umywalką musi pozostawać wolna przestrzeń. Syfon odpływowy musi być cofnięty i izolowany, aby wykluczyć możliwość uszkodzenia kolan. Umywalka powinna być mocno (sztywno) osadzona w ścianie. Osoby niepełnosprawne przy korzystaniu z niej często opierają się o nią na całej długości przedramienia. Przy korzystaniu z umywalki mogą być także przydatne uchwyty. Dla osób z dysfunkcją narządu ruchu, poruszających się za pomocą kul lub lasek, należy przewidzieć obok umywalki miejsce do siedzenia. Przy umywalce wskazane jest zainstalowanie suszarki do rąk uruchamianej automatycznie. Bateria nad umywalką powinna zapewniać samodzielne uruchamianie jej przez osobę niepełnosprawną (uchyłna lub dociskowa).

W części męskiej toalet przynajmniej jeden pisuar powinien być przystosowany dla osób niepełnosprawnych (uchwyty z obu stron pisuaru, odpowiednia wysokość zawieszenia). Dla osób z dysfunkcją wzroku wskazane jest instalowanie półokrągłych ścianek pisuarowych spłukiwanych automatycznie. Dla zapewnienia intymności załatwiania czynności fizjologicznych pisuary ustawione szeregowo powinny być oddzielone ściankami.

Przykład toalety zaprojektowanej dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich przedstawiono na rys. 2.15, natomiast na rys. 2.16 zamieszczono zdjęcia toalet, których stan higieniczno-sanitarny i techniczny urąga jakimkolwiek normom, nie mówiąc już o braku dostępności dla podróżnych niepełnosprawnych.



**Rys. 2.15. Toaleta dostosowana do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich**



Źródło: [http://www.digart.pl/zoom/3744833/toaleta\\_niepelnosprawnych.html](http://www.digart.pl/zoom/3744833/toaleta_niepelnosprawnych.html)

**2.16. Przykłady „toalet”, które powinny być zlikwidowane i zastąpione nowymi (brak dostosowania dla osób niepełnosprawnych)**



Źródło: Raport NIK 2008

O dostępności toalety dla osób niepełnosprawnych decyduje uwzględnienie przy jej projektowaniu i wykonaniu wszystkich parametrów techniczno-eksploatacyjnych istotnych dla tego typu pomieszczeń i ich wyposażenia. Przy urządzeniach higieniczno-sanitarnych powinny być zainstalowane uchwyty. Miska ustępowa ma z obu stron posiadać zamocowane uchwyty, służące do pomocy przy przesiadaniu się osoby niepełnosprawnej z wózka inwalidzkiego na sedes.

Zgodnie z TSI PRM w toaletach należy zapewnić stanowiska do przewijania dzieci, dostępne zarówno dla mężczyzn, jak i kobiet. Przewijak powinien być tak zaprojektowany, aby nie dopuścić do przypadkowego zsunięcia się dziecka. Przewijak powinien być pozbawiony ostrych krawędzi. Jeżeli przewijak jest rozkładany i zajmuje wolną przestrzeń w toalecie, musi istnieć możliwość jego złożenia przy użyciu siły nie większej niż 25 niutonów.

## 2.1.6. Kasy i automaty biletowe, punkty informacyjne, poczekalnie

Budynek dworca powinien być przyjazny dla każdego potencjalnego podróżnego, który poza możliwością załatwienia wszelkich formalności związanych z podróżą, znajdzie tu także warunki do bezpiecznego oczekiwania na pociąg w estetycznym i czystym miejscu. W hali operacyjnej dworca nie powinno być jakichkolwiek przeszkód utrudniających poruszanie się osób niepełnosprawnych. Powinny znajdować się w niej odpowiednie miejsca do odpoczynku (ławki, miejsca na wózki dziecięce i wózki inwalidzkie).

Powszechnie stosowane okienka kasowe nie są odpowiednie do obsługi podróżnych na wózkach inwalidzkich z uwagi na szybę izolującą oraz zbyt małą i wysoko umieszczoną płytę do podawania biletów i wydawania reszty.

Podróżni niepełnosprawni powinni mieć możliwość korzystania z automatów biletowych. Z tego też względu takie automaty powinny być wyposażone w strefę obsługi dotykowej (klawiatura, strefa płatności i odbioru biletu). Przynajmniej jeden ekran oraz klawiatura powinna być widoczna zarówno dla osoby stojącej przed automatem, jak i siedzącej na wózku inwalidzkim. Jeżeli wprowadzanie informacji odbywa się poprzez ekran, powinien on być dostępny dla osoby siedzącej na wózku inwalidzkim. Automaty biletowe powinny być zlokalizowane w widocznych, łatwo dostępnych miejscach, w pobliżu kas biletowych, w obrębie hal dworców kolejowych i w ciągach komunikacyjnych prowadzących na perony. Bilety można kupować 24 godziny na dobę. Automaty biletowe przystosowane dla osób niepełnosprawnych ruchowo powinny posiadać odpowiednio umieszczony 15" dotykowy ekran LCD o odpowiednim nachyleniu, pozwalającym na wygodną obsługę i zakup biletu osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim.

W hali operacyjnej powinien znajdować się także punkt informacyjny lub punkt obsługi klienta, dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, w którym powinny być udzielane informacje dotyczące przewozu osób niepełnosprawnych koleją oraz innymi środkami transportu dostępnymi w najbliższym otoczeniu dworca. Jest pożądane, aby osoby niepełnosprawne miały w tych miejscach zagwarantowaną pomoc ze strony pracowników kolei. Przykład takiego punktu informacyjnego pokazano na rys. 2.17.

**Wymagania dotyczące punktów obsługi podróżnych**

Rys. 2.17. Punkt Obsługi Klienta



<http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/poznan-glowny/4214,Poznan-Glowny.html>

We wszystkich przypadkach, kiedy kasy biletowe znajdują się w przebiegu tras wolnych od przeszkód, punkty informacyjne i punkty obsługi klienta powinny posiadać przynajmniej jedno stanowisko z ladą lub biurkiem dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich (głównie z miejscem na nogi). W takiej strefie powinno być dostępne alternatywne miejsce do siedzenia przy stanowisku obsługiowym także dla osób z innymi dysfunkcjami.

#### Wymagania dotyczące kas biletowych

Co najmniej jedno okienko w kasach biletowych powinno być dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich. W okienkach kasowych powinna być zapewniona odpowiednia słyszalność (np. poprzez wzmacniacze) oraz widzialność (głuchoniemi odczytują ruchy warg) kontaktujących się osób. Okienka na wysokości osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim nie powinny mieć żadnych elementów konstrukcyjnych utrudniających taki kontakt. Przykład rozwiązania takiego okienka zamieszczono na rys. 2.18.

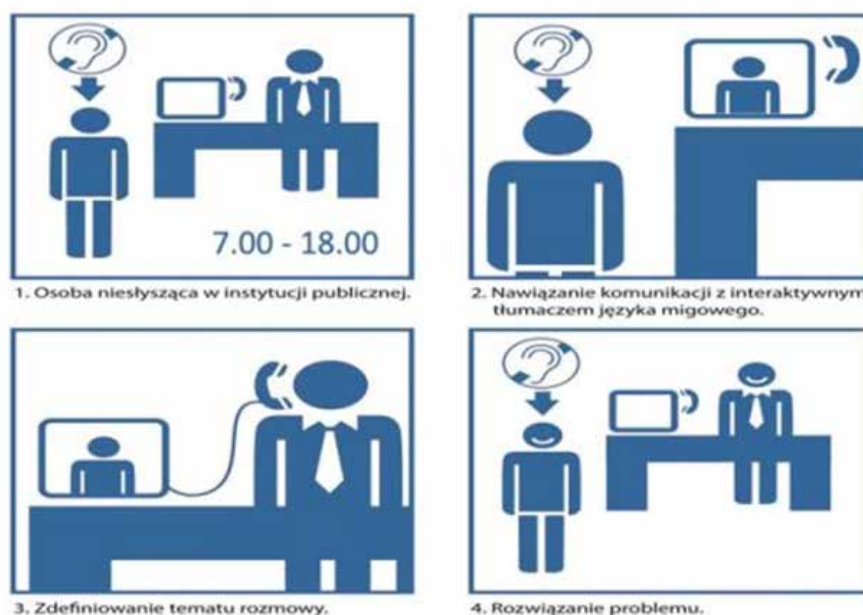
Odrębnym problemem, często pomijanym w rozważaniach dotyczących dostępności infrastruktury dworcowej, jest załatwianie formalności związanych z zakupem biletu przez osoby głuchonieme. Dla tej grupy podróżnych bardzo przydatny jest tłumacz języka migowego w postaci wideotelefonu, który zapewni łatwe, sprawne i pro-

**Rys. 2.18. Okienko kasowe dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych**



Źródło: <http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/trojmiasto/892,Gdansk-Glowny.html>

**Rys. 2.19. Schemat działania systemu komunikacji niewerbalnej w kasie biletowej**





fesjonalne załatwienie sprawy, z którą zwróci się głuchoniemy podróżny. Usytuowanie takiego urządzenia jest rozpoznawalne po znaku graficznym. Pierwszy wideotelefon zainstalowano na warszawskim Dworcu Centralnym. Urządzenie spotkało się z dużym zainteresowaniem, co przesądziło o potrzebie instalowania go w większych miastach w kraju. Z takich urządzeń można już skorzystać także na dworcu Warszawa Wschodnia oraz na dworcach w Kielcach, Krakowie, Rzeszowie, Szczecinie i w Poznaniu.

Zasada działania urządzenia jest prosta. Za jego pośrednictwem osoba głuchoniema łączy się z operatorem, który zna język migowy, przekazując informację, jaki bilet chce zakupić. Z kolei przetłumaczona informacja przekazywana jest do obsługi kasy biletowej, która sprzedaje bilet. Niebawem funkcje urządzenia zostaną rozszerzone. W przypadku, gdy pracownik kasy biletowej nie będzie znał np. języka angielskiego (lub innego języka obcego), obcokrajowiec będzie mógł porozumieć się z tłumaczem i zakupić bilet. Schemat działania systemu komunikacji niewerbalnej w kasie biletowej przedstawiono na rys. 2.19.

Miejszem służącym do przebywania osób oczekujących na pociąg jest poczekalnia. Jeżeli została ona zlokalizowana na innym poziomie niż wejście na dworzec lub perony, podróżni niepełnosprawni powinni mieć do dyspozycji urządzenia techniczne lub rozwiązania architektoniczne umożliwiające bezproblemowe dotarcie do takiego pomieszczenia. W przypadku dużych obiektów dworcowych, z rozległym układem torowym, należy przewidzieć również poczekalnie peronowe.

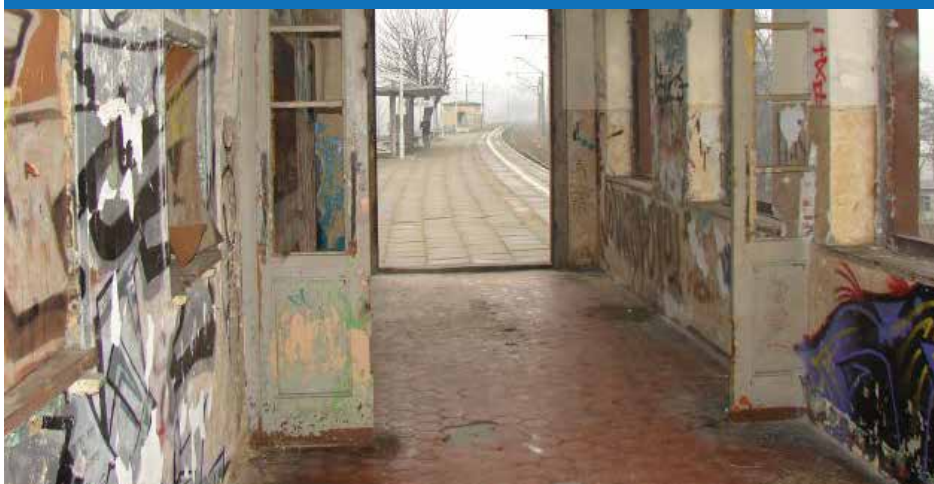
**Wymagania dotyczące poczekalni dworcowych**

**Rys. 2.20. Poczekalnia na zmodernizowanym dworcu kolejowym**



Źródło: <http://www.portel.pl/artukul.php3?i=54434>

**Rys. 2.21. Zdewastowana poczekalnia na przystanku kolejowym**



Źródło: <http://zapomniani.rybnik.pl/dworzec-paruszowcu/>

W przypadku małych stacji i przystanków osobowych rolę poczekalni dworcowej może spełniać poczekalnia peronowa. Pasażerowie oczekujący na pociąg powinni mieć zapewnione miejsca siedzące. Powinny być one zlokalizowane na parterze i, o ile jest to możliwe, tak zaprojektowane, aby z poczekalni były widoczne perony.

W poczekalni powinno być zapewnione miejsce dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Poczekalnie powinny być monitorowane i nadzorowane przez personel dworca. Na rys. 2.20 pokazano nowoczesną poczekalnię na zmodernizowanym dworcu, natomiast na rys. 2.21 obiekt będący poczekalnią jedynie z nazwy.

## 2.1.7. Schody i poręcze

Jednym z najtrudniejszych elementów drogi dla osób niepełnosprawnych są schody. Ich szerokość jest mierzona między zewnętrznymi krawędziami poręczy. Nie mogą być ograniczone jakimikolwiek urządzeniami lub elementami budynku. Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 500 mm powinny być wyposażone w balustrady lub inne zabezpieczenia od strony otwartej. W odniesieniu do budynków użyteczności publicznej poręcz musi znajdować się również od strony ściany. Ze względu na wygodę wchodzenia po schodach jest wskazane projektowanie nieparzystej liczby stopni w jednym biegu. Stosowanie na dworcach schodów zabiegowych i wachlarzowych nie jest wskazane. Należy również pamiętać, że zainstalowanie na dworcu schodów ruchomych lub pochylni ruchomych nie zwalnia z obowiązku równoległego zastosowania schodów lub pochylni stałych.

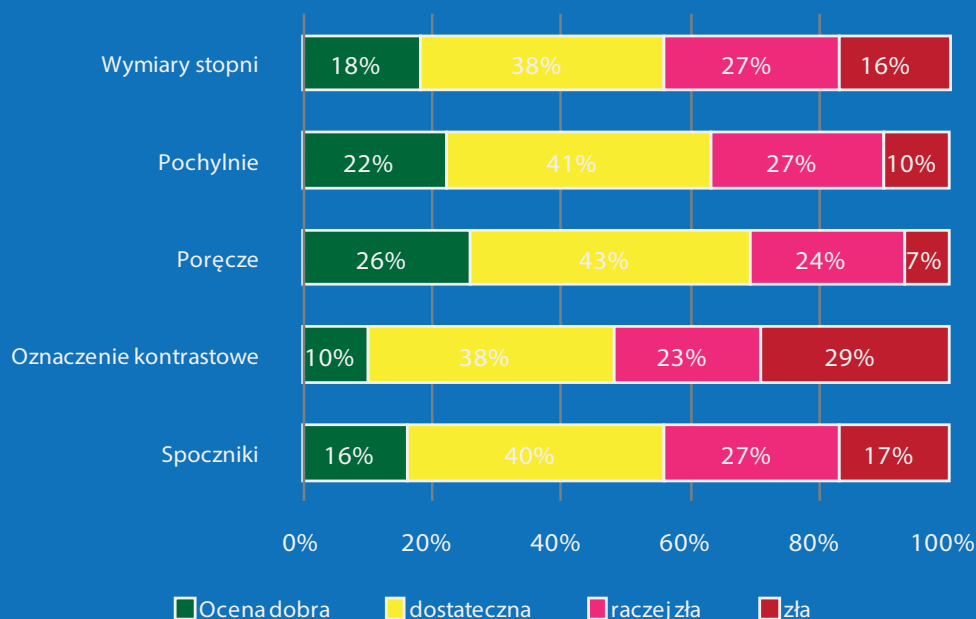
### Wymagania dotyczące schodów i poręczy

Poręcz przy schodach musi być ciągła na całej długości biegu schodów. Poręcz wewnętrzna musi znajdować się także na spocznikach. Jeżeli poręcz zewnętrzna nie jest kontynuowana, na początku i końcu każdego biegu schodów musi być przedłużona poza bieg schodów. Zakończenie przedłużenia nie może mieć ostrych krawędzi.

Należy dążyć do tego, aby schody stałe spełniały następujące warunki:

- stopnie schodów powinny być tak wyprofilowane, aby nie było możliwe zahaczenie o nie tyłem buta podczas schodzenia, a także potykanie się o nie podczas wchodzenia,
- stopnie schodów powinny być proste, o stałej szerokości i wysokości,

**Rys. 2.22. Rozkład oceny dostępności konstrukcyjnej schodów w przestrzeni publicznej przez osoby niepełnosprawne**



Źródło: Niewiadomski L., Olszewski P., Olszewski P.: Dostępność transportu i przestrzeni publicznej dla osób niepełnosprawnych – analiza stanu istniejącego w Warszawie. Politechnika Warszawska, Wydział Inżynierii Lądowej, Instytut Dróg i Mostów, Zakład Inżynierii Komunikacyjnej. Warszawa 2008.

**Rys. 2.23. Prawidłowe oznakowanie schodów w przestrzeni publicznej**



Źródło: <http://edroga.pl/drogi-i-mosty/projektowanie/3305-niewidomi-i-slabowidzacy-w-przestrzeni-publicznej-iiia?start=1>

- wszystkie stopnie schodów powinny być wykończone materiałem o powierzchni szorstkiej, niepowodującej niebezpieczeństwa poślizgu,
- przed schodami i po ich zakończeniu powinien być zastosowany pas ostrzegawczy rozpoznawalny dotykiem,
- pas ostrzegawczy powinien być tak wkomponowany w posadzkę, aby z nią kontrastować,
- pierwszy i ostatni stopień biegu schodów powinien mieć oznakowaną kolorystycznie krawędź stopni,
- pas ostrzegawczy powinien różnić się od pasów stosowanych przy ścieżkach dotykowych (o ile takie są stosowane na rozpatrywanym obiekcie),
- strefy otwarte pod schodami należy zabezpieczyć w sposób chroniący podróżnych przed przypadkowym uderzeniem o podpory lub obniżone sklepienie,
- jeżeli szerokość biegu schodów przekracza 4000 mm, wówczas należy zastosować poręcz pośrednią.

Schody i pochylnie stałe powinny być wyposażone w poręcze. Służą one osobom niepełnosprawnym do podtrzymywania się w trakcie poruszania się po tych obiektach. Bez względu na rozwiązanie architektoniczne (schody przyściennie lub wolnostojące) poręcze powinny znajdować się po obu stronach schodów i przebiegać na dwóch poziomach. Pomiedzy poręczą a innymi elementami konstrukcyjnymi (poza mocowaniami poręczy) należy zapewnić wolną przestrzeń.

#### Oznakowanie schodów

Poręcze wzdłuż schodów powinny zaczynać się przed pierwszym i kończyć po ostatnim stopniu w odległości nie mniejszej niż szerokość jednego stopnia. Wystające zakończenia poręczy powinny być zaokrąglone, a same poręcze zainstalowane jako konstrukcja ciągła powinny mieć profil zaokrąglony, a ich kolor musi kontrastować z kolorem np. otaczających ścian.

Na rys. 2.22 pokazano rozkład oceny schodów stałych przez osoby niepełnosprawne, natomiast na rys. 2.23 prawidłowe oznakowanie stopni schodów.

Istnieje jednak w dalszym ciągu wiele stacji i przystanków, gdzie stan techniczny schodów zagraża bezpieczeństwu wszystkich podróżnych, nie mówiąc już o możliwości korzystania z nich przez osoby o ograniczonych możliwościach ruchowych – przykłady na rys. 2.24.

Rys. 2.24. Przykłady uszkodzonych schodów na dworcach kolejowych



Źródło: Raport NIK 2008

## 2.1.8. Perony

Zgodnie z definicją peron jest budowlą kolejową przeznaczoną do wygodnego, bezpiecznego oraz sprawnego wsiadania i wysiadania podróżnych, a w szczególnych przypadkach – załadunku i wyładunku przesyłek bagażowych i pocztowych. Jest usytuowany równolegle do osi torów, w odległości określonej wymaganiami skrajni budowli. Rozróżnia się perony umiejscowione na dworcach i przystankach osobowych. Peron powinien umożliwiać bezpieczne poruszanie się wszystkim podróżnym, w tym osobom niepełnosprawnym na wózkach inwalidzkich. Nawierzchnia peronu powinna być utwardzona, równa, pozbawiona pęknięć lub ubytków utwardzenia. Szereg informacji dotyczących zasad projektowania peronów można znaleźć w dokumentach prawnych<sup>25</sup>. Wejścia na perony powinny być wykonane w wyznaczonych miejscach, odpowiednio wydzielonych od pozostałych terenów stacyjnych. W zależności od potrzeb technologicznych w trakcie projektowania peronów na stacjach i przystankach osobowych ustala się:

### Wymagania dotyczące peronów

- liczbę peronów oraz krawędzi peronowych,
- najdogodniejsze usytuowanie peronów względem torów i budynku dworcowego,
- dogodny i możliwie najkrótszy sposób dojścia do peronów,
- sposoby obsługi podróżnych niepełnosprawnych,
- możliwość obsługi bagażowej,
- właściwą dla obecnych i przewidywanych potoków pasażerskich długość i szerokość peronów.

Perony powinny być połączone z budynkiem dworca wyraźnie oznaczonymi przejściami. Przynajmniej jedno takie przejście musi być trasą wolną od przeszkód. Przejścia powinny być możliwie jak najkrótsze. W zależności od wielkości potoku podróżnych w okresach szczytowych, można projektować od jednego do trzech równoległych przejść. Tam, gdzie jest to możliwe, wskazane jest takie projektowanie przejść, aby doprowadzić do rozdzielenia potoku podróżnych przyjeżdżających i wyjeżdżających. Wskazane jest także takie rozwiązanie położenia przejść, aby pasażerowie opuszczający stację mogli pominąć budynek dworca.

<sup>25</sup> a) Standardy techniczne. Szczegółowe warunki techniczne dla modernizacji lub budowy linii kolejowych do prędkości  $v \leq 200$  km/h (dla taboru konwencjonalnego) lub 250 km/h (dla taboru z wychylnym pudłem). Tom XI – Budowle. PLK. Warszawa 2009.

b) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 5 czerwca 2014 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie (Dz. U. z 2014, poz. 867).



**Rys. 2.25. Przykłady uszkodzeń występujących na peronach kolejowych**

**a) Ukradzione elementy odwodnienia**



Źródło: Raport SISKOM 2013

**b) Uszkodzona krawędź peronu**



Źródło: Archiwum J. Poliński

**c) Źle położona kostka**



Źródło: <http://sopot.naszemiasto.pl/artukul/nawierzchnia-przystanku-skm-w-sopocie-potrzebuje-remon-tu,631598,art,t,id,tm.html>

**d) Zniszczona nawierzchnia**



Źródło: Raport NIK 2008

**e) Zniszczona nawierzchnia**



Źródło: Raport NIK 2008

**f) Uszkodzona konstrukcja peronu**



Źródło: <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=912932&page=43>



Perony należą do tych budowli, które były zaniedbywane przez wiele lat, przez co zniechęcały pasażerów do korzystania z transportu kolejowego. Warto podkreślić, że w wielu występujących obecnie przypadkach stan techniczny peronów uniemożliwia korzystanie z nich części potencjalnych użytkowników. Wśród głównych problemów można wymienić:

- ubytki w nawierzchni lub nierówną nawierzchnię,
- nierówne krawędzie peronowe,
- odpadające elementy elewacji ze ścian małej architektury peronowej,
- skutki dewastacji i kradzieży.

W niektórych przypadkach przeszkody są na tyle poważne, że mogą utrudniać poruszanie się po peronach osobom na wózkach inwalidzkich lub z wózkami dziecięcymi. Bardzo często nierówności lub ubytki nawierzchni są tak duże, że blokują kółka tych wózków. Na rys. 2.25 pokazano przykłady niewłaściwego stanu nawierzchni peronów.

### **Strefy zagrożenia na peronach**

Nawierzchnię peronów można niejednokrotnie łatwo i stosunkowo niewielkim kosztem naprawić, jednak bieżące naprawy są odkładane do momentu generalnej modernizacji peronów. A ta często opóźnia się nawet o kilka lat lub wręcz się z niej rezygnuje. Inwestycje odtworzeniowe nie są również wykorzystywane do poprawy sytuacji, np. złagodzenia podjazdu prowadzącego na peron.

W problematyce dotyczącej peronów istotne miejsce zajmuje zagadnienie zogniskowane wokół oznakowania strefy zagrożenia. Obejmuje ona powierzchnię peronu od jego krawędzi po stronie toru i jest definiowana jako strefa, w której pasażerowie mogą być narażeni na działanie niebezpiecznych sił związanych z przemieszczającym się pociągiem. Siły te zależą od prędkości poruszającego się pociągu. Strefa zagrożenia jest oddzielona od powierzchni użytkowej wyraźną linią. Linia może być malowana na żółto (RAL 1018) lub biało, bądź może być wykonana z trwałego materiału odróżniającego się kolorystycznie od barwy nawierzchni peronu. Linia ostrzegawcza i strefa zagrożenia powinny mieć jednakową szerokość na całej długości peronu. Warto podkreślić, że linia ostrzegawcza wchodzi w skład strefy zagrożenia.

**Rys. 2.26. Perony pozbawione oznakowania dla osób niewidomych**

**a) Otuś**



**b) Oława**



**c) Przemyśl**

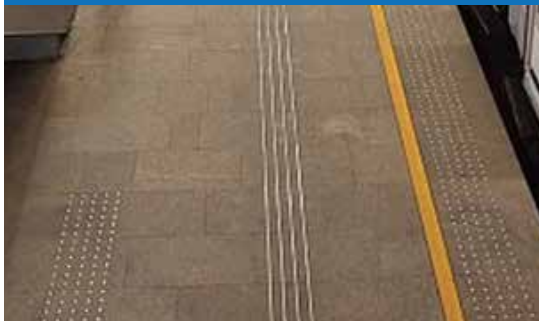


**d) Opalenica**



Rys. 2.27. Przykłady różnych sposobów oznakowania peronów dla osób niewidomych

a) Pas ostrzegawczy umieszczony w strefie zagrożenia; wzdłuż peronu ścieżka dotykowa (Warszawa Centralna)



b) Pas ostrzegawczy pokrywający się z linią ostrzegawczą (Poznań Główny)



c) Pas ostrzegawczy pokrywający się z linią ostrzegawczą; wzdłuż peronu ścieżka dotykowa (Kraków Główny)



d) Zamiast pasa ostrzegawczego ścieżka dotykowa pokrywająca się z linią ostrzegawczą (Wrocław Główny)



e) Zbyt wąski pas ostrzegawczy położony poza linią ostrzegawczą (Żyrardów)



f) Prawidłowe położenie i szerokość pasa ostrzegawczego (przystanek Ursus Niedźwiadek)



g) Prawidłowe położenie i szerokość pasa ostrzegawczego wraz z pasem prowadzącym (Gdańsk Wrzeszcz)



h) Pas ostrzegawczy poza linią ostrzegawczą (Niedzwica)





**Rys. 2.28. Brak oznakowania znakami wizualnymi i dotykowymi końca peronu (Ursus Niedźwiadek). Pomimo tego jest zgodne z obowiązującym od 1 stycznia 2015 roku rozporządzeniem Komisji (UE) 1300/2014 (fot. Piotr Gondek)**



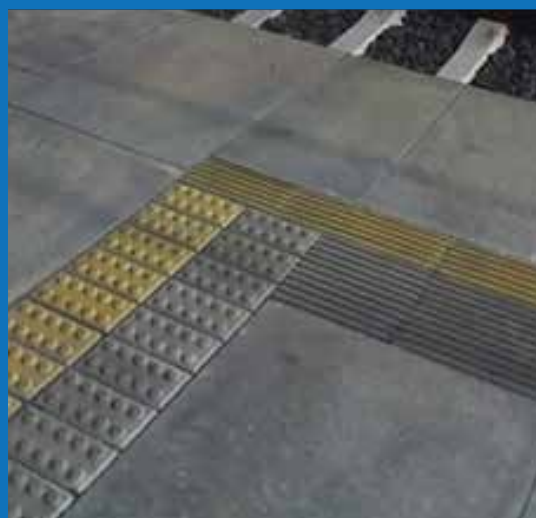
Źródło: [http://www.digart.pl/zoom/3744833/toaleta\\_niepelnosprawnych.html](http://www.digart.pl/zoom/3744833/toaleta_niepelnosprawnych.html)

**Rys. 2.29. Oznakowanie końca peronu na kolejach**

**a) czeskich**



**b) niemieckich**



#### **Oznaczenia chroniące osoby niewidome**

Poza strefą zagrożenia powinien znajdować się dodatkowy pas ostrzegawczy wykonany z elementów dotykowych, dedykowany osobom niewidomym i słabowidzącym. Trzeba pamiętać, że osoba niewidoma uczy się stosowanych oznaczeń chroniących ją przed określonym niebezpieczeństwem. Stąd tak ważne jest umieszczanie takich oznaczeń na określonych obiektach w tym samym miejscu. W przypadku metra problemem zajęto się po kilku wypadkach z udziałem osób niewidomych i wprowadzono specjalne wymagania, które ukazały się w rozporządzeniu<sup>26</sup> dotyczącym obiektów budowlanych metra.

Na kolei realizowano z dużym rozmachem modernizację infrastruktury kolejowej, w tym także peronów. Działania te wzmożono w okresie przygotowań do Euro 2012. Z uwagi na brak uregulowań prawnych w zakresie oznakowania peronów kolejowych elementami dotykowymi (kolej wycofała się z opracowania wspólnych rozwiązań z metrem) powstało w tym okresie wiele różnych rozwiązań, które dla osób niewidomych stały się nowymi barierami XXI w. Ze względu na brak na wielu peronach kolejowych ścieżek prowadzących dla osób niewidomych osoby te wykorzystują do przemieszczania się wzdłuż peronu pasy ostrzegawcze. Dlatego, mając na względzie bezpieczeństwo tych podróżnych, istotne jest prawidłowe umieszczenie elementów dotykowych

<sup>26</sup> Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2011 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane metra i ich usytuowanie (Dz. U. z 2011 r. nr 144, poz. 859).

wzdłuż strefy zagrożenia na peronach. Na rys. 2.26 pokazano zmodernizowane we wcześniejszym okresie perony bez uwzględnienia konieczności umieszczenia pasa ostrzegawczego, natomiast przykłady różnych rozwiązań na zmodernizowanych dworcach i przystankach pokazano na rys. 2.27.

W odniesieniu do peronów w TSI PRM istnieje jeszcze jeden ważny zapis, mówiący o konieczności oznakowania końca peronu znakami wizualnymi i dotykowymi (TSI PRM rozdz. 4.1.2.20). Jednak dotychczas zmodernizowane perony są pozbawione takich oznaczeń. Perony są zakończone barierami lub siatką – rys. 2.28. Dla przykładu na rys. 2.28 pokazano wykonanie zakończenia peronu na kolejach czeskich i niemieckich.

Należy pamiętać, że dotykowe oznakowania ostrzegawcze mają za zadanie ostrzec przed zagrożeniami życia lub zdrowia i zapewnić bezpieczeństwo w samodzielnym poruszaniu się osobom niewidomym i niedowidzącym oraz dostarczyć im podstawowych informacji o miejscach niebezpiecznych i ważnych. Problematyka oznaczeń dotykowych i linii prowadzących, a także sposobów ich zastosowania jest w Polsce czymś nowym. Przywykliśmy, że efekty gruntownych modernizacji dworców służą podróżnym przez wiele lat. Tak więc dziś popełniane błędy będą świadectwem niewłaściwego wizerunku kolei w przyszłości.

Działania inwestycyjne prowadzone przez PKP PLK SA, dotyczące spełnienia wymagań wynikających ze specyfikacji interoperacyjności TSI PRM w odniesieniu do peronów kolejowych, według stanu na 31 grudnia 2013 roku, przedstawiają się następująco<sup>27</sup>:

- na 5 553 perony zarządzane przez PKP PLK SA 2 228 peronów zostało poddanych modernizacji (co stanowiło 40% ogólnej liczby peronów),
- 1 284 perony wyposażone zostały w wizualne znaki ostrzegawcze – pasy bezpieczeństwa,
- 94 perony zostały wyposażone w dotykowe znaki ostrzegawcze – pasy ostrzegawcze,
- na 1 101 peronach z dojściem jednopoziomowym zabudowano pochylnie,
- na 99 peronach zamontowano windy,
- na 31 peronach zamontowano platformowe podnośniki przyschodowe,
- na 71 peronach z dojściem dwupoziomowym zabudowano pochylnie,
- dostosowano 810 przejść technologicznych w poziomie szyn, przez które osoba niepełnosprawna może przejść samodzielnie,
- informacja (światlna, dźwiękowa) dla osób niewidomych lub głuchoniemych dostępna jest na sześciu peronach.

**Inwestycje peronowe  
PKP PLK SA**

## 2.1.9. Przejścia podziemne i kładki

Podczas modernizacji linii kolejowych istniejące kładki nad torami bardzo często zastępuje się przejściami podziemnymi. Zarówno kładki, jak i przejścia podziemne powinny być dostępne dla osób o ograniczonych możliwościach ruchowych. W przypadku przejść podziemnych można do tego celu wykorzystać platformowe podnośniki przyschodowe (rys. 2.30), windy lub pochylnie, a w przypadku kładek – jedynie windy (rys. 2.31).

**Wymagania dotyczące  
kładek**

Na rys. 2.32 zamieszczono przykład kładki, którą wyposażono w windy i zabezpieczono przed opadami. Poprzez takie działania modernizacyjne kładka nie stanowi bariery architektonicznej dla osób niepełnosprawnych. Trzeba jednak zaznaczyć, że każda kładka musi być wykonana powyżej skrajni budowli. Dla linii zelektryfikowanej jest to wysokość ponad 5500 mm. Wiąże się z tym znaczna liczba stopni schodów, które powinny posiadać przynajmniej dwa spoczniki.

W praktyce występują jednak w dalszym ciągu obiekty niedostosowane dla osób niepełnosprawnych, przez co przystanki lub dworce stają się dla nich niedostępne. Na rys. 2.33 pokazano wyremontowaną kładkę na przystanku Warszawa Praga i pozbawione urządzeń przejście podziemne na stacji Ursus.

<sup>27</sup> Problematyka dostępności przestrzeni publicznej i transportu. Opracowanie Zespołu ds. wykonywania postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych. Transport kolejowy. MliR. Warszawa 31.12.2013.

**Rys. 2.30. Platformowy podnośnik przyschodowy (Fot: Piotr Gondek)**



**Rys. 2.31. Przykład zmodernizowanej kładki nad torami kolejowymi i jej dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich**



Źródło: [http://www.parovoz.com/gallery/RU33?20101123\\_291259.jpg](http://www.parovoz.com/gallery/RU33?20101123_291259.jpg)

**Rys. 2.32. Kładka i przejście podziemne niedostępne dla osób niepełnosprawnych**



Źródło: Raport SISKOM 2013



## 2.1.10. Przejścia przez tory w poziomie szyn

Ogólnodostępne przejścia przez tory w poziomie szyn są stosowane głównie na liniach mało obciążonych ruchem pasażerskim i towarowym. Powinny być zlokalizowane w miejscach zapewniających dobrą widoczność linii kolejowej w obu kierunkach. Liczba przejść powinna wynikać z natężenia ruchu pieszego i potrzeb technicznych. Zgodnie z wymaganiami dla przejść w poziomie szyn:

- przejścia przez więcej niż trzy tory kolejowe, przejścia przez tor, gdzie prędkość przejeżdżających pociągów przekracza 20 km/h oraz przy braku widoczności nadjeżdżających pociągów powinny być oznaczone i zabezpieczone zaporami zamykanymi na czas przejazdu pociągu oraz wyposażone w sygnalizację świetlną i dźwiękową,
- dojścia do peronów w poziomie szyn powinny mieć odpowiednią szerokość,
- poziom przejścia przez tory powinien być równy z poziomem główek szyn,
- na dojściach do przejść nie wolno wykonywać schodów, a w przypadku różnicy poziomów powinno się wykonywać pochylnie o nachyleniu nie większym niż 7% i długości nie większej niż 6 m.

**Wymagania  
dotyczące przejść  
w poziomie szyn**

**Rys. 2.33. Przejście w poziomie szyn dostępne (z problemami) dla osób niepełnosprawnych (Białystok)**

**a) Przejście przez tory w poziomie szyn**



Źródło: <http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/bialystok/3511,Bialystok.html>

**b) Kółka wózka inwalidzkiego wpadające między szynę a płytę przejazdową**



Źródło: [http://m.bialystok.gazeta.pl/bialystok/1,106505,14805028,88\\_godzin\\_w\\_pociagu\\_Niepelnosprawni\\_objezdzaja\\_Polske.html](http://m.bialystok.gazeta.pl/bialystok/1,106505,14805028,88_godzin_w_pociagu_Niepelnosprawni_objezdzaja_Polske.html)  
(fot. Jędrzej Wojnar)

**Rys. 2.34. Przykład złego stanu technicznego płyt przejazdowych stanowiących zagrożenie dla osób niepełnosprawnych**



Źródło: Raport SISKOM 2013

Co najmniej z jednej strony pochylni na wysokości 0,90 m powinna być umieszczona poręcz dla ułatwienia ruchu osób niepełnosprawnych,

- przejście przez tory powinno być prostopadłe do osi torów,
- przejście na całej długości powinno być wykonane z materiałów niepalnych, zapewniających równą, szorstką i trwałą powierzchnię. W przypadku prowadzenia prac modernizacyjnych lub budowlanych tymczasowe przejścia naziemne dla pieszych mogą być wykonane z drewnianych podkładów staroużytecznych, przy spełnieniu wszystkich wymagań bezpieczeństwa użytkowania,
- przejście przez tory powinno mieć zapewnione w porze nocnej odpowiednie oświetlenie górne,
- przy projektowaniu przejść w poziomie szyn w celu zapewnienia bezpieczeństwa stosuje się tzw. labirynt, który jest formą jednopoziomowego przejścia przez tory, ogrodzonego z obu stron, zmuszającego przechodzącego przez tory do patrzenia w kierunku nadjeżdżających pociągów.

Przykład dużego przejścia w poziomie szyn dostosowanego dla osób niepełnosprawnych pokazano na rys. 2.33a. Mimo to osoby na wózkach inwalidzkich mają problemy z przejazdem – rys. 2.33b.

#### Problemy na przejściach w poziomie szyn

W tej grupie infrastruktury problemy wynikają głównie ze stopnia jej zużycia oraz nieprawidłowego dokonywania napraw. Niedogodności związane z przejściami przez tory będącymi w złym stanie technicznym najbardziej odczuwają osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. Wystające, metalowe elementy (w tym zbrojenie płyt betonowych) oraz duże odstępstwa pomiędzy szyną a elementami betonowymi – rys. 2.34 – mogą spowodować utknięcie koła lub jego przebicie i tym samym zwiększają niebezpieczeństwo związane z przechodzeniem przez tory. Należy zaznaczyć, że takie problemy nie dotyczą z reguły przejazdów kolejowych, obok których znajdują się przejścia dla pieszych, mimo iż są zarządzane przez ten sam podmiot. Z reguły są one częściej remontowane i utrzymywane w lepszym stanie.

**Rys. 2.35. Zła nawierzchnia drogi dojścia do przejścia w poziomie szyn**



Źródło: Raport SISKOM 2013

**Rys. 2.36. Pochylnia na peron o złym stanie nawierzchni i z brakiem poręczy (Warszawa Gocławek)**



Źródło: Raport SISKOM 2013

Odrębnym problemem są dojścia do takich przejść przez tory. Często nawierzchnia na takich dojściach jest w złym stanie technicznym – rys. 2.35 i stanowi dla osób niepełnosprawnych duże zagrożenie bezpieczeństwa.

Ponieważ w wielu rozwiązaniach infrastruktury przejścia w poziomie szyn znajdują się bezpośrednio przy peronie, prowadzą do nich nie schody, lecz pochylnie, dzięki którym pokonuje się różnicę wysokości pomiędzy nawierzchnią peronu a chodnikiem. Chociaż są one wygodniejsze niż normalne schody, to nie spełniają podstawowych wymagań dotyczących podjazdów – są zbyt stromo nachylone i nie są wyposażone w odpowiednie poręcze. Często wiele do życzenia pozostawia nawierzchnia takich pochylni. Pomimo tego przewoźnicy na swoich stronach internetowych określają je jako ułatwienia w dostępie dla osób niepełnosprawnych. Wskazuje to na słabe rozpoznanie potrzeb tych osób. Przykład najczęściej spotykanego wejścia na peron pokazano na rys. 3.36.

## 2.1.11. Urządzenia wspomagające przemieszczanie

Do najczęściej spotykanych urządzeń wspomagających przemieszczanie podróżnych należy zaliczyć schody ruchome, windy osobowe i platformowe podnośniki przychodowe. Schody ruchome i zbyt strome ruchome pochylnie nie powinny być wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne. W obiektach użyteczności publicznej typu duży dworzec kolejowy ich zastosowanie jest możliwe jako jeden ze sposobów pokonania różnicy poziomów. Najczęściej występują tam, gdzie jest możliwe wykorzystanie do pokonania różnicy poziomów przy użyciu pochylni stałych, schodów stałych lub dźwigu osobowego (windy). W takim przypadku należy wyraźnie wskazać ciąg dostosowany dla osób niepełnosprawnych z wykorzystaniem pochylni lub dźwigu osobowego.

W przypadku braku możliwości zastosowania innych rozwiązań umożliwiających pokonanie przez osoby niepełnosprawne różnicy poziomów między kondygnacjami, należy stosować dźwigi osobowe.

Na etapie projektu związanego z modernizacją, a zarazem dostosowaniem dworca kolejowego do obsługi osób niepełnosprawnych, wszędzie tam, gdzie jest to uzasadnione eksploatacyjnie, należy stosować dźwigi osobowe. Adaptacja istniejących wind jest znacznie droższa. Zgodnie z przepisami dźwig osobowy pozwalający na skorzystanie z niego osobie niepełnosprawnej nie powinien mieć powierzchni mniejszej niż 1100x1400 mm. Na bocznej ścianie kabiny powinna znajdować się poręcz pozioma, a na przedniej ścianie kabiny w pobliżu drzwi poręcz pionowa. Kaseta dyspozycji w kabinie powinna być tak umiejscowiona, aby przyciski sterujące były na odpowiedniej wysokości i odsunięte od naroża kabiny. Przed drzwiami dźwigu osobowego powinna znajdować się wolna przestrzeń, zapewniająca swobodny obrót wózka inwalidzkiego. Dopuszcza się używanie do obsługi osób niepełnosprawnych istniejących wind towarowych po ich uprzedniej adaptacji. Taka winda powinna posiadać uzgodnienie Urzędu Dozoru Technicznego.

**Wymagania dotyczące dźwigów osobowych**

**Rys. 2.37. Przykład uszkodzonego urządzenia uniemożliwiającego dostęp do peronu osobom niepełnosprawnym**



Źródło: Raport SISKOM 2013



O dostępności dźwigu dla osób niepełnosprawnych decydują następujące czynniki:

- kabina musi być wyposażona w przycisk awaryjny STOP,
- dostępność wyłączników i przycisków dla osoby siedzącej,
- na kasie wezwań oznaczenia przycisków także w alfabecie Braille'a,
- podwójna sygnalizacja pracy dźwigu osobowego: dźwiękowa dla dysfunkcji wzroku i świetlna dla dysfunkcji słuchu,
- kabina zabudowana, uniemożliwiająca kontakt ze ścianą szybu,
- zespół fotokomórek uniemożliwiający zamykanie drzwi podczas wjeżdżania wózka,
- udźwig min. 400 kg z uwagi na coraz częściej używane wózki elektryczne + opiekun,
- wskazane dodatkowe zasilanie awaryjne.

#### Problemy z dostępnością wind

Należy zauważyć, że niesprawność któregośkolwiek urządzenia uniemożliwia dostanie się do pociągu wielu pasażerom, którzy chcieliby ominąć schody lub skorzystać z przejścia podziemnego lub też naziemnego. Niesprawność urządzeń w wielu przypadkach wynika także z aktów wandalizmu. Windy mogą być też czasowo unieruchamiane podczas przeglądów okresowych lub drogowych prac modernizacyjnych. We wszystkich takich przypadkach przewoźnicy powinni umieszczać na swoich stronach internetowych stosowne informacje o niedostępności stacji lub przystanku dla osób niepełnosprawnych. Tymczasem w praktyce informacja na temat uszkodzonej windy jest dostępna dopiero na miejscu i informuje o tym przyklejona do drzwi kartka – rys. 2.37. Występują także przypadki, kiedy wejście jest po prostu zasłonięte dyktą – rys. 2.38.

**Rys. 2.38. Przykład windy „zabitej dyktą” uniemożliwiającej dostęp do pociągu osobom niepełnosprawnym**



Źródło: Raport SISKOM 2013

**Rys. 2.39. Niesprawny platformowy podnośnik przyschodowy, częściowo rozłożony, stanowiący zagrożenie dla osób korzystających ze schodów**



Źródło: Raport SISKOM 2013



Platformowe podnośniki przyschodowe mogą z kolei posiadać ograniczoną nośność, z reguły 250 kg, która uniemożliwia korzystanie z nich części osób na wózkach elektrycznych, zdecydowanie cięższych od wózków ręcznych. Słabym ogniwem systemu jest kluczyk, zwykle przymocowany za pomocą zawiesia do kasety obsługowej. Jest on często urywany, co „przewidział” właściciel, umieszczając napis informujący, że zapasowy kluczyk znajduje się w kasie. Jeżeli osoba na wózku inwalidzkim podróżuje sama i pobierze kluczyk z kasy, kto zatem go odda? To rozwiązanie powinno być zmienione, jako że kasy nie zawsze znajdują się w bliskim sąsiedztwie urządzenia. Dlatego też osoba, która znajduje się w kasie, powinna wyjść w celu pomocy niepełnosprawnemu podróżnemu na wózku inwalidzkim. Przykład niesprawnego podnośnika, jakich wiele, pokazano na rys. 2.38.

## 2.2. Tabor kolejowy

W zakresie podsystemu Tabor specyfikacji interoperacyjności TSI PRM wymagania dotyczące dostępności kolei dla osób niepełnosprawnych obejmują:

- siedzenia,
- miejsca na wózki inwalidzkie,
- drzwi (zewnątrzne i wewnętrzne),
- oświetlenie,
- toalety,
- przejścia,
- informacje dla pasażerów (w tym oznakowanie i piktogramy),
- zmiany wysokości,
- poręcze,
- przedziały do spania dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich,
- położenie stopnia przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego (w tym urządzenia wspomagające wsiadanie).

Powyższe specyfikacje funkcjonalne i techniczne wymagają spełnienia określonych warunków. Dotyczą one miejsca podróży, które powinno zapewniać stosowną przestrzeń, umożliwiającą swobodne manewrowanie wózkiem inwalidzkim oraz przestrzeń dla osoby niepełnosprawnej i osoby towarzyszącej.

**Wymagania dotyczące taboru kolejowego**

W zakresie poruszania się podróżnego niepełnosprawnego w pociągu istotna jest możliwość dotarcia do toalety, wagonu barowego lub restauracyjnego. Dlatego ważne są odpowiednie szerokości przejść między wagonami. Problem ten rozwiązano w nowoczesnych składach zespolonych. Bywają natomiast problemy w tradycyjnych pociągach, zestawianych z pojedynczych wagonów. W takim przypadku należy dążyć do takiego formowania składu pociągu, aby wagon dostosowany do przewozu osób niepełnosprawnych znajdował się w sąsiedztwie wagonu gastronomicznego.

Tabor przewozowy przeznaczony do ruchu aglomeracyjnego czy regionalnego powinien być wyposażony w urządzenia umożliwiające pokonywanie bariery peron – wagon. Takie wyposażenie umożliwia sprawne wydostanie się podróżnego na wózku inwalidzkim nie tylko na dużych stacjach, ale także na przystankach osobowych. Tabor przewozowy do ruchu międzyregionalnego może do pokonania bariery peron – wagon wykorzystywać ruchome urządzenia peronowe. Warto także zaznaczyć, że pożądana jest pomoc przewoźnika, polegająca m.in. na odpowiednio przygotowanych pracownikach do nadzoru i pomocy w podróży osobom niepełnosprawnym.

Bariery wewnątrz pociągu są zależne od rodzaju taboru. O ile w wagonach zmodernizowanych lub nowych informacja o kolejnej stacji na trasie jest zazwyczaj podawana poprzez głośniki, to w starym taborze przewozowym takiej możliwości nie ma. Dla osoby niewidomej jest to powód ogromnego stresu, ponieważ nie wie ona, do jakiej stacji dojeżdża – musi pytać o to współpasażerów. Jeśli w zasięgu głosu nie ma innych pasażerów, pozostaje jej zgadywanie, czy to już właściwa stacja.

Kolejowy tabor przewozowy jest sukcesywnie modernizowany lub zastępowany nowoczesnymi pojazdami pasażerskimi, dostosowanymi do przewozu osób niepełnosprawnych. Pozwala to na uruchomienie kolejnych połączeń kolejowych dostępnych dla osób z ograniczonymi możliwościami ruchowymi, a wraz z tym na przygotowanie profesjonalnej informacji na ten temat.

W ubiegłych latach przewoźnicy prowadzili działania związane z modernizacją taboru przewozowego. Zakres przeprowadzonej modernizacji obejmował m.in. dostosowanie drzwi wejściowych, korytarzy i przedziałów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz nowoczesne toalety przystosowane do potrzeb osób o ograniczonej mobilności. Wagony zostały także wyposażane w rozkładane pochylnie, umożliwiające pokonanie bariery peron – wagon.

Inwestycje taborowe realizowane w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2007-2013 zamieszczono w tab. 2.2.1.

**Tabela 2.2.1. Inwestycje taborowe**

| PKP Intercity SA                                                                                                                              |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Zakup kolejowego taboru pasażerskiego do obsługi połączeń dalekobieżnych – Etap I                                                             | Zakup 20 składów zespołowych                                                  |
| Odnowa taboru PKP Intercity SA dla relacji Przemyśl – Szczecin                                                                                | Modernizacja 68 wagonów                                                       |
| Odnowa taboru PKP Intercity SA dla relacji Przemyśl – Szczecin – Etap II                                                                      | Modernizacja 150 wagonów                                                      |
| Odnowa taboru PKP Intercity SA dla relacji Wrocław – Gdynia                                                                                   | Zakup 25 wagonów                                                              |
| Zakup taboru dla PKP Intercity SA do realizacji kolejowych przewozów pasażerskich                                                             | Zakup 20 elektrycznych zespołów trakcyjnych                                   |
| Odnowa taboru kolejowego do obsługi połączeń międzywojewódzkich                                                                               | Zakup 20 wagonów                                                              |
| Zakup elektrycznych zespołów trakcyjnych dla PKP Intercity SA – Etap II                                                                       | Zakup 20 elektrycznych zespołów trakcyjnych                                   |
| Odnowa taboru PKP Intercity SA dla relacji łączącej aglomerację łódzką z aglomeracją warszawską                                               | Zakup 10 piętrowych elektrycznych zespołów trakcyjnych                        |
| Przewozy Regionalne Sp. z o.o.                                                                                                                |                                                                               |
| Modernizacja elektrycznych zespołów trakcyjnych                                                                                               | Modernizacja 21 elektrycznych zespołów trakcyjnych                            |
| Modernizacja wagonów osobowych wraz z zakupem i modernizacją lokomotyw elektrycznych                                                          | Modernizacja 18 wagonów osobowych                                             |
| Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o. w Warszawie                                                                                                   |                                                                               |
| Uruchomienie obsługi transportem kolejowym Portu Lotniczego Okęcie im. Fryderyka Chopina                                                      | Zakup 13 elektrycznych zespołów trakcyjnych                                   |
| Zwiększenie możliwości przewozowych Szybkiej Kolei Miejskiej Sp. z o.o. w ruchu aglomeracyjnym Warszawy na istniejących i planowanych liniach | Zakup 10 elektrycznych zespołów trakcyjnych                                   |
| Koleje Mazowieckie – KM Sp. z o.o.                                                                                                            |                                                                               |
| Zakup taboru kolejowego do obsługi portów lotniczych i przewozów aglomeracyjnych w korytarzu linii E-65 oraz aglomeracji warszawskiej         | Zakup 16 elektrycznych zespołów trakcyjnych                                   |
| Zakup nowych wagonów piętrowych, wagonów sterowniczych i lokomotyw do składów pociągów push-pull                                              | Zakup 20 wagonów, dwóch wagonów sterowniczych i dwóch lokomotyw elektrycznych |

Modernizacja elektrycznych zespołów trakcyjnych do kolejowych przewozów pasażerskich w ruchu regionalnym i w obrębie aglomeracji warszawskiej

Modernizacja 77 elektrycznych zespołów trakcyjnych

#### Koleje Dolnośląskie SA

Zakup taboru kolejowego do obsługi ruchu pasażerskiego w aglomeracji wrocławskiej

Zakup 5 elektrycznych zespołów trakcyjnych

#### Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o.

Budowa systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

Zakup 20 elektrycznych zespołów trakcyjnych

#### Projekty samorządowe

Zakup taboru kolejowego do obsługi połączeń międzywojewódzkich realizowanych przez województwa: małopolskie, podkarpackie, śląskie, świętokrzyskie

Zakup 19 elektrycznych zespołów trakcyjnych

Zakup pasażerskiego taboru kolejowego do obsługi połączeń międzywojewódzkich organizowanych przez województwa: lubuskie, zachodniopomorskie

Zakup 14 elektrycznych zespołów trakcyjnych

Zakup i modernizacja kolejowego taboru pasażerskiego o napędzie elektrycznym do obsługi połączeń międzyregionalnych na obszarze co najmniej dwóch województw (woj. pomorskie)

Zakup i modernizacja 8 elektrycznych zespołów trakcyjnych

Zakup taboru kolejowego dla Szybkiej Kolei Metropolitalnej BiT City (woj. kujawsko-pomorskie)

Zakup 5 elektrycznych zespołów trakcyjnych

Zakup taboru do obsługi połączeń pasażerskich w aglomeracji krakowskiej (woj. małopolskie)

Zakup 10 elektrycznych zespołów trakcyjnych

Zakup 10 spalinowych zespołów trakcyjnych do obsługi Pomorskiej Kolei Metropolitalnej w Trójmieście (woj. pomorskie)

Zakup 10 elektrycznych zespołów trakcyjnych

## 2.2.1. Dostosowanie wnętrza pojazdów do potrzeb osób o ograniczonej mobilności

### Wymagania dotyczące wnętrza pojazdów

Z punktu widzenia dostępności wagonu istotną rolę odgrywają jego drzwi. Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) 1300/2014 w pociągach o prędkości konstrukcyjnej mniejszej niż 250 km/h drzwi zapewniające jednopoziomowy dostęp dla wózków inwalidzkich muszą mieć dostępną użytkową szerokość wynoszącą co najmniej 1000 mm w położeniu otwartym (pkt. 4.2.2.3.2). Jeżeli w pojeździe zastosowano automatyczne lub półautomatyczne drzwi zewnętrzne, wówczas powinny być one wyposażone w urządzenia wykrywające obecność osoby lub jej bagażu w przestrzeni drzwiowej. Działanie takiego urządzenia powinno powodować automatyczne otwarcie drzwi i pozostawienie ich w takim położeniu przez pewien czas. Kolor drzwi zewnętrznych powinien kontrastować z kolorem ścian bocznych pojazdu – rys. 2.40a. Drzwi zewnętrzne przeznaczone dla wózków inwalidzkich powinny znajdować się najbliżej wyznaczonych w pojeździe miejsc dostosowanych do ich przewozu i przewozu osób niepełnosprawnych wraz z osobami towarzyszącymi. Muszą być oznaczone piktogramem dostępności dla osób niepełnosprawnych. Położenie drzwi zewnętrznych od strony wnętrza pojazdu powinno być wyraźnie oznaczone. Uzyskuje się to poprzez kolorystyczny kontrast pomiędzy kolorem podłogi przy samych drzwiach, a kolorem podłogi pojazdu.

Odblokowanie drzwi do otwarcia powinno być sygnalizowane dźwiękowo. Dźwięk trwający przynajmniej 5 sekund musi być słyszalny zarówno wewnątrz pojazdu, jak i na zewnątrz. Jeżeli drzwi są otwierane automatycznie przez obsługę pociągu, wówczas sygnał ostrzegawczy powinien trwać 3 sekundy od momentu rozpoczęcia otwierania drzwi. W przypadku drzwi zamykanych automatycznie lub zdalnie przed rozpoczęciem ich zamykania powinien być emitowany sygnał ostrzegawczy, skierowany do osób znajdujących się na zewnątrz i wewnątrz pojazdu. Taka sygnalizacja powinna rozpocząć się minimum 2 sekundy przed rozpoczęciem zamykania drzwi oraz powinna różnić się barwą tonu od dźwięku sygnalizującego odblokowanie drzwi. Sygnał powinien trwać podczas zamykania drzwi.

W odniesieniu do drzwi wewnętrznych (np. między wagonami) należy stosować zasadę synchronicznego działania. Oznacza to, że z chwilą otwierania jednych drzwi, drugie automatycznie wykrywają pasażera poruszającego się w ich kierunku i samoczynnie się otwierają. Elementy sterujące drzwi powinny być rozpoznawalne dotykiem (np. za pomocą oznaczeń dotykowych). Rozwiązania drzwi wewnętrznych, głównie automatycznych i półautomatycznych, powinny być wyposażone w urządzenia zapobiegające uwięzieniu pasażera podczas ich działania. Drzwi wewnętrzne powinny być zróżnicowane kolorystycznie względem ścian – rys. 2.40b.

Rys. 2.40. Zróżnicowanie kolorystyczne drzwi wagonu

a) Drzwi zewnętrzne wagonu  
(fot. Piotr Gondek)



b) Drzwi wewnętrzne wagonu  
Źródło: Rynek Kolejowy.





Jeżeli drzwi są obsługiwane przyciskami, wówczas przyciski powinny być podświetlane. Podświetlenie zostaje uruchomione wtedy, kiedy drzwi zostają odblokowane. W przypadku, kiedy ponad 75% powierzchni drzwi jest wykonane z przezroczystego materiału, obowiązują zasady dotyczące oznaczania przeszkód przezroczystych. Takie drzwi muszą więc być oznaczone dwoma zwracającymi na siebie uwagę pasami, kontrastującymi z tłem.

## 2.2.2. Miejsca dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich i siedzenia

Wymagania dotyczące miejsc dla osób na wózkach

Zgodnie ze specyfikacją interoperacyjności TSI PRM liczba miejsc w pociągu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest uzależniona od długości pociągu i powinna wynosić:

- jedno miejsce dla pociągów o długości mniejszej niż 30
- dwa miejsca w pociągach o długości mniejszej od 30 do 205 m,
- trzy miejsca w pociągach o długości od 205 do 300 m,
- cztery miejsca w pociągach o długości większej niż 300 m.

Mając na względzie zapewnienie stabilności wózka inwalidzkiego podczas ruchu pociągu, powinien on być ustawiony przodem lub tyłem do kierunku jazdy. W obrębie miejsca wyznaczonego zgodnie z TSI-PRM nie może być żadnych przeszkód między podłogą a sufitem wagonu innych niż półka na bagaż, pozioma poręcz przymocowana do ściany lub sufitu wagonu czy stolik.

W miejscu przeznaczonym na wózek inwalidzki mogą być zamontowane odchylne lub składane siedzenia. W pozycji złożonej nie mogą one przekraczać obrysu miejsca przeznaczonego na wózek inwalidzki. Wózek inwalidzki podczas jazdy pociągu powinien mieć możliwość oparcia tyłem o specjalną konstrukcję lub inny element, który zapobiega przewróceniu się wózka do tyłu. Obok miejsca na wózek inwalidzki lub naprzeciwko niego powinno znajdować się przynajmniej jedno miejsce dla osoby towarzyszącej niepełnosprawnemu. Takie siedzenie powinno gwarantować taki sam komfort jak inne siedzenia w wagonie – rys. 2.41.

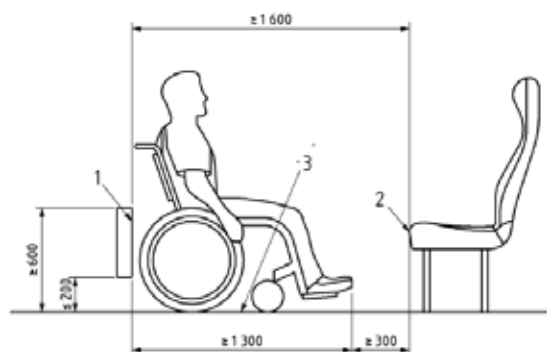
Miejsce na wózek inwalidzki powinno być wyposażone w urządzenie alarmowe, służące do przywołania obsługi pociągu. Takie urządzenie powinno znajdować się w zasięgu ręki osoby niepełnosprawnej siedzącej na wózku. Po uruchomieniu urządzenia alarmowego powinno ono wydawać sygnał dźwiękowy i świetlny. Przycisk urządzenia alarmowego nie może znajdować się w osłonie ani w miejscu uniemożliwiającym jego natychmiastowe uruchomienie dłonią. Ponadto w obrębie miejsca na wózek inwalidzki powinien znajdować się piktogram identyfikujący to miejsce. Przykład rozwiązania miejsca na wózek inwalidzki pokazano na rys. 2.42.

W każdym pojeździe (zespół trakcyjny, wagon) co najmniej 10% miejsc siedzących powinno być przeznaczone dla osób o ograniczonych możliwościach ruchowych (tzw. miejsca uprzywilejowane). Takie siedzenia powinny być oznaczone stosownym piktogramem, jak również opatrzone informacją, że inni pasażerowie winni udostępnić miejsca osobom uprzywilejowanym do korzystania z nich. Takie miejsca powinny być wyznaczone w pobliżu drzwi zewnętrznych. Siedzenia uprzywilejowane nie mogą być siedzeniami odchylnymi. W odniesieniu do różnego ustawienia względem siebie siedzeń uprzywilejowanych wymaganą przestrzeń dostępu dla jednego pasażera pokazano na rys. 2.43.

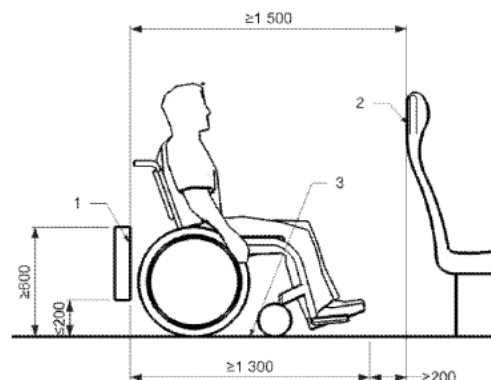
**Rys. 2.41. Podstawowe wymiary miejsc na wózki inwalidzkie**

Miejsca dla osób  
na wózkach

**Miejsce na wózek w układzie siedzeń zwróconych do siebie**

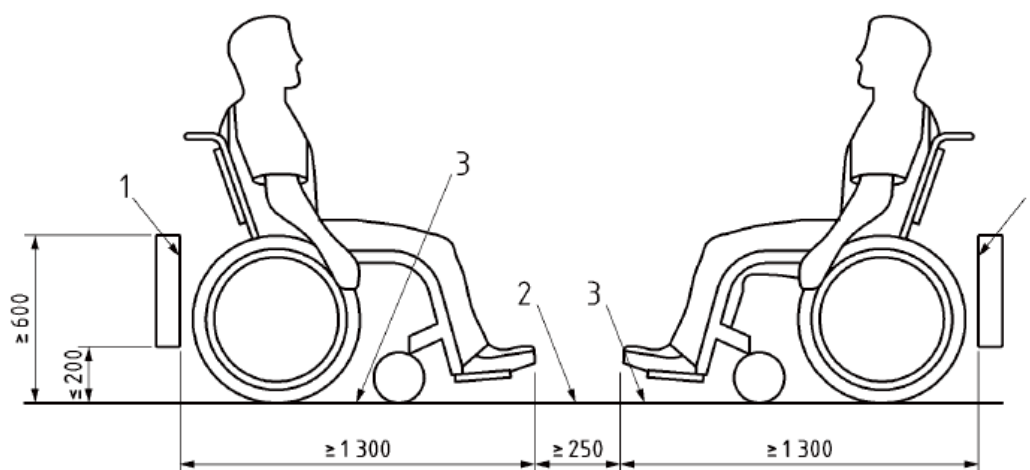


**Miejsce na wózek w układzie siedzeń ustawionych jedno za drugim**



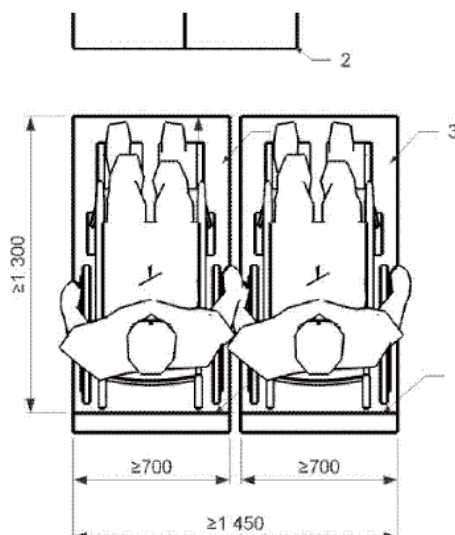
Legenda: 1 – Konstrukcja na końcu miejsca na wózki inwalidzkie, 2 – Tył przedniego siedzenia dla pasażera, 3 – Miejsce na wózki inwalidzkie

**Dwa miejsca na wózki inwalidzkie zwrócone do siebie**



Legenda: 1 – Konstrukcja na końcu miejsca na wózki inwalidzkie, 2 – Odstęp pomiędzy miejscami na wózki inwalidzkie, min. 250 mm, 3 – Miejsce na wózki inwalidzkie

**Dwa sąsiadujące miejsca na wózki inwalidzkie (dotyczy wyłącznie zmodernizowanego/odnowionego taboru)**



Legenda: 1 – Konstrukcja na końcu miejsca na wózki inwalidzkie, 2 – Konstrukcja przed miejscem na wózki inwalidzkie, 3 – Podwójne miejsce na wózki inwalidzkie.

Źródło: Rozporządzenie Komisji (UE) 1300/2014

**Rys. 2.42. Przykładowe rozwiązania miejsc dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich**

**a) Miejsce w zmodernizowanym wagonie 2. klasy typu 111A**



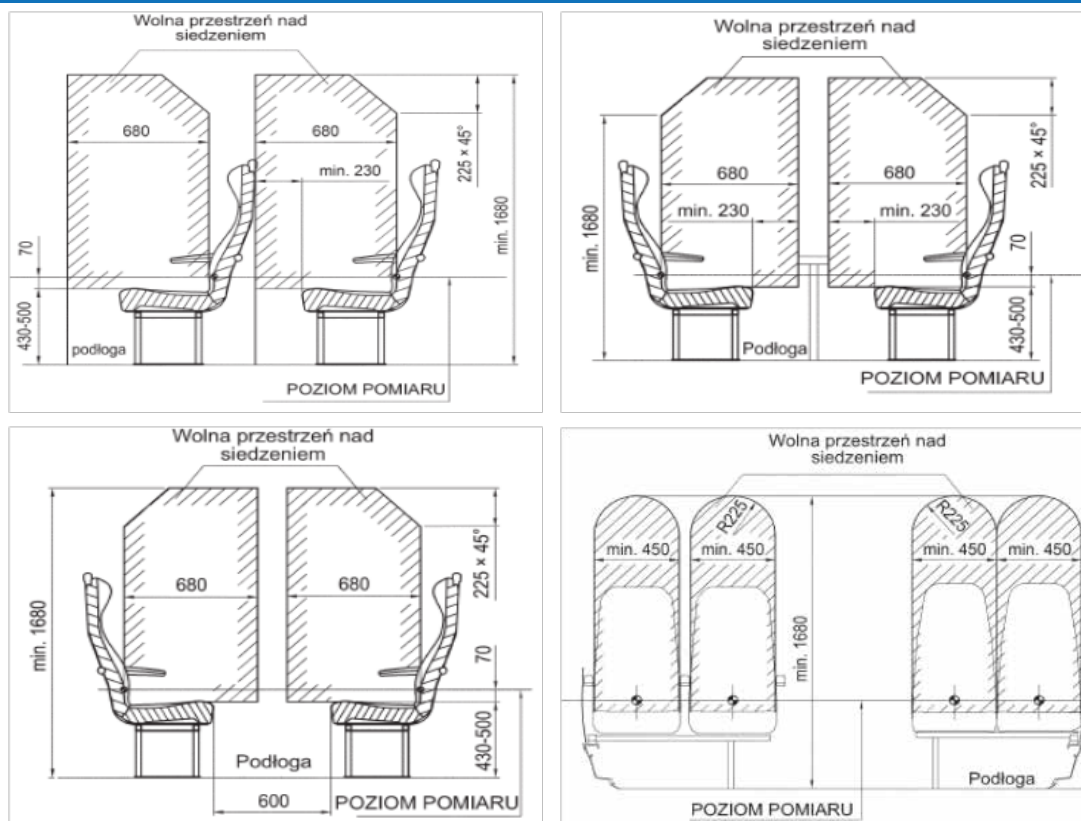
Źródło: <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=684546&page=386>

**b) Miejsce w pociągu regionalnym kolei brytyjskich**



Źródło: <http://www.disabledpersons-railcard.co.uk/news-features?action=view&newsID=71>

**Rys. 2.43. Wymagana przestrzeń dostępu dla różnego ustawienia siedzeń uprzywilejowanych w pojeździe kolejowym**



Źródło: Specyfikacja interoperacyjności TSI PRM

## 2.2.3. Oświetlenie, uchwyty, poręcze

Przestrzeń wewnątrz pojazdu pasażerskiego powinna być oświetlona zgodnie z wymaganiami zawartymi w stosownych normach. System oświetlenia powinien być tak zaprojektowany, aby ograniczał ośnienie. Szczególną uwagę należy zwrócić na oświetlenie obszaru drzwi wejściowych. Stopnie prowadzące do wagonu powinny być oświetlone światłem umieszczonym wewnątrz stopnia lub obok niego.

Pojazdy powinny być wyposażone w system oświetlenia awaryjnego, które musi być wystarczające do kontynuowania przebywania w określonym miejscu pojazdu lub jego bezpiecznego opuszczenia. Oświetlenie to powinno być wystarczające do rozpoznania przeszkód. Powinno być tak zaprojektowane, aby było możliwe jego automatyczne włączenie i niemożliwe było jego wyłączenie przez pasażerów.

Wszystkie elementy służące do zachowania równowagi osoby przechodzącej przez przejście wzdłuż wagonu, takie jak uchwyty, pionowe poręcze lub inne elementy, powinny być zamontowane na oparciach wszystkich siedzeń po stronie przejścia. Uchwyty lub inne elementy służące do zachowania równowagi powinny być umieszczone na odpowiedniej wysokości od podłogi wagonu i kontrastować z kolorem siedzeń.

W strefach do siedzenia, gdzie siedzenia są ustawione wzdłuż ścian bocznych pojazdu, należy stosować pionowe poręcze. Powinny one kontrastować z wyposażeniem wnętrza pojazdu. Wszystkie elementy służące do trzymania nie mogą mieć ostrych krawędzi.

## 2.2.4. Toalety

### Wymagania dotyczące toalet w pojazdach

Wagon oznaczony piktogramem dostępności dla osób niepełnosprawnych musi posiadać toaletę uniwersalną, dostosowaną dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Drzwi toalety muszą spełniać wymagania umożliwiające wjazd do wnętrza toalety takim wózkiem. Na zewnętrznej stronie drzwi powinien znajdować się piktogram określający jej dostępność.

Każda klamka, zamek i element sterujący powinien być dostępny dla osoby siedzącej na wózku inwalidzkim. Elementy sterujące drzwiami powinny być uruchamiane przy użyciu niewielkiej siły oraz być wykonane w kolorze kontrastującym z tłem i rozpoznawalne dotykiem.

Pomieszczenie powinno być wyposażone w odpowiednią sygnalizację świetlną, dotykową lub dźwiękową, informującą o zamknięciu drzwi. Należy także podać jasne i precyzyjne informacje dotyczące obsługi każdego elementu sterującego, korzystając z piktogramów. Informacje te muszą być rozpoznawalne dotykiem.

Obok miski ustępowej i umywalki należy zamontować nieruchomą poręcz pionową lub/i poziomą. Poręcze powinny mieć profil okrągły i być umieszczone w odpowiedniej odległości od ściany. Deska sedesowa i kłapa oraz poręcze powinny mieć kolor kontrastujący z otoczeniem. W toalecie trzeba zapewnić odpowiednią powierzchnię umożliwiającą obrót wózka inwalidzkiego.

Przykładowe rozwiązania toalet dostępnych dla osób niepełnosprawnych zamieszczono na rys 2.44.



**Rys. 2.44. Rozwiązania toalet w wagonach dostępnych dla osób niepełnosprawnych**

**a) Toaleta w zmodernizowanym wagonie 2. klasy typu 111A**



Źródło: Rynek Kolejowy.

**b) Toaleta dla podróżnych niepełnosprawnych w Pendolino**



Źródło: <http://zerobarier.org/aktualnosci/n/23/testujemy-pendolino-dla-niepelnosprawnych>

## 2.2.5. Inne informacje

Opisane powyżej zasady dostosowywania taboru pasażerskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych dotyczą wciąż jednak niewielkiego odsetka taboru kolejowego. Przeglądając rozkład jazdy, można stwierdzić, że wciąż tylko nieliczne pociągi mają wagony do przewozu podróżnych na wózkach inwalidzkich. Nic więc dziwnego, że osoby te wciąż powtarzają, że „podróż koleją osoby na wózku jest jak wyzwanie. Za każdym razem trzeba się martwić, czy rzeczywiście będzie tak, jak należy”. Warto zaznaczyć, że problemy z dostępnością pociągów dotyczą zwłaszcza niektórych pociągów kwalifikowanych (w tym tych z najwyższej półki – IC Premium) oraz pociągów obsługujących przewozy aglomeracyjne. Zdarza się również, że mimo zgłoszenia przejazdu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich nie istnieją techniczne możliwości umieszczenia takich podróżnych w pociągu. Na to niejednokrotnie nakładają się braki organizacyjne. Skalę zjawiska pogłębia również częsty brak wyznaczonych i odpowiednio przeszkolonych pracowników kolei, którzy pomagiliby podróżnym z ograniczoną mobilnością. Dlatego też do wniesienia wózka często są wykorzystywani pracownicy ochrony dworca lub SOK – rys. 2.45 b, c, i d. Poprawę sytuacji może przynieść rozpoczęty już proces modernizacji taboru oraz zakupy nowych wagonów i zespołów trakcyjnych, co wpłynie na zwiększenie dostępności polskich pociągów dla osób o ograniczonej mobilności, a szczególnie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Występują również przypadki, że wagon dostosowany do przewozu podróżnych na wózkach inwalidzkich, posiadający rozkładany pomost, nie umożliwi podróżnemu niepełnosprawnemu samodzielnego wejścia, jeśli wagon zatrzyma się przy niskim peronie, co spowoduje zbyt duże nachylenie pochylni – rys. 2.45c. Wymaga to pomocy ze strony pracowników kolei i stwarza zagrożenie bezpieczeństwa podróżnego.

Brak odpowiednio dostosowanego wagonu wiąże się też z tym, że podróżny niepełnosprawny na wózku inwalidzkim nie może przemieścić się wzdłuż wagonu ze względu na zbyt wąski korytarz. Nie może dostać się ani do przedziału, ani wjechać do toalety. W takim przypadku podróż może być realizowana w przedsionku, w warunkach przynoszących wstyd przewoźnikowi – rys. 2.45.

## 2.3. Urządzenia wspomagające wejście do wagonu

Problematyka dostępności pociągu dla osób niepełnosprawnych z peronu (i odwrotnie) jest związana z kilkoma parametrami, które decydują o tym, czy wejście do pociągu jest proste i bezpieczne, czy też stwarza duże trudności i jest związane z groźącym niebezpieczeństwem lub wręcz niedostępne. W przypadku trudności powstają bariery techniczne, których osoby niepełnosprawne nie są w stanie pokonać. Do parametrów tych należy zaliczyć:

- położenie nawierzchni peronu względem główki szyny (wysokość peronu),
- położenie podłogi pojazdu względem główki szyny (wysokość podłogi pojazdu nad główką szyny),
- szerokość pojazdu,
- odległość krawędzi peronu od osi toru (skrajnia).

W zależności od wzajemnego położenia powyższych parametrów względem siebie powstaje wolna przestrzeń pomiędzy pojazdem a peronem, której przekrój opisuje:

- w płaszczyźnie pionowej różnica wymiarów wysokości peronu i podłogi pojazdu,
- w płaszczyźnie poziomej różnica wymiarów odległości krawędzi peronu od osi toru i połowy szerokości pojazdu, mierzonej między przeciwległymi krawędziami podłogi pojazdu przy otwartych drzwiach.

Wraz z uruchomieniem pasażerskiego transportu kolejowego pojawił się problem związany z zapewnieniem łatwego i bezpiecznego wejścia do pojazdu. Początkowo miały to zapewnić jedynie stopnie schodów. Z biegiem czasu zaczęto budować podesty w miejscach zatrzymywania się pojazdów kolejowych, aby usprawnić wymianę

**Rys. 2.45. Przykłady braku dostępności taboru przewozowego dla osób niepełnosprawnych i związane z tym utrudnienia**



Źródło: [http://www.wiadomosci24.pl/artykul/z\\_chorzowa\\_do\\_warszawy\\_w\\_przedsionku\\_toalety\\_112812.html](http://www.wiadomosci24.pl/artykul/z_chorzowa_do_warszawy_w_przedsionku_toalety_112812.html)



Źródło: [http://www.wiadomosci24.pl/artykul/z\\_chorzowa\\_do\\_warszawy\\_w\\_przedsionku\\_toalety\\_112812.html](http://www.wiadomosci24.pl/artykul/z_chorzowa_do_warszawy_w_przedsionku_toalety_112812.html)



Źródło: [http://m.bialystok.gazeta.pl/bialystok/1,106505,14805028,88\\_godzin\\_w\\_pociagu\\_\\_Niepełnosprawni\\_objezdzaja\\_Polske.html](http://m.bialystok.gazeta.pl/bialystok/1,106505,14805028,88_godzin_w_pociagu__Niepełnosprawni_objezdzaja_Polske.html)  
(fot. Jędrzej Wojnar)



Źródło: <http://www.kurierkolejowy.eu/aktualnosci/10220/PR-wspieraja-mlodych-niepełnosprawnych.html>

**Problemy  
w podróży osób  
niepełnosprawnych**

podróżnych. W miarę upływu lat zamieniano je na stałe budowle wzdłuż toru zwane peronami. Początkowo nawierzchnia peronów była na wysokości poziomu główek szyn. Potem perony zaczęto nieco podnosić. Najwyższe miały wysokość dochodzącą do 380 mm. Potem na budowach peronowych odcisnęły piętno uwarunkowania historyczne. W efekcie na początku XXI w. mieliśmy w użyciu perony o skrajnie różnych wysokościach: 250, 300, 380, 550, 760, 860, 960, 1060, 1100, 1150, a nawet 1250 mm.

Zgodnie z wymaganiami specyfikacji interoperacyjności TSI PRM wysokość modernizowanych lub nowo budowanych peronów powinna wynosić 550 mm (perony niskie) lub 760 mm (perony wysokie). Jeżeli projektuje się perony na wydzielonych liniach, służących jedynie do ruchu aglomeracyjnego lub miejskiego, wówczas ich wysokość może wynosić 960 mm. Na stacjach, gdzie przewiduje się zatrzymywanie tramwajów dwusystemowych, dworcach wpisanych do rejestru zabytków czy też peronach, na których są regularnie przeprowadzane oględziny techniczne składów kontrolowanych na granicy Unii Europejskiej, są dozwolone perony o wysokości 380 mm, po uprzednim uzyskaniu stosownego odstępstwa, jak również wskazania rozwiązań technicznych zapewniających dostęp do wagonów osobom niepełnosprawnym. Dopuszcza się także pozostawienie peronów o takiej wysokości na dworcach i przystankach, na których perony nie są objęte modernizacją.

**Problemy z wejściem do pojazdu z peronu**

Występujące obecnie problemy związane z niedostosowaniem położenia podłogi wagonu względem powierzchni peronu sprowadzają się do dwóch przypadków:

- podłoga wagonu znajduje się powyżej powierzchni peronu – rys. 2.46,
- podłoga wagonu znajduje się poniżej powierzchni peronu – rys. 2.47.

W obu przypadkach pociąg nie jest dostępny dla osób o ograniczonej mobilności, w tym zwłaszcza podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Sytuacje takie występują bardzo często, nawet w odniesieniu do zmodernizowanych peronów i nowego lub zmodernizowanego taboru przewozowego. Ma to miejsce wówczas, gdy trasa pociągu przebiega np. przez Warszawę, gdzie perony są wysokie, a tabor jest dostosowany do zuniifikowanych peronów 760 mm, powszechnie budowanych na modernizowanych liniach. W takich przypadkach wagony są wyposażane w rozkładane pochylnie – rys. 2.48. Należy podkreślić, że podobne problemy występują także poza Polską, na sieciach innych zarządców kolejowych.

Koleje wybrały dwie różne drogi postępowania wobec zapewnienia osobom niepełnosprawnym poruszających się na wózkach inwalidzkich dostępności do wagonu. Należy do nich:

- wyposażenie peronów w podnośniki peronowe – rys. 2.49. Warto zaznaczyć, że w warunkach polskich takie urządzenie znajduje się zwykle w... magazynie<sup>28</sup> (np. stacja Szczecin Główny) – rys. 2.50.
- wyposażenie wagonu w różne urządzenia, do których można zaliczyć:
  - podnośnik w wagonie (urządzenie mechaniczne, montowane przy drzwiach wagonu, które po rozłożeniu i wysunięciu na zewnątrz służy do pionowego przemieszczenia się osoby niepełnosprawnej na wózek inwalidzki<sup>29</sup> – rys. 2.51);
  - podnoszony fragment podłogi (urządzenie mechaniczne znajdujące się wewnątrz wagonu, umożliwiające pokonanie niewielkich różnic poziomów wewnątrz wagonu, wynikających z jego konstrukcji). Tego typu rozwiązania nie są w Polsce stosowane;
  - rozkładana pochylnia (urządzenie służące do pokonania niewielkich różnic poziomów między podłogą wagonu a peronem, montowane przy drzwiach wejściowych pojazdu, które po rozłożeniu i wysunięciu z wagonu umożliwia swobodne wejście lub wjazd osoby niepełnosprawnej na wózek inwalidzki); istnieje wiele rozwiązań technicznych stosowanych w wagonach pociągów eksploatowanych przez różnych przewoźników w Polsce – rys. 2.48.

**Dostępność w przypadku różnicy poziomów podłogi wagonu i peronu**

Do obsługi urządzeń montowanych w wagonach musi być wyznaczony odpowiednio przeszkolony personel pociągu. Jest to problematyczne zwłaszcza w ruchu międzynarodowym, gdzie takie przeszkolenie powinno dotyczyć pracowników drużyn pociągowych także sąsiedniego kraju, do którego wjeżdżają tak wyposażone wagony. Niestety takie urządzenia zajmują dodatkowo przestrzeń powierzchni wagonu, ograniczając swobodne po-

<sup>28</sup> Rabiński T., Murawska M., Klimowicz M.T.: Czy dworzec Szczecin Główny jest dostosowany dla wózkowiczów? Wnioski po przetestowaniu przez osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich dostępności dworca kolejowego. Fundacja Niezależnego Życia Osób Niepełnosprawnych HUSSAR. Szczecin 2012.

<sup>29</sup> W takich przypadkach, kiedy w dokumentacji techniczno-ruchowej podnośnika producent zawarł zapis mówiący, że można go używać jedynie do wózków inwalidzkich. Wówczas przewoźnik, aby zapewnić możliwość wejścia wszystkim niepełnosprawnym o ograniczonych możliwościach poruszania się, powinien posiadać na wyposażeniu składany wózek inwalidzki, dzięki któremu mogliby korzystać z podnośnika także inni podróżni o ograniczonych możliwościach ruchowych (osoby poruszające się o kulach, przy pomocy balkoników itp.).

**Rys. 2.46. Przykłady niedostępności wagonu dla osób niepełnosprawnych (podłoga wagonu położona znacznie wyżej niż powierzchnia peronu)**



(fot. Krzysztof Rokosz)



(fot. Piotr Gondek)

**Rys. 2.47. Przykłady niedostępności wagonu dla osób niepełnosprawnych (podłoga wagonu położona poniżej powierzchni peronu)**



(fot. Łukasz Kmita)



(fot. Piotr Gondek)

ruszanie się pasażerów. Wadą tych rozwiązań są ponadto dodatkowe koszty związane z zamontowaniem dwóch takich urządzeń w wagonie (możliwość wsiadania/wysiadania zarówno z jednej, jak i z drugiej strony wagonu). Podnośniki montowane w wagonach wymagają dodatkowych środków bezpieczeństwa, tak aby uruchomienie urządzenia nie było możliwe podczas jazdy pociągu lub ruszenie pociągu było niemożliwe przy rozłożonym podnośniku. Zaletą takiego rozwiązania jest możliwość wsiadania osoby niepełnosprawnej na wózek inwalidzki zarówno z peronu niskiego, średniego, jak i wysokiego.

Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) 1300/2014 (pkt. 5.3.1.3) podnośniki peronowe muszą być zaprojektowane i oceniane pod kątem obszaru stosowania, określonego maksymalnym pionowym uskokiem, jaki mogą pokonać. Na podnośnikach musi się zmieścić wózek inwalidzki, którego charakterystykę podaje rozporządzenie. Podnośniki muszą wytrzymać obciążenie wynoszące przynajmniej 300 kg, umieszczone pośrodku urządzenia i rozłożone na powierzchnię o wymiarach 660 mm na 660 mm. Podłoga podnośnika musi być antypoślizgowa. Na poziomie platformy podnośnika dostępna szerokość musi wynosić co najmniej 800 mm, a długość 1 200 mm. Na platformie podnośnika należy udostępnić dodatkową długość wynoszącą 50 mm dla stóp powyżej wysokości 100 mm nad platformą podnośnika, biorąc pod uwagę ustawienie użytkownika wózka inwalidzkiego zarówno przodem, jak i tyłem do pojazdu. Platforma ruchoma wysuwana nad uskokiem pomiędzy platformą podnośnika a podłogą wagonu musi mieć minimalną szerokość wynoszącą 760 mm.

Jeśli podnośnik jest wyposażony w przyciski sterowania służące do jego uruchamiania, opuszczania do poziomu ziemi, podnoszenia i powrotu do położenia spoczynkowego, muszą one działać pod wpływem przykładowej



**Rys. 2.48. Wjazd i wyjazd niepełnosprawnego na wózku inwalidzkim w zależności od położenia podłogi wagonu względem peronu**

**a) Wjazd do wagonu, którego podłoga znajduje się poniżej powierzchni peronu na kolejach brytyjskich**



**b) Wyjazd z wagonu, którego podłoga znajduje się powyżej powierzchni peronu (fot. Kamil Masło)**



Źródło: <http://www.publicsectorexecutive.com/Public-Sector-News/tfl-to-hold-event-highlighting-access-innovations-for-older-and-disabled-passengers>

**Rys. 2.49. Przykłady różnych rozwiązań technicznych podnośników peronowych**

**a) Szwajcaria**



Źródło: <http://www.la-gruyere.ch/fr/voyager-avec-un-handicap-fr.html>

**b) Niemcy**



Źródło: <http://www.abacho.de/ratgeber/urlaub-mit-behinderung-barrierefrei-die-welt-entdecken/>



**Rys. 2.50. Tablica informacyjna dobrze ilustruje stosunek do osób niepełnosprawnych. Jeden z dwóch numerów telefonów – nieaktualny, a tablica od dawna zniszczona (wg opr. cyt. Rabiński T., Murawska M., Klimowicz M.T.)**



Źródło: <http://hussar.szczecin.pl/wp-content/uploads/2012/11/RaportHussaraDworzecKolejowy.pdf>

**Rys. 2.51. Przykłady podnośników montowanych w drzwiach wagonu**



(Źródło: [http://www.rmv.de/de/Linien\\_und\\_Netze/Verkehrsmittel/Regionalzuege/524/Einstoeckiger\\_Reisezug\\_fuer\\_Rollstuhlfahrer\\_zugaenglich.html](http://www.rmv.de/de/Linien_und_Netze/Verkehrsmittel/Regionalzuege/524/Einstoeckiger_Reisezug_fuer_Rollstuhlfahrer_zugaenglich.html); <https://gotrains.wordpress.com/2014/07/08/lets-get-mechanical/>)

Podnośniki wagonowe  
i peronowe

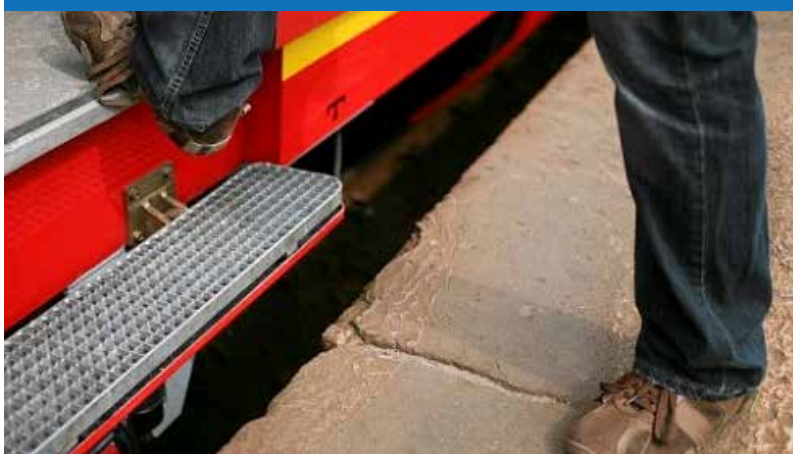
**Rys. 2.52. Wykorzystanie dodatkowych stopni w przypadkach, gdy podłoga wagonu nie jest na równi z powierzchnią peronu**

#### Stopień wysuwany



Wysuwane stopnie  
w wagonach

#### Stopień obrotowy



(Źródło: [http://www.trojmiasto.pl/wiadomosci/SKM-kupi-dwa-fabrycznie-nowe-pociagi-n85085.html#fb\\_id:p0:177237,pozycja:0](http://www.trojmiasto.pl/wiadomosci/SKM-kupi-dwa-fabrycznie-nowe-pociagi-n85085.html#fb_id:p0:177237,pozycja:0)); <http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/51,34889,7750162.html?i=4> (fot. Albert Zawada)

przez operatora ciągłej siły nacisku dłoni i nie mogą pozwalać na błędne podanie sekwencji operacji, gdy podnośnik jest w użyciu. Podnośnik musi posiadać urządzenia umożliwiające jego uruchomienie i opuszczenie do poziomu ziemi wraz z pasażerem w środku oraz podniesienie i powrót do położenia spoczynkowego pustego podnośnika w przypadku awarii zasilania.

Wszystkie elementy podnośnika muszą się poruszać z prędkością nie przekraczającą 150 mm/s podczas opuszczania i podnoszenia pasażera i z prędkością nie przekraczającą 600 mm/s podczas uruchamiania lub powrotu do położenia spoczynkowego (z wyjątkiem ręcznego wykonywania operacji uruchamiania lub powrotu do położenia spoczynkowego). Przyspieszenie platformy podnośnika w pionie i w poziomie podczas przewozu pasażerów nie może przekraczać 0,3 g.

Platforma podnośnika musi być wyposażona w barierki uniemożliwiające zjechanie kół wózka z platformy podnośnika podczas jego działania. Podnośnik musi być wyposażony w ruchomą barierkę lub zintegrowane rozwiązanie konstrukcyjne uniemożliwiające zjechanie wózkiem z krawędzi najbliższej pojazdowi do czasu, gdy podnośnik znajdzie się w położeniu górnym. Każdy bok platformy podnośnika, który w jego położeniu górnym wychodzi poza pojazd, musi być wyposażony w zabezpieczenie o wysokości przynajmniej 25 mm. Barierki takie nie mogą stanowić przeszkody w manewrowaniu w stronę korytarza i z powrotem. Barierka krawędzi załadow-

**Rys. 2.53. Przesłonięcie wolnej przestrzeni umożliwiające wjazd wózka inwalidzkiego**



Źródło: DB AG



Źródło: <http://www.disabilitynow.org.uk/article/disabled-persons-transport-advisory-committee-stay-accessible-transport-back-track>



Źródło: <http://bfs.ch/e/bahn/kundenservice-handicap.php>



czej (barierka zewnętrzna), która działa jak rampa załadunkowa, gdy podnośnik znajduje się na poziomie ziemi, musi stanowić wystarczające zabezpieczenie w położeniu uniesionym lub zamkniętym, ewentualnie należy zaizolować dodatkowy system uniemożliwiający elektrycznemu wózkowi inwalidzkiemu sforsowanie barierki. Podnośnik musi umożliwiać dwa ustawienia użytkownika wózka inwalidzkiego – przodem lub tyłem do pojazdu. Podnośnik musi być wyposażony w kontrastujące oznakowanie.

Podnośniki peronowe są relatywnie tańsze, jednak na dużych stacjach powinny stanowić wyposażenie każdego peronu. Stosowanie podnośników peronowych przenosi koszty dostępności do pociągu na zarządców stacji. Od przewoźników zaś wymaga odpowiedniego dostosowania taboru przewozowego (odpowiednia szerokość drzwi wejściowych, dostosowana toaleta, przedział i korytarz) i określonego położenia tak dostosowanego wagonu w składzie pociągu.

Urządzenia podnośnikowe zainstalowane w wagonach umożliwiają pokonanie bariery peron – wagon na każdej stacji, natomiast stosowanie urządzeń przenośnych jest ograniczone do stacji pasażerskich w nie wyposażonych, a niejednokrotnie nawet tylko niektórych ich peronów. Urządzenia przenośne nie są jednak uzależnione od rodzaju pociągu, ukształtowania i wysokości peronu, a także są relatywnie tańsze od urządzeń montowanych w wagonach. Wymagają jednak opieki i nadzoru, stąd też w Niemczech nie dziwi widok podnośnika wagonowego zamocowanego łańcuchem, np. do podpory wiaty.

Innym rozwiązaniem jest wysuwany lub obrotowy stopień (urządzenie uruchamiane automatycznie, przesłaniające wolną przestrzeń drzwiową między wagonem a krawędzią peronu, a także umożliwiające osobom niepełnosprawnym pokonanie niewielkich różnic wysokości pomiędzy podłogą wagonu a peronem) – rys. 2.52.

Odrębnym problemem jest wolna przestrzeń pomiędzy krawędzią peronu a krawędzią podłogi wagonu w sytuacjach, kiedy podłoga i peron są na tym samym poziomie. Potrzeba istnienia takiej przestrzeni jest podyktowana



**Rys. 2.54. Stopnie wagonu uniemożliwiające przesłonięcie wolnej przestrzeni pomiędzy podłogą wagonu a powierzchnią peronu**



Źródło: <http://citytransport.info/Digi/P1240059a.jpg>

**Rys. 2.55. Wysuwane stopnie w elektrycznym zespole trakcyjnym ED74, umożliwiające wejście z niskich peronów**



(fot. Ryszard Piech)

różnicą pomiędzy skrajnią budowli a skrajnią taboru, potrzebną do bezpiecznego przejazdu pociągu. W takim przypadku stosuje się wysuwane lub obrotowe elementy przesłaniające tę przestrzeń, czyniąc wejście w pełni dostępnym – rys. 2.53.

Takie rozwiązanie jest możliwe w przypadku braku stopni, kiedy to krawędź podłogi jest maksymalnie przesunięta do obrysu zewnętrznego wagonu, a tabor jest dostosowany do określonej wysokości peronu. Jeżeli tabor posiada schody, przez co jest możliwe wejście do pociągu z peronów o różnej wysokości, wówczas zastosowanie ww. rozwiązania nie jest możliwe – rys. 2.54. Na zdjęciu widać, jak głęboko do wnętrza wagonu prowadzą stopnie, przez co dość znacznie jest oddalona krawędź podłogi od drzwi. W pokazanym rozwiązaniu jest co prawda wychylny stopień przesłaniający wolną przestrzeń przy peronie, lecz nie umożliwia on wjazdu wózka do wnętrza wagonu.

Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) 1300/2014 urządzenia wspomagające wsiadanie, takie jak ruchome stopnie lub ruchome platformy, muszą być zaprojektowane i oceniane pod kątem obszaru stosowania, określonego przez szerokość otworu drzwiowego, w którym mogą się zmieścić. Wytrzymałość mechaniczna urządzenia musi być zgodna ze specyfikacją wskazaną w załączniku A rozporządzenia, indeks 11. W urządzeniach należy zainstalować odpowiedni mechanizm, który zapewni jego stabilność w położeniu roboczym i położeniu spoczynkowym. Powierzchnia urządzenia musi być przeciwpoślizgowa, a jej efektywna dostępna szerokość w świetle musi odpowiadać szerokości drzwi.



Urządzenie musi być wyposażone w system wykrywania przeszkód zgodny ze specyfikacją wskazaną w dodatku A rozporządzenia 1300/2014, indeks 11. Urządzenie musi mieć możliwość pracy i powrotu do położenia spoczynkowego w trybie awaryjnym, jeśli nastąpi awaria zasilania stopnia.

Urządzenia wspomagające wsiadanie w postaci ramp (pomostów) do wsiadania muszą być zaprojektowane i oceniane pod kątem obszaru stosowania, określonego maksymalnym pionowym uskokiem, jaki mogą pokonać w ramach maksymalnego nachylenia wynoszącego 18%. Rampy muszą wytrzymać obciążenie wynoszące przynajmniej 300 kg, umieszczone pośrodku rampy i rozłożone na powierzchnię o wymiarach 660 mm na 660 mm. Każda rampa do wsiadania musi być ustawiana ręcznie przez personel lub musi być rozstawiana mechanicznie (półautomatycznie) przez personel lub pasażera. Jeśli rampa jest zasilana elektrycznie, musi ona mieć możliwość obsługi ręcznej w razie awarii zasilania. Powierzchnia rampy musi być przeciwpoślizgowa i mieć dostępną efektywną szerokość przynajmniej 760 mm. Rampy o dostępnej szerokości mniejszej niż 1 000 mm muszą mieć krawędzie po obu stronach uniesione ku górze, aby zapobiec ześlizgnięciu się kół urządzenia ułatwiającego przemieszczanie się inwalidzkiego. Podpory po obu stronach rampy muszą być fazowane i nie wyższe niż 20 mm. Muszą być one oznaczone kontrastującymi kolorystycznymi pasami ostrzegawczymi.

Podczas korzystania z rampy w trakcie wsiadania lub wysiadania musi być ona zabezpieczona w sposób zapobiegający jej przesunięciu podczas załadunku lub wyładunku. Rampy półautomatyczne muszą być wyposażone w element, który zatrzyma ruch stopnia w momencie kontaktu jego przedniej krawędzi z przedmiotem lub osobą, podczas ruchu platformy. Rampa musi być wyposażona w kontrastujące oznakowanie.

Podnośniki montowane w wagonach (podnośniki pokładowe) muszą być zaprojektowane i oceniane pod kątem obszaru stosowania, określonego maksymalnym pionowym uskokiem, jaki mogą pokonać. Powierzchnia podłogi platformy podnośnika musi być antypoślizgowa. Na poziomie podłogi platformy podnośnika musi mieć dostępną szerokość wynoszącą co najmniej 760 mm, a długość 1200 mm. Zgodnie z dodatkiem M rozporządzenia 1300/2014 należy udostępnić dodatkową długość wynoszącą 50 mm dla stóp powyżej wysokości 100 mm nad platformą podnośnika, biorąc pod uwagę ustawienie użytkownika wózka inwalidzkiego zarówno przodem, jak i tyłem do pojazdu.

Platforma ruchoma wysuwana nad uskokiem pomiędzy platformą podnośnika a podłogą wagonu musi mieć minimalną szerokość wynoszącą 720 mm. Podnośnik musi być przystosowany do obciążenia wynoszącego przynajmniej 300 kg, umieszczonego pośrodku platformy podnośnika i rozłożonego na powierzchnię o wymiarach 660 mm na 660 mm.

Jeśli podnośnik jest wyposażony w przyciski sterowania służące do jego uruchamiania, opuszczania do poziomu ziemi, podnoszenia i powrotu do położenia spoczynkowego, muszą one działać pod naciskiem przykładanej ciągłej siły nacisku dłoni i nie mogą pozwalać na błędne podanie sekwencji operacji, gdy platforma podnośnika jest zajęta. Podnośnik musi posiadać urządzenia umożliwiające jego uruchomienie i opuszczenie do poziomu ziemi wraz z pasażerem w środku oraz podniesienie i powrót do położenia spoczynkowego pustego podnośnika w przypadku awarii zasilania. Wszystkie elementy podnośnika muszą poruszać się z prędkością nie przekraczającą 150 mm/s podczas opuszczania i podnoszenia pasażera i z prędkością nie przekraczającą 600 mm/s podczas uruchamiania lub powrotu do położenia spoczynkowego (z wyjątkiem ręcznego wykonywania operacji uruchamiania lub powrotu do położenia spoczynkowego). Przyspieszenie platformy podnośnika w pionie i w poziomie podczas przewozu pasażerów nie może przekraczać 0,3 g.

Platforma podnośnika musi być wyposażona w barierki uniemożliwiające zjechanie kół wózka z platformy podnośnika podczas jego działania. Podnośnik musi być wyposażony w ruchomą barierkę lub zintegrowane rozwiązanie konstrukcyjne uniemożliwiające zjechanie wózkiem z krawędzi najbliższej pojazdowi, do czasu, gdy podnośnik znajdzie się w położeniu górnym. Każdy bok platformy podnośnika, który w jego położeniu górnym wychodzi poza pojazd, musi być wyposażony w zabezpieczenie o wysokości przynajmniej 25 mm. Barierki takie nie mogą stanowić przeszkody w manewrowaniu w stronę korytarza i z powrotem. Barierka krawędzi załadunkowej (barierka zewnętrzna), która działa jak rampa załadunkowa, gdy podnośnik znajduje się na poziomie ziemi, musi stanowić wystarczające zabezpieczenie w położeniu uniesionym lub zamkniętym, ewentualnie należy zainstalować dodatkowy system uniemożliwiający elektrycznemu wózkowi inwalidzkiemu sforsowanie barierki. Podnośnik musi umożliwiać dwa ustawienia użytkownika wózka inwalidzkiego — przodem lub tyłem do pojazdu. Podnośnik musi być wyposażony w kontrastujące oznakowanie.

W przypadku, kiedy tabor został dostosowany do jednej wysokości peronu, np. znormalizowanej wysokości 760 mm, a pociąg na części swojej trasy zatrzymuje się przy niższych peronach, wówczas wejście ułatwiają wysuwa-

ne stopnie, pokazane na rys. 2.55. Należy podkreślić, że takie rozwiązania dotyczą taboru wyprodukowanego w ostatnich latach i nie stanowią udogodnienia dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Dostępność wagonu dla podróżnych, w tym niepełnosprawnych z dysfunkcjami ruchowymi, jest determinowana:

- różnicą wysokości peronu i podłogi wagonu,
- odległością pomiędzy krawędzią peronu a krawędzią podłogi wagonu w świetle drzwi wejściowych.

Odległość pomiędzy krawędzią peronu a krawędzią podłogi lub najbliższego stopnia powinna być jak najmniejsza. To samo wymaganie dotyczy wysokości, którą należy pokonać, wchodząc do pojazdu.

Przy zamawianiu nowych pojazdów pasażerskich jest wskazane przestrzeganie następujących zasad:

- elektryczne zespoły trakcyjne powinny posiadać podłogę w strefie wejściowej na wysokości 760 – 800 mm
- perony obsługiwane przy wykorzystaniu jedynie pojazdów spalinowych powinny posiadać podłogę na wysokości 550 mm, dającą idealne warunki dostępu do wagonów piętrowych oraz typowych, produkowanych obecnie spalinowych wagonów motorowych
- wagony motorowe, przeznaczone do ruchu na liniach miejscowego znaczenia powinny mieć w strefie drzwi podłogę położoną na wysokości 570-600 mm lub na wysokości 760-800 mm wraz z rozkładanym dolnym stopniem, co pozwoli znacznie lepiej wykorzystywać istniejące warunki lokalne – w zależności od zróżnicowania wysokości peronów, przy których przewiduje się ich stosowanie.

Wszystkie stopnie pojazdu pasażerskiego do wsiadania/wysiadania powinny być przeciwślizgowe i mieć dostępną, efektywną szerokość odpowiadającą szerokości otworu drzwiowego. Wysokość wewnętrznych stopni do wchodzenia z zewnątrz do pojazdu nie powinna przekraczać 200 mm, a ich głębokość między pionowymi krawędziami stopnia nie może być mniejsza niż 240 mm. Wysokość wszystkich stopni powinna być równa. Pierwszy i ostatni stopień powinien być oznaczony kontrastującym pasem o szerokości 45-50 mm, rozciągającym się na całej szerokości schodów, na przedniej i górnej powierzchni stopnia.

Jak wskazuje TSI-PRM, takie stopnie nie muszą być zapewnione wtedy, kiedy uskok między krawędzią progu drzwi a krawędzią peronu nie przekracza 75 mm w poziomie oraz 50 mm w pionie. Należy zauważyć, że jest to sprzeczne z dopuszczalną wysokością wszelkiego typu progów na trasie wolnej od przeszkód, która nie powinna przekraczać 20 mm.

## 2.4. Informacja dla podróżnych z ograniczoną mobilnością

Systemy informacyjne pełnią istotną funkcję dla wszystkich pasażerów kolei, w tym zwłaszcza osób z ograniczoną mobilnością. Za informacje istotne z punktu widzenia pasażera można uznać wszelkie dane, które mogą wpłynąć na decyzje podejmowane przez niego przed podróżą lub w czasie jej trwania. Im więcej istotnych dla siebie informacji będzie posiadał pasażer, tym bardziej optymalne będą podejmowane przez niego decyzje. Ponadto ważną wartość użytkową mają takie elementy, jak linie ostrzegawcze, oznaczenia przycisków czy znaki ewakuacyjne stanowiące istotne elementy związane z infrastrukturą kolejową dostępną dla podróżnych. Choć nie mają decydującego wpływu na decyzje podejmowane przez pasażera, to znacząco podnoszą komfort i bezpieczeństwo przewozów koleją dzięki informacjom, które przekazują użytkownikom.

Rys. 2.56. Informacja dla podróżnych na przystanku wskazuje na obowiązek zgłoszenia przejazdów osób o ograniczonej sprawności ruchowej na 48 godzin przed planowaną podróżą (Źródło: SISKOM, 2013)

Dzięki dostępnym informacjom pasażer może nie tylko odpowiednio zaplanować swoją podróż, ale także szybko reagować na wszelkie nieoczekiwane zdarzenia (opóźnienia, odwołania kursów itd.). Wśród najważniejszych elementów systemu informacji pasażerskiej podsystemu Infrastruktura rozporządzenie 1300/2014 wymienia:

- informacje i instrukcje bezpieczeństwa,
- znaki ostrzegawcze, znaki zakazu i znaki nakazu,
- informacje dotyczące odjazdów pociągów,
- oznaczenie obiektów stacyjnych (tam, gdzie występują) oraz dróg dostępu do nich.

**Wymagania dotyczące stopni wagonowych**

**Rola informacji w podróży osoby niepełnosprawnej**

**Rys. 2.56. Informacja na przystanku wskazuje obowiązek zgłoszenia przejazdów osób o ograniczonej sprawności ruchowej na 48 godz. przed planowaną podróżą**



Źródło: SISKOM, 2013.

**Rys. 2.57. Przykładowa broszura firmy Arriva z informacjami dla pasażerów o ograniczonej mobilności (Źródło: [www.arrivatrainswales.co.uk](http://www.arrivatrainswales.co.uk))**



W odniesieniu do podsystemu Tabor dokument wskazuje na konieczność przekazywania podróżnym takich informacji, jak:

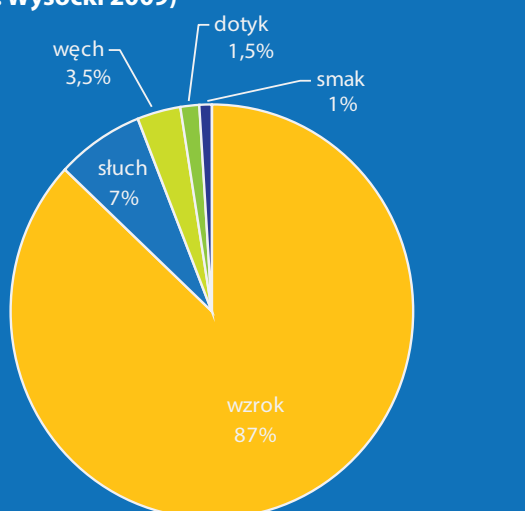
- informacje i instrukcje bezpieczeństwa,
- dźwiękowe instrukcje bezpieczeństwa w połączeniu z sygnałami wizualnymi w nagłych przypadkach,
- znaki ostrzegawcze, znaki zakazu i znaki nakazu,
- informacje dotyczące trasy pociągu, w tym informacje o opóźnieniach i nieplanowanych postojach,
- informacje dotyczące lokalizacji udogodnień na pokładzie pociągu.

Obecnie wszelkiego typu informacje związane z podróżą pociągiem pasażer może najczęściej odnaleźć na stronie internetowej przewoźnika oraz ewentualnie także w witrynie zarządcy infrastruktury. Ważnym źródłem wiedzy pozostają również tradycyjne rozkłady jazdy, regulaminy oraz punkty informacyjne zlokalizowane na stacjach kolejowych. Coraz bardziej popularne są ponadto wszelkiego rodzaju ulotki oraz broszury skierowane do konkretnych grup pasażerów, np. rowerzystów czy osób niepełnosprawnych ruchowo. Należy pamiętać, że potrzeby poszczególnych grup użytkowników wymuszają przekazywanie informacji różnymi kanałami.

Nawet najlepiej przygotowana informacja elektroniczna nie jest w stanie zastąpić w pełni innych form przekazywania wiadomości podróżnym, w tym tablic informacyjnych oraz tradycyjnego okienka informacji. Informacje elektroniczne należy traktować raczej jako ważne uzupełnienie tradycyjnych form komunikacji z pasażerami, do których dane muszą docierać wieloma zróżnicowanymi kanałami. Ma to znaczenie zwłaszcza w przypadku pasażerów pozbawionych możliwości odbioru bodźców za pośrednictwem jednego z receptorów, przez co są oni zmuszeni korzystać z alternatywnych kanałów komunikacji. Dywersyfikacja kanałów przekazywania informacji umożliwia pokonanie trudności w przypadku osób niepełnosprawnych sensorycznie (z dysfunkcjami narządu wzroku lub

Rodzaje informacji  
przekazywanych  
podróżnym

**Rys. 2.58. Udział receptorów poszczególnych zmysłów w percepcji człowieka (Źródło: Wysocki 2009)**



**Rys. 2.59. Fragment mapy dostępności stacji kolejowych oraz metra we Frankfurcie nad Menem**



(Źródło: SISKOM, 2013)

słuchu) oraz poprawia jakość komunikacji w przypadku pasażerów pełnosprawnych. Należy jednak pamiętać, że chociaż bodźce ze świata zewnętrznego docierają do nas za pośrednictwem pięciu zmysłów, to najbardziej istotnym źródłem informacji zdecydowanie jest wzrok.

**Udział zmysłów  
w odbiorze informacji**

Rysunek 2.58. przedstawia udział poszczególnych zmysłów w ogólnej ilości docierających do nas informacji. Wzrok odpowiada za 87% odbieranych komunikatów, podczas gdy drugi w kolejności słuch jedynie za 7%. Udział węchu to tylko 3,5%, natomiast dotyk i smak to odpowiednio 1,5% i 1% informacji. W przypadku wyeliminowania jednego ze zmysłów człowiek stara się uzupełnić brakujące informacje za pośrednictwem innych bodźców, jednak jest to bardzo trudne. Taka sytuacja dotyczy przede wszystkim narządu wzroku, który trudno zastąpić w codziennych aktywnościach i który jest niezastąpioną pomocą w czasie podróży. Dobrze przystosowany system informacji pasażerskiej umożliwia jednak samodzielne podróżowanie także osobom, które nie odbierają wszystkich informacji z otoczenia. Jest to możliwe przede wszystkim dzięki zapewnieniu innych kanałów komunikacji, w tym komunikatów dźwiękowych.

Należy podkreślić, że poszczególne grupy użytkowników z ograniczoną mobilnością potrzebują najczęściej odmiennych informacji na temat istniejących barier oraz dostosowań. Zdarzają się także sytuacje, gdy jedna osoba posiada więcej niż jeden typ niepełnosprawności. Co do zasady można przyjąć jednak założenie, że zdecydowana większość pasażerów, którzy chcą podróżować samodzielnie, posiada jeden rodzaj niepełnosprawności. Tabela 2 przedstawia wymogi informacyjne poszczególnych grup pasażerów z niepełnosprawnościami.



**Tabela 2.4.1. Pasażerowie ze specjalnymi potrzebami oraz ich potrzeby informacyjne. Źródło: European Commission, COST 335 (1999: 201).**

| Grupy pasażerów o specjalnych potrzebach               | Potrzeby informacyjne                                                    |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Osoby z ograniczoną sprawnością ruchową                | Dystanse, schody, możliwości siedzenia                                   |
| Problemy z chodzeniem                                  |                                                                          |
| Korzystający z wózków inwalidzkich                     | Dostępność dla wózków inwalidzkich, dystanse, przystosowane toalety itp. |
| Osoby z dysfunkcjami narządu wzroku                    | Odnajdywanie drogi, lokalizacja maszyn i lokali usługowych               |
| Osoby z dysfunkcjami narządu słuchu                    | Komunikaty głosowe, komunikacja z personelem                             |
| Osoby niepełnosprawne intelektualnie                   | Znajdowanie drogi, korzystanie z usług, komunikaty informacyjne          |
| Ludzie z innymi specjalnymi potrzebami (np. astmatycy) | Informacje na temat warunków przewozów, procedury na wypadek wypadku     |

**Problemy w dostępności pociągów dla osób poruszających się o kulach**

Dane odnoszące się do dostępności stacji i taboru najczęściej opisują stan zero-jedynkowy (obiekt lub pociąg dostępny lub niedostępny). Tymczasem dostępność należy traktować jako proces składający się z wielu często drobnych usprawnień, które można wdrażać nie tylko w czasie dużych prac modernizacyjnych, ale także niewielkich prac remontowych. Ponadto nawet nowe i gruntownie modernizowane elementy taboru i infrastruktury sprawiają niejednokrotnie problemy użytkownikom. O tym, że nie każdy nowy obiekt czy pociąg jest dostępny dla wszystkich, świadczą liczne doniesienia medialne, w tym m.in. trudności Janiny Ochojskiej z korzystaniem ze składów ED 250 Pendolino. Jak się okazało, składy dostosowane zgodnie z wymogami specyfikacji TSI do obsługi osób niepełnosprawnych ruchowo, sprawiają duże problemy w samodzielnym korzystaniu przez osoby poruszające się o kulach. Nie sprawiają natomiast kłopotów osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Dlatego tak istotna jest kompletna i wyczerpująca informacja o zastosowanych rozwiązaniach.

**Wymagania dotyczące systemów informacyjnych w rozporządzeniu 1300/2014**

Można przewidywać, że z czasem coraz więcej obiektów oraz pojazdów będzie dostosowanych do zapisów rozporządzenia 1300/2014 i tym samym znacznie poprawi się dostępność transportu kolejowego. Do czasu, kiedy wszystkie stacje i przystanki będą spełniały kryteria specyfikacji interoperacyjności, kluczową kwestią pozostaje odpowiednie informowanie pasażerów o stopniu dostosowania tych części infrastruktury kolejowej. Ze względu na dużą skalę istniejących barier (por. SISKOM 2013, NIK 2008) zasadne wydaje się przede wszystkim informowanie pasażerów o istniejących ułatwieniach, zamiast informowania o ograniczeniach podróżowania.

Wymagania odnośnie do systemów informacyjnych zostały dość pobieżnie opisane w rozporządzeniu 1300/2014. Zapisy tam zawarte powinny zostać doprecyzowane przez odpowiednie standardy obowiązujące na poziomie krajowym i ujednolicone dla wszystkich spółek przewozowych. Wymagania w specyfikacji interoperacyjności odnośnie do informacji zostały podzielone na regulacje dotyczące informacji wizualnych oraz mówionych. Pewne szczegółowe wytyczne można także znaleźć, szukając wytycznych dla konkretnych elementów infrastruktury, np. schodów. Korzystając z zapisów specyfikacji, warto mieć na uwadze również cel i znaczenie, które mają poszczególne elementy systemu informacyjnego.

## 2.4.1. Informacja wizualna (drogowskazy, piktogramy, informacja dynamiczna)

Z punktu widzenia dostępności informacja wizualna ma kluczowe znaczenie dla wszystkich pasażerów, którzy mają sprawny wzrok, w tym przede wszystkim osób niesłyszących, gdyż ta grupa użytkowników nie jest w stanie najczęściej odbierać przynajmniej niektórych informacji dźwiękowych.

**Rys. 2.60. Tablica kierunkowa systemu informacji pasażerskiej na stacji Berlin Zoologischer Garten**



(fot: Adam Zając)

Pojęcie informacji wizualnej obejmuje przede wszystkim wszelkiego typu drogowskazy, piktogramy oraz systemy wizualnej informacji dynamicznej. Można do niego zaliczyć także informacje drukowane we wszelkiego typu folderach oraz na ulotkach informacyjnych. Tym samym można założyć, iż w transporcie kolejowym występuje wiele form komunikatów docierających do podróżnych za pośrednictwem narządu wzroku. Dodatkowo różnią się one w znacznym stopniu w zależności od rangi obiektu oraz czasu jego modernizacji. Można spotkać zarówno stacje i przystanki całkowicie pozbawione elementów informacji wizualnej, obiekty posiadające rozwiązania niespójne (np. różne kolory tablic, odmienne czcionki i piktogramy), jak i zmodernizowane niedawno największe dworce, wyposażone w rozbudowane systemy informacji statycznej i dynamicznej. Podobne zróżnicowanie występuje w przypadku taboru kolejowego. Dlatego niezbędne jest dokładne określenie przez zarządcę katalogu stosowanych rozwiązań, a także dostosowanie ich do rangi obiektów.

Informacja wizualna występuje zarówno w formie komunikatów statycznych, jak i zmiennych (dynamicznych). Komunikaty docierające do podróżnych za pośrednictwem narządu wzroku można spotkać zarówno w obrębie obiektów kolejowych, jak i w pojazdach szynowych. W obu przypadkach są podstawowym sposobem przekazywania pasażerom informacji.

### 2.4.1.1. Informacja wizualna na stacji (dworcu)

Statyczna informacja wizualna powinna umożliwiać podróżnym przede wszystkim odnalezienie się na terenie obiektu kolejowego oraz łatwe odszukanie najważniejszych miejsc, takich jak przystanki komunikacji publicznej, biletomaty czy poczekalnie. W miejscach dobrze widocznych (na przykład przy dojściu na perony) powinny zaś zostać zlokalizowane tradycyjne rozkłady jazdy pociągów w podziale na przyjazdy i odjazdy. Warto informować pasażerów także o lokalizacji w składzie wagonów dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych czy wagonów dla rowerów. W odniesieniu do infrastruktury warto oznaczyć ponadto tablicami kierunkowymi wszelkiego typu ułatwienia na drodze dojścia, windy czy pochylnie, a także dostosowane toalety czy kasy. Z punktu widzenia dostępności istotne jest przede wszystkim wyraźne oznakowanie prowadzącej na perony drogi wolnej od przeszkód i wszystkich znajdujących się w pobliżu miejsc istotnych dla jakości obsługi pasażera.

**Wymagania dotyczące informacji wizualnej na stacji/dworcu**

**Rys. 2.61. Tablica kierunkowa systemu informacji wizualnej na stacji Warszawa Zachodnia. Stosowanie napisów tekstowych zamiast piktogramów, informacja w kilku językach**



(Źródło: SISKOM, 2013)

**Rys. 2.62. Tablica ze schematem stacji na peronie 8. stacji Warszawa Zachodnia**



(Źródło: SISKOM, 2013)

Dynamiczna informacja wizualna daje z kolei możliwość, aby informować pasażerów na bieżąco o przyjazdach i odjazdach pociągów. Wyświetlacze umieszczone bezpośrednio na peronach oraz na drodze dojścia pozwalają podróżnym także na lepszą orientację w ruchu pociągów oraz szybkie poinformowanie o występujących ewentualnie opóźnieniach. W przypadku dużej liczby połączeń ułatwią zaś informowanie o kolejności podjeżdżających składów. Wyświetlacze dynamicznej informacji wizualnej pełnią zatem rolę komplementarną wobec informacji megafonowej.

Wytyczne odnośnie do sposobu organizacji informacji wizualnej znajdują się w rozporządzeniu 1300/2014 (punkt 4.2.1.10). Pod pojęciem informacji wizualnej w obrębie stacji kryją się przede wszystkim drogowskazy, piktogramy, informacja dynamiczna oraz drukowana. Co ważne, przepisy podkreślają konieczność stosowania informacji obrazkowej (piktogramów) zrozumiałej także dla pasażerów mających problemy z czytaniem oraz nie władających językiem miejscowym.

Przepisy TSI zakładają istnienie wyczerpującej informacji pasażerskiej w postaci znaków oraz instrukcji, a także tablic informacyjnych. Należy zwrócić uwagę, że zbliżone wymagania dotyczą informacji zarówno na stacji, jak i w wagonie. Komunikaty przeznaczone dla pasażera powinny zawierać informacje na temat bezpieczeństwa, znaki ostrzegawcze, zakazu oraz nakazu, informacje dotyczące kursowania pociągów, a także oznaczenie obiektów stacyjnych i dróg dostępowych. Zarówno napisy, jak i piktogramy powinny kontrastować ze swoim tłem. Ponadto specyfikacja TSI precyzuje takie kwestie, jak podawanie godziny w formacie 24-godzinnym, rodzaje i liczbę stosowanych piktogramów, a także wymóg umieszczenia informacji na wysokości maksymalnie 160 cm w przynajmniej jednym miejscu na stacji jako ułatwienie dla osób niskiego wzrostu. Same zapisy nie regulują dokładnego kształtu piktogramów, jednak odwołują się w tym zakresie do normy ISO 7001/2008, która określa dokładny kształt stosowanych oznaczeń. W przypadku osób o ograniczonej mobilności piktogramy z wózkiem inwalidzkim to tylko jedno z obowiązujących oznaczeń. Podobne piktogramy przeznaczone są dla oznaczenia miejsc chociażby dla kobiet w ciąży czy też osób starszych – rysunek 2.64.

Informacja wizualna  
w TSI PRM

Rys. 2.63. Wyraźnie oznaczony punkt spotkań na dworcu London King's Cross (fot: Adam Zajęc)



Rys. 2.64. Przykładowe piktogramy zgodne z wymaganiami TSI. Symbole dla siedzeń uprzywilejowanych (Źródło: TSI PRM, 2014)



Rys. 2.65. Tablica dynamicznej informacji pasażerskiej na przystanku Köllnische Heide w Berlinie. Pasażer otrzymuje informacje nt. linii, trasy, czasu oczekiwania, a także długości składu oraz następnych kursów (fot: Adam Zajęc)





Rys. 2.66. Tablice dynamicznej informacji pasażerskiej przy wejściu na perony dworca czołowego London King's Cross (fot: Adam Zajęc)



Ważnym składnikiem wymagań odnośnie do informacji dynamicznej są zapisy dotyczące specyfiki wyświetlaczy (punkt 5.3.1.1. wspomnianego rozporządzenia). Zgodnie z tym punktem wyświetlacze muszą mieć odpowiednio duży rozmiar, aby prezentować zaprogramowane komunikaty. Minimalny czas podawania nazw stacji lub wyrazów komunikatów wynosi 2 sekundy. W przypadku wyświetlaczy z przesuwającym się tekstem każdy wyraz musi być prezentowany również przez 2 sekundy, a dla komunikatów przesuwających się w poziomie prędkość może wynosić maksymalnie 6 znaków na sekundę. Ponadto wyświetlacze muszą być zaprojektowane w sposób uwzględniający odległość widzenia według następującego wzoru:

$$\blacksquare \quad \text{odległość od wyświetlacza w mm/250} = \text{rozmiar czcionki}$$

Dzięki temu wymogowi czcionka nie powinna być zbyt mała nawet w przypadku zawieszonych wysoko wyświetlaczy.

Nie są za to sprecyzowane dokładne wymagania odnośnie do treści komunikatów o charakterze dynamicznym. Z punktu widzenia pasażera z ograniczoną mobilnością istotne jest, aby komunikaty były zrozumiałe oraz informowały przynajmniej o części istniejących dostosowań, np. lokalizacji wagonu przystosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. Kolejnym wymaganiem jest umieszczanie wyświetlaczy dynamicznej informacji pasażerskiej w kilku miejscach w obrębie dworca, zarówno w hali głównej, na drodze dojścia na peron oraz już bezpośrednio na peronie. Ich treść powinna być dostosowana do potrzeb pasażera na danym etapie, dzięki czemu można uniknąć zbyt szczegółowych komunikatów w przypadku głównych wyświetlaczy. Można uznać, że informacje dotyczące np. wyposażenia składu i lokalizacji wagonów powinny znaleźć się już na peronie, gdzie taka informacja jest najbardziej potrzebna podróżnym.

## 2.4.1.2. Informacja wizualna w pociągu

### Elementy informacji wizualnej w rozporządzeniu 1300/2014

Informacja wizualna w pociągu ma na celu przede wszystkim informowanie pasażera o wyposażeniu składu oraz postępie podróży, w tym ewentualnych opóźnieniach pociągu. W skład takiej informacji wchodzi zarówno informacja statyczna, jak i – w przypadku nowoczesnych składów – komunikaty o charakterze dynamicznym, dostosowane do panującej sytuacji (na przykład prędkość pociągu lub trasa i godzina przyjazdu na kolejne stacje). Z punktu widzenia pasażerów z ograniczoną mobilnością jest istotne informowanie o wyposażeniu składów, w tym o lokalizacji przedziałów oraz toalet dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo czy ułatwieniach dla rodziców podróżujących z dziećmi.

Rozporządzenie 1300/2014 wyszczególnia kilka niezbędnych elementów informacji wizualnej w pociągach. Powinna ona zawierać informację o wyposażeniu składów (w tym toalet oraz miejsc przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich), znaki ostrzegawcze, nakazu i zakazu. Najistotniejszym elementem jest jednak odpowiednie informowanie o relacji pociągu i pokonywanej trasie.

**Rys. 2.67. Informacja wizualna w formie statycznej oraz dynamicznej na drzwiach składu ED 250 Pendolino (Źródło: Rynek Kolejowy)**



**Wymagania dotyczące informacji wizualnej w pociągach**

Komunikatom dynamicznym poświęcony jest także punkt 4.2.2.7.3 rozporządzenia, zawierający wymagania dla informacji dynamicznej. Zgodnie z wytycznymi komunikaty o trasie i stacji docelowej powinny być podawane na zewnątrz pociągu od strony peronu oraz wewnątrz składu w pobliżu drzwi. Oznakowanie składów nie jest wymagane, jeśli na peronie stacji informacje prezentowane są w systemie, gdzie odległości pomiędzy wyświetlaczami nie przekraczają 50 m, a informacje o trasie i stacji docelowej podawane są także na czole pociągu. Bezwarunkowo wymagane jest jednak prezentowanie informacji o trasie wewnątrz składu. Informacja o następnym przystanku pociągu musi być podawana ponadto w taki sposób, by była widoczna przynajmniej dla 51% siedzących pasażerów i z wszystkich miejsc przeznaczonych dla wózków inwalidzkich. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, gdy wagon posiada ośmiomiejscowe przedziały. W takiej sytuacji dopuszcza się stosowanie wyświetlaczy na przylegającym korytarzu oraz w miejscu przeznaczonym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Ponadto należy zapewnić możliwość wyłączenia systemu lub modyfikację komunikatów w przypadku systemów zautomatyzowanych.

Dodatkowe wytyczne zawarto w punkcie 5.3.2.7 rozporządzenia i odnoszą się one do wyświetlaczy wewnętrznych oraz zewnętrznych. Wymagania te są podobne do wyświetlaczy stacyjnych i zakładają prezentowanie komunikatów przez minimum 2 sekundy, a średnią prędkość przesuwania w poziomie na 6 znaków na sekundę. Ponadto określone są minimalne wysokości liter na zewnętrznych tablicach informacyjnych – 70 mm, a w przypadku tablic bocznych – 35 mm. Wyświetlacze wewnętrzne powinny zaś uwzględniać zakładaną odległość od wyświetlacza, która wyznacza wielkość liter w zależności od przyjętej wartości.

## 2.4.2. Informacja akustyczna (megafonowa)

**Rys. 2.68. Pętla indukcyjna – przykład piktogramu**



Informacja akustyczna pełni funkcję uzupełniającą względem informacji wizualnej i jest przeznaczona dla wszystkich pasażerów posiadających sprawny narząd słuchu, w tym zwłaszcza osób niewidomych i słabowidzących. W ramach informacji akustycznej przekazywane są przede wszystkim informacje na temat rozkładu oraz przewoźnika. Za pośrednictwem głośników nadawane są informacje o charakterze zmiennym (dynamicznym), jednak czasem zdarzają się także komunikaty stałe.

Pod względem dostępności informacja akustyczna ma kluczowe znaczenie dla osób niewidomych, które nie mogą korzystać z informacji wizualnej. Jest ona istotna zwłaszcza w przypadku komunikatów dynamicznych, takich jak informowanie o czasie przyjazdu i odjazdu, dotarciu do stacji czy relacji pociągu. Dlatego ważne jest, aby komunikaty głosowe w możliwie dużym stopniu dublowały komunikaty wizualne.

Szczególną formą informacji akustycznej jest nadawanie komunikatów za pośrednictwem pętli indukcyjnej. Umożliwia ona osobie niesłyszącej odbiór dźwięku dobrej jakości za pośrednictwem cewki telefonicznej, która znajduje się w prawie wszystkich aparatach słuchowych. Zgodnie z wymaganiami TSI PRM w pętlę indukcyjną powinno być wyposażone minimum jedno ze stanowisk obsługi klienta spośród tych znajdujących się wzdłuż trasy wolnej od przeszkód. Takie stanowisko powinno być oznaczone również stosownym piktogramem.

## 2.4.2.1. Informacja akustyczna na stacji (dworcu)

Informacja akustyczna na stacji pełni funkcję komplementarną do dynamicznej informacji wizualnej i jest przede wszystkim istotna w przypadku komunikatów dynamicznych, dostosowanych do zmieniającej się sytuacji. Ponadto system może być uzupełniony o informacje o charakterze stałym, np. informację o planowanej zmianie rozkładu jazdy. Przykładem informacji akustycznej na dworcu mogą być komunikaty o przyjazdach i odjazdach pociągów oraz o lokalizacji wagonów w składzie.

**Rys. 2.69. Stacja Katowice. Na zmodernizowanym peronie zainstalowano m.in. megafony (Źródło: Rynek Kolejowy)**



### Informacja akustyczna w TSI PRM

Specyfikacja TSI PRM wskazuje w punkcie 4.2.1.11, że komunikaty mówione muszą posiadać wartość STI-PA (współczynnik opisujący wyraźność) przynajmniej 0,45. Ponadto komunikaty głosowe muszą być spójne z komunikatami wizualnymi, tak aby nie dezinformować pasażerów poprzez rozbieżne informacje. Jeśli na stacji nie istnieje system rozgłoszeniowy, należy zapewnić system informacyjny, w ramach którego pasażerowie będą mogli uzyskać te same informacje w formie mówionej. Przykładowo, może to być infolinia lub aplikacja mobilna.

## 2.4.2.2. Informacja akustyczna w pociągu

### Wymagania dotyczące informacji akustycznej

Zgodnie z rozporządzeniem 1300/2014 pociąg musi być wyposażony w system informacji dźwiękowej, który będzie służył do przekazywania zarówno komunikatów stałych, jak i specjalnych. Wymagania dotyczące systemu informacji akustycznej zawarto w punkcie 4.2.2.7.4 dokumentu. Dopuszcza się zarówno „ręczne”, automatyczne, jak i zaprogramowane wygłaszanie komunikatów. System informacji dźwiękowej może ponadto informować na przystankach o trasie przejazdu pociągu. Specyfikacja interoperacyjności wskazuje też, że system rozgłoszeniowy powinien być w stanie zapowiadać zbliżanie do stacji na minimum 2 minuty przed przybyciem, zaś w przypadku mniejszego odstępu czasu pomiędzy kolejnymi przystankami powinno to być od razu po odjeździe ze stacji poprzedniej. Dodatkowo przepisy nakładają jednakowe wymogi odnośnie do głośności komunikatów w każdym miejscu do siedzenia oraz w każdym miejscu na wózek (zbieżne z wymaganiami odnośnie do informacji akustycznej na dworcu).

Z punktu widzenia osób z niepełnosprawnością najbardziej istotne wydaje się odpowiednie informowanie pasażerów o trasie przejazdu oraz planowanym czasie dotarcia do stacji, zwłaszcza w przypadku opóźnień. In-



formacja akustyczna powinna w tym wypadku uzupełniać komunikaty widoczne na tablicach informacyjnych. Ponadto za pośrednictwem informacji akustycznej powinny być komunikowane wszelkie sytuacje nietypowe, mające wpływ na przebieg podróży. Dzięki temu zarówno osoby niewidome, jak i inni pasażerowie będą lepiej poinformowani o ważnych dla ich podróży zdarzeniach.

## 2.4.3. Informacja dotykowa na stacji i w pociągu

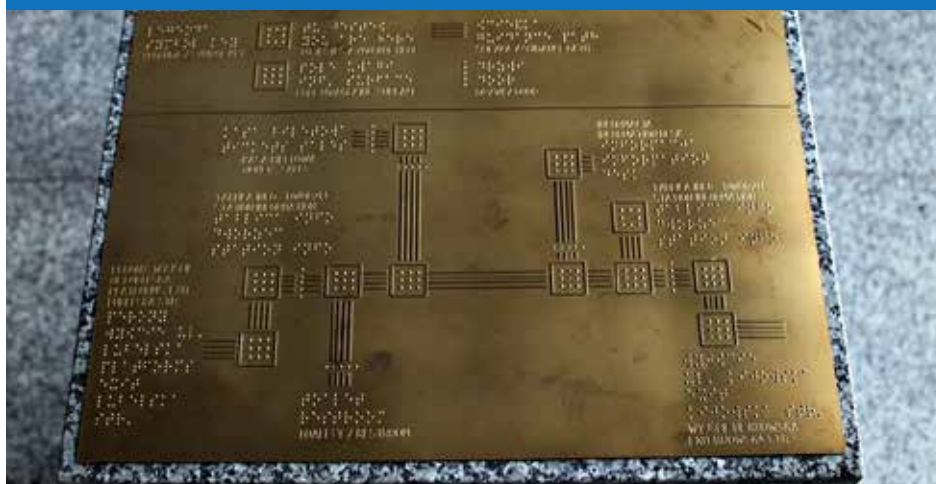
Oznaczenia dotykowe informują o rozmieszczeniu elementów infrastruktury przystankowej oraz drogach dojścia na perony. Są wykorzystywane przede wszystkim przez osoby z dysfunkcją wzroku, jednak w pewnych przypadkach mogą być źródłem informacji także dla osób dobrze widzących.

Zgodnie z obowiązującą specyfikacją interoperacyjności jako znaki dotykowe należy rozumieć oznaczenia oraz elementy sterujące oznaczone wypukłymi piktogramami, znakami alfabetu lub oznaczeniami w alfabecie Braille'a. Ponadto do elementów informacji dotykowej należy zaliczyć zarówno pasy ostrzegawcze, jak i linie prowadzące, umieszczone w obrębie trasy wolnej od przeszkód. Punkt 4.2.1.10. rozporządzenia wskazuje też,

**Rys. 2.70. Dotykowa tablica informacyjna ze schematem oznaczeń na dworcu Napoli Centrale (Źródło: SISKOM, 2013)**



**Rys. 2.71. Schemat ścieżek dotykowych na stacji Warszawa Wschodnia (Źródło: SISKOM, 2013)**





**Rys. 2.72. Błędnie wyznaczone ścieżki dotykowe na peronie 5. stacji Kraków Główny (fot: Adam Zajac)**



#### Wymagania dotyczące informacji dotykowej

że oznakowanie dotykowe powinno znaleźć się w toaletach oraz na podnośnikach służących do pokonywania różnicy wysokości. Oznakowanie dotykowe powinny posiadać także perony w celu wyznaczenia strefy zagrożenia, schody oraz jednopoziomowe przejścia przez tory, pod warunkiem, iż są one częścią drogi bez przeszkód o szerokości minimum 160 cm, a więc trasy umożliwiającej dostęp na peron osobie o ograniczonej mobilności. Oznaczenia dotykowe powinny również posiadać przyciski służące otwieraniu drzwi oraz wszelkiego rodzaju przyciski, np. przyciski spłuczki w toalecie czy lampki przy siedzeniach. Stosowanie oznaczeń wyczuwalnych dotykiem umożliwia samodzielne korzystanie z nich osób słabowidzących oraz niewidomych.

Ciekawym rozwiązaniem są także mapy dotykowe prezentujące położenie poszczególnych obiektów istotnych dla podróżnych na terenie stacji. Powinny być one wykonane w kolorach kontrastowych, co ułatwi korzystanie z nich osobom słabowidzącym. Odpowiednio wyeksponowane, takie schematy mogą być także ważnym źródłem informacji dla osób dobrze widzących.

Informacja dotykowa to stosunkowo nowy sposób informowania pasażerów zarówno o infrastrukturze, jak i o drogach dojścia. Z tego powodu istnieją rozbieżne standardy dotyczące np. wykonania schematów stacji. Warto pamiętać, że oznaczenia dotykowe powinny być przyjazne także innym grupom użytkowników, a zatem umożliwiać korzystanie z nich nie tylko osobom, które znają język Braille'a (w rzeczywistości zdecydowana mniejszość użytkowników z dysfunkcjami narządu wzroku). Ponadto istotnym wymogiem jest oznaczanie pasami ostrzegawczymi w kontrastowych barwach krawędzi schodów oraz innych elementów utrudniających poruszanie się. W Polsce do takich oznaczeń przyjęto kolor żółty. Takie rozwiązanie jest pomocne dla wszystkich użytkowników, gdyż dodatkowo ostrzega o często słabo widocznych krawędziach.

## 2.4.4. Informacja indywidualna (osobista – wykorzystująca nowoczesne źródła przekazu)

Wraz z rozwojem urządzeń elektronicznych coraz ważniejszą funkcję pełni informacja indywidualna, wykorzystująca nowoczesne źródła komunikowania. Udostępnianie informacji za pośrednictwem stron internetowych oraz specjalnych aplikacji daje użytkownikom możliwość szybkiego dotarcia do danych, których konkretnie potrzebują. W przypadku pasażerów z ograniczoną mobilnością istotne są przede wszystkim informacje na temat dostępności taboru i infrastruktury, co pozwala odpowiednio zaplanować podróż „wolną od barier”.

Najważniejszą rolę w zakresie informacji indywidualnej pełni obecnie internetowy rozkład jazdy PKP. Umożliwia on wyszukiwanie połączeń z ułatwieniami w wagonach dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej. Niestety internetowa wyszukiwarka w żaden sposób nie informuje o dostępności stacji kolejowych. Dane na temat przystosowania wagonów obejmują jedynie informację o miejscach w składzie, bez sprecyzowania ich liczby oraz sposobu dostosowania do wymagań pasażerów o ograniczonej mobilności. Ponadto

**Rys. 2.73. Kompleksowa wyszukiwarka połączeń na stronie berlińskiego BVG zawiera także informacje o dostępności przystanków komunikacji publicznej i drogach dojścia (Źródło: <http://fahrinfo.bvg.de>)**

| Station / Stop                                                                                                                                                           | Time      | Duration | Conn. | with                                                                                                                                                                                                                                                  | Fare*  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ✓ U Gleisdreieck                                                                                                                                                         | 12:04 dep | 0:09     | 0     |    | 1,60 € |
| U Hallesches Tor                                                                                                                                                         | 12:13 arr |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,20 € |
| 12:04 dep U Gleisdreieck entrance (elevator) Schöneberger Straße/Technikmuseum                                                                                           |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  Aufzug aufwärts                                                                        |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| platform U2 (elevator to entrance Schöneberger Straße/Technikmuseum)                                                                                                     |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  Footpath ca. 80 m                                                                      |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| Platform U2 (elevator to Platform U1)                                                                                                                                    |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  Aufzug aufwärts                                                                        |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| Platform U1 (elevator to Platform U2)                                                                                                                                    |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  Footpath ca. 55 m                                                                      |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 12:07 arr U Gleisdreieck                                                                                                                                                 |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 12:08 dep Platform track 1+2 U1                                                                                                                                          |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  U1 Direction S+U Warschauer Straße Bicycle conveyance operates in 5 -minute intervals. |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 12:11 arr U Hallesches Tor                                                                                                                                               |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 12:11 dep Platform track 2 U1 Warschauer Straße                                                                                                                          |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
|  Footpath ca. 50 m                                                                      |           |          |       |                                                                                                                                                                                                                                                       |        |

brakuje możliwości zakupu biletu przez Internet dla tej kategorii pasażerów. Jest to możliwe jedynie w kasie i wymaga dodatkowego poinformowania przewoźnika o chęci odbycia podróży na 48 godzin przed planowanym przejazdem.

**Informacja  
o dostępności dworców  
i pociągów dla osób  
niepełnosprawnych**

Informację o dostępności dworców kolejowych prezentuje na swojej stronie Urząd Transportu Kolejowego<sup>30</sup>. Jest to opis niespełna 30 dworców, gdzie wyszczególniono ułatwienia w ruchu. To prawdopodobnie jedyna publikowana obecnie informacja na temat dostosowania obiektów kolejowych do potrzeb osób o ograniczonej mobilności. Docelowo w ten lub podobny sposób należy opisać wszystkie obiekty obsługujące ruch pasażerski, a dane o dostępności powinny znaleźć się także w internetowej wyszukiwarce połączeń PKP.

Informacji o dostępności pojazdów oraz stacji pasażerowie mogą szukać także na stronach przewoźników, jednak brakuje jednego standardu informowania podróżnych o istniejących ułatwieniach w podróżowaniu. Praktycznie każdorazowo pasażer o ograniczonej mobilności powinien rozpocząć planowanie podróży od kontaktu z przewoźnikiem w celu rozpoznania i identyfikacji istniejących na trasie utrudnień oraz możliwości przejazdu.

#### Literatura dodatkowa:

- European Commission, COST 335 (1999). Directorate General Transport Passengers'Accessibility of Heavy Rail Systems. Final Report of the Action. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Najwyższa Izba Kontroli (2008): Informacja o wynikach kontroli stanu technicznego i przygotowania kolejowych obiektów dworcowych do obsługi pasażerów. Warszawa, Departament Komunikacji i Systemów Transportowych.
- Rozporządzenie Komisji Europejskiej Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- Wysocki Marek (2009): Informacja. Krok w kierunku dostępności i bezpieczeństwa. [w:] Bramy Kraju. Biblioteka wizerunku miasta, część 5: Miasto dostępne. Warszawa, AMS.

<sup>30</sup> [www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/2817,Dworce-kolejowe-udogodnienia-dla-osob-o-ograniczonej-mozliwosci-poruszania-sie.html](http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/informacje-1/dworce-kolejowe/2817,Dworce-kolejowe-udogodnienia-dla-osob-o-ograniczonej-mozliwosci-poruszania-sie.html), dostęp: 10/03/2015.

## 2.5. Personel kolejowy

Oprócz techniczno-eksploatacyjnych aspektów związanych z tworzeniem kolei przyjaznej dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się niezwykle ważnym elementem jest czynnik ludzki w odniesieniu do pracowników kolejowych zatrudnionych przez podmioty obsługujące dworce oraz przez przewoźników kolejowych. Temu aspektowi poświęcone są fragmenty rozdziałów 2.1. i 2.4. „Białej księgi”.

Do personelu kolejowego, który powinien być przygotowany do obsługi osób niepełnosprawnych i który ma codzienny kontakt z takimi osobami, należy zaliczyć:

### Pracownicy do obsługi osób niepełnosprawnych

- pracowników obsługi dworca kolejowego (pasażerskiej stacji kolejowej), w tym: kasjerów, pracowników ochrony (pracownicy podmiotu odpowiedzialnego za funkcjonowanie dworca lub ich podwykonawcy), pracownicy SOK, pracowników informacji itp.,
- pracowników personelu pokładowego, w tym drużyny konduktorskie, kierowników pociągu, personel sprzątający, obsługę wagonów gastronomicznych,
- pracowników obsługi zdalnej, w tym osoby obsługujące infolinię, strony internetowe itp.

To, w jakim stopniu pracownicy ci wykażą zrozumienie dla potrzeb osób niepełnosprawnych, empatię i umiejętność współpracy z nimi w codziennych kontaktach, wpłynie na ogólną ocenę dostępności kolei jako bardziej lub mniej przyjaznego środka transportu.

Z uwagi na znaczną liczbę aktywnych w Polsce przewoźników kolejowych oraz nieco odmienny charakter wykonywanych przez nich przewozów (np. specyfika małych kolei aglomeracyjnych vs. zadania Przewozów Regionalnych) przedstawienie procedur stosowanych przez wszystkich przewoźników wykracza poza ramy „Białej księgi”. Dlatego poniżej prezentowane są przykłady dotyczące wybranego operatora przewozów pasażerskich – spółki PKP Intercity.

### 2.5.1. Personel do kontaktów z podróżnym niepełnosprawnym

#### Wymagania określone w rozporządzeniu 1371/2007

Każdy pasażer z niepełnosprawnością, który chce odbyć podróż pociągami spółki i w związku z tym potrzebna jest mu pomoc podczas wsiadania oraz wysiadania z pociągu, zobligowany jest do skontaktowania się z infolinią, w celu zgłoszenia takiego faktu. Taki kontakt musi nastąpić z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Podstawę prawną do ustanowienia takiego wymogu wymusiło na naszej spółce rozporządzenie WE 1371/2007 z 23.10.2007 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Czas ten potrzebny jest przewoźnikowi np. na zorganizowanie pomocy dedykowanej dla podróżnego na dworcu w celu bezproblemowego dotarcia do pociągu. Przewoźnik czas ten wykorzystuje również np. na przyłączenie wagonu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnością, jeśli takiego wagonu w danym składzie nie było. Do końca roku 2015 spółka PKP Intercity będzie posiadała ok. 70% wagonów przystosowanych do przejazdu osób z niepełnosprawnością.

Jeżeli wymóg wcześniejszego zgłoszenia przejazdu nie został spełniony przez pasażera, przewoźnik podejmuje wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Niestety brak takiego zgłoszenia może się odbić na niedostatecznym komforcie podróży. Ważnym podkreśleniem jest fakt, że osoby z niepełnosprawnością, jak i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie potrzebują pomocy, podróż odbywają w taki sam sposób jak każdy inny pasażer.

Personel obsługi bezpośredniej klientów, w tym klientów z niepełnosprawnością, jak i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jest personelem, który cyklicznie odbywa szkolenia z obsługi takich pasażerów.

## 2.5.2. Szkolenie i doskonalenie zawodowe

Zagadnienia związane z profesjonalną obsługą osób niepełnosprawnych ujęte są w cyklicznych szkoleniach personelu bezpośredniej obsługi klienta, przede wszystkim pracowników drużyn konduktorskich. Szkolenia te realizowane są każdego roku w ramach tzw. pouczeń okresowych.

Pracownicy wyczulani są na to, by podczas pracy w pociągach PKP IC objęli szczególną troską, opieką i jak najdalej idącą pomocą wszystkie osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym w szczególności by:

- okazywali zrozumienie i zainteresowanie,
- zapewniali pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu,
- kierowali pasażerów do zajęcia właściwego miejsca (wagon, konkretne miejsce siedzące),
- udostępniali wyznaczone miejsca/przedziały,
- udzielali niezbędnych informacji dotyczących podróży,
- sprawdzali poprawność działania urządzeń typu SOS zlokalizowanych w przedziałach i toaletach,
- reagowali na uruchomione sygnały alarmowe typu SOS,
- nadzorowali przedziały i wagony, w których odbywają przejazdy osoby niepełnosprawne, w celu zapewnienia odpowiedniego komfortu podróży (ogrzewanie, oświetlenie, działanie toalet itp.),
- postępowali zgodnie z obowiązującymi standardami obsługi klienta,
- zwracali uwagę na osoby o różnym rodzaju niepełnosprawności (nie tylko osoby poruszające się na wózku inwalidzkim),
- używali właściwych określeń dotyczących osób niepełnosprawnych,
- znali zasady działania urządzeń dla osób niepełnosprawnych (windy).

Pouczenia okresowe realizowane są przez instruktorów handlowych, dodatkowo szkolonych przez eksperta z Biura Wsparcia Klienta PKP IC, który zajmuje się organizacją przewozu osób niepełnosprawnych. Zdobyta przez nich dodatkowa wiedza, materiały i doświadczenie pozwolą jeszcze lepiej zadbać o jakość prowadzonych pouczeń z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych.

Oprócz cyklicznych szkoleń prowadzonych raz w roku, odbywają się szkolenia doskonalące – doraźnie, prowadzone w zależności od potrzeb i możliwości dla wszystkich pracowników drużyn lub dla wybranych grup.

W pierwszym kwartale 2013 roku takimi dodatkowymi szkoleniami, prowadzonymi przez firmę zewnętrzną, objęci zostali wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich. Natomiast od czwartego kwartału 2014 roku trwają dodatkowe szkolenia dla drużyn konduktorskich dedykowanych do obsługi Express Intercity Premium. Te szkolenia w większości prowadzone są przez eksperta zewnętrznego.

PKP Intercity konstruuje program szkoleniowy dedykowany dla tej grupy drużyn, stosowało się do zapisów rozporządzenia WE 1371/2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Organizacja szkoleń wyszła naprzeciw oczekiwaniom pasażerów z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również drużyn konduktorskich, które otrzymały wytyczne w zakresie profesjonalnej obsługi pod kątem wymagań rozporządzenia.

Program szkoleń został przygotowany m.in. na podstawie doświadczeń we współpracy z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się tematyką osób z niepełnosprawnością. Szkolenia podzielone zostały na dwa bloki. Pierwszy – teoretyczny, obejmujący następujące zagadnienia:

- prawne podstawy funkcjonowania osób z niepełnosprawnością na kolei ze szczególnym uwzględnieniem rozporządzenia 1371/2007,
- opis barier, których doświadczają osoby z niepełnosprawnością, tj.: środowiskowych, technicznych, organizacyjnych,
- najczęściej występujące rodzaje niepełnosprawności i ograniczeń w poruszaniu się oraz sposoby udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym,
- doskonalenie umiejętności interpersonalnych w zakresie komunikowania – zgodnie z wydanym przez pełnomocnika rządu ds. osób niepełnosprawnych „Praktycznym poradnikiem savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych”.

**Wymagania dotyczące pracowników do obsługi osób niepełnosprawnych**

**Zakres szkoleń dla pracowników do obsługi osób niepełnosprawnych**



Drugą częścią szkoleń jest blok praktyczny, w ramach którego pracownicy poznają w czasie praktycznych ćwiczeń zasady pomocy osobie poruszającej się na wózku oraz osobie niewidomej. W tej części szkoleń pracownicy mogą skorzystać z wózka inwalidzkiego oraz laski używanej przez osoby niewidome. Ćwiczenia odbywają się w specjalnie przygotowanym wagonie. W tej części pracownicy mogą w praktyczny sposób nauczyć się:

- asekuracji osoby na wózku podczas pokonywania progów,
- udzielenia pomocy osobie na wózku podczas upadku,
- udzielenia pomocy podczas wsiadania oraz wysiadania z wagonu,
- udzielenia pomocy osobie niewidomej podczas wsiadania, odprowadzenia na miejsce oraz pomocy przy wyjściu.

Jak wynika z powyższego, PKP Intercity przykładą dużą wagę do profesjonalnej obsługi klienta z niepełnosprawnością i systematycznie szkoli personel w tym zakresie. Musimy jednak zdawać sobie sprawę, że nie oznacza to, iż personel będzie posiadał wiedzę ekspercką na temat wszelkich typów niepełnosprawności i wiedział, jak radzić sobie z każdym sprzętem używanym przez pasażerów niepełnosprawnych lub osoby z ograniczoną możliwością poruszania się. Mogą zdarzyć się sytuacje, że pracownicy obsługi będą potrzebować dodatkowych wyjaśnień lub wskazówek w zakresie właściwego sposobu udzielenia pomocy, by nie popełnić błędów i obsłużyć podróżnego z niepełnosprawnością na najwyższym poziomie.

## 2.6. Organizacja obsługi pasażerskiej

### Przepisy ustawy o transporcie kolejowym

Ministerstwo Infrastruktury w celu zagwarantowania praw osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej przygotowało uchwaloną 25 czerwca 2009 r. ustawę o zmianie ustawy o transporcie kolejowym, wdrażającą III pakiet kolejowy. Ustawa została skierowana przez prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej do Trybunału Konstytucyjnego celem zbadania zgodności jej przepisów z Konstytucją RP. Ustawa przewidziała wdrożenie przepisów dotyczących m.in.:

- zapewnienia niedyskryminującego korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej – zakres regulacji obejmuje kwestie związane z zakupem biletu lub towarzyszeniem osoby trzeciej,
- obowiązku udzielania przez przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego na żądanie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach, zgodnie z zasadami dostępu, oraz o udogodnieniach w pociągu,
- podejmowania działań w celu zastosowania ułatwień dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w podróżowaniu pociągami, udzielania pomocy przez personel obecny na stacji, jak również pomoc w pociągu.

### Regulamin obsługi osób niepeł- nosprawnych

W związku z wejściem w życie z dniem 3 grudnia 2009 r. Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r., dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, poszczególni licencjonowani przewoźnicy kolejowi wprowadzili własne zasady związane z udzielaniem pomocy osobom niepełnosprawnym. Tak więc „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej” ma na celu zapewnienie wszelkiej możliwej pomocy w odbywaniu podróży osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej ze strony przewoźnika.

Każdy licencjonowany przewoźnik powinien zapewnić możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Personel jest zobowiązany do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, aby umożliwić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do swoich usług w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia tej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.

Regulamin określa zasady udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży przez pracowników przewoźnika lub pracowników innego podmiotu działającego w jego imieniu na stacjach i przystankach osobowych, na których zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy wyznaczone zostały postoje handlowe do wsiadania i/lub wysiadania do/z pociągów, w tym także do pociągów innego przewoźnika, np. w przypadku podróży z przesiadką. Poszczególni przewoźnicy współpracują przy obsłudze

osób niepełnosprawnych, m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe SA, z PKP SA Oddział Gospodarowania Nieruchomościami czy z PKP SA Oddział Dworce Kolejowe. Mogą także współpracować między sobą w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym odbywającym podróż kolejną.

Z reguły świadczona pomoc obejmuje:

- Pomoc przy organizacji podróży w postaci udzielenia wyczerpującej i kompetentnej informacji na temat:
  - stopnia przystosowania stacji wsiadania/przesiadania do odprawy osób niepełnosprawnych,
  - możliwości bezpiecznej drogi dojścia na perony,
  - miejsca i terminu, w którym należy się zgłosić w celu uzyskania pomocy (nie wcześniej niż na 60 minut i nie później niż na 30 minut przed odjazdem pociągu),
  - pomocy, jaką uzyska w przemieszczaniu się w ciągu komunikacyjnym: miejsce umówione (np. parking) – kasa – peron – pociąg,
  - możliwości podróżowania taborem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych,
  - możliwości kupienia biletu w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat) oraz skorzystania z pomocy drużyny pociągowej,
  - możliwości kontaktu telefonicznego (jeśli zajdzie taka konieczność) z osobami odpowiedzialnymi za udzielenie pomocy, wyznaczonymi odpowiednio przez innych przewoźników, PKP Polskie Linie Kolejowe SA, PKP SA Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, PKP SA Oddział Dworce Kolejowe.
- Wszelką pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskázówek osoby, której udzielana jest pomoc.
- Pomoc w zajęciu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz kobiet z dziećmi w wózkach dotarcie do wyznaczonego miejsca i bezpieczne zablokowanie wózka. Szczególnie w przypadku osób starszych, osób mających problemy z poruszaniem się oraz kobiet w widocznej ciąży pomoc obejmuje także zapewnienie miejsca siedzącego.
- Sprzedaż biletu osobie o ograniczonej sprawności ruchowej od razu po zajęciu przez nią miejsca – bez konieczności korzystania z biletomatu lub zakupu biletu w przedniej części składu pociągu.
- Pomoc w przemieszczaniu bagażu.
- Pomoc w dotarciu do toalety.
- Udzielanie bieżących informacji (ze szczególnym uwzględnieniem osób głuchych) o opóźnieniu pociągu, jego aktualnym położeniu, nagłych sytuacjach itd.

**Zakres pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym**

Pomoc osobom niepełnosprawnym jest zapewniana wówczas, gdy o potrzebie jej udzielenia przewoźnik zostanie powiadomiony przynajmniej z 48-godzinny wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, przewoźnicy powinni w miarę możliwości dołożyć wszelkich starań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła komfortowo odbyć podróż.

Do udzielania pomocy każdej osobie niepełnosprawnej, która się o taką pomoc zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Każdorazowo, przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu, pomocy udziela drużyna pociągowa.

**Zgłoszenie potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej**

Zgłoszenie potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej z 48-godzinny wyprzedzeniem jest niezbędne w celu zagwarantowania jej pełnego zakresu pomocy w planowanej podróży. Powiadomienie może odbyć się:

- telefonicznie,
- za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika,
- w kasie biletowej lub w siedzibie spółki.

W przypadku późniejszego zgłoszenia otrzymanego od osoby z niepełnosprawnością lub nawet jego braku pracownicy kolei mają obowiązek podjąć starania w celu umożliwienia tej osobie odbycia zaplanowanej podróży. Przewoźnicy kolejowi mają obowiązek udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na pytania dotyczące dostępności obiektów i taboru kolejowego oraz udogodnień dostępnych podczas podróży. Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą w celu jego nabycia zgłaszać się do obsługi pociągu. Bilet – bez dodatkowej opłaty – kupią podczas kontroli.

Podczas odbierania powiadomienia telefonicznego lub zgłoszenia z formularza o potrzebie udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej należy przyjąć następujące informacje:

- telefon kontaktowy,
- adres mailowy (do potwierdzenia zgłoszenia),
- dzień przejazdu,
- nazwę stacji początkowej podróży,
- godzinę odjazdu,
- nazwę stacji końcowej podróży,
- godzinę przyjazdu,
- rodzaj ograniczenia w poruszaniu się (np. osoba na wózku ręcznym, osoba na wózku składanym, osoba na wózku elektrycznym, osoba niewidoma, osoba głucha, osoba o kulach, inne),
- liczbę osób niepełnosprawnych,
- czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun)? (tak, nie),
- czy w podróży będzie uczestniczył pies asystujący? (tak, nie),
- czy pasażer podróżuje z większym bagażem? (tak, nie),
- inne dodatkowe informacje zgodne z życzeniem zgłaszającego.

Uzyskane dane są przekazywane do dyspozycji przewoźnika, która jest odpowiedzialna za prawidłowy przebieg udzielenia pomocy osobie o ograniczonych możliwościach ruchowych. Jeżeli pasażer podał numer telefonu lub adres mailowy, dostaje potwierdzenie zgłoszenia od przewoźnika. W przypadku braku możliwości pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej przewoźnik może udzielić telefonicznie lub na adres mailowy odpowiedzi odmownej z podaniem przyczyny i poinformować o alternatywnych możliwościach (np. inny termin, pociąg innego przewoźnika).

#### Rejestr zgłoszeń o udzielenie pomocy

Każde zgłoszenie przejazdu osoby niepełnosprawnej wpływające do licencjonowanego przewoźnika należy zarejestrować w Rejestrze zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, z jednoczesnym odnotowaniem:

- kto i kiedy dokonał zgłoszenia (data/godzina oraz dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej),
- danych dotyczących podróży osoby niepełnosprawnej (dzień/relacja/pociąg(i)),
- zakresu pomocy oczekiwanej przez osobę niepełnosprawną,
- współpracy podjętej z osobami odpowiedzialnymi z ramienia innych spółek, w tym:
  - zakładów linii kolejowych PKP PLK,
  - PKP SA Oddział Gospodarowania Nieruchomościami,
  - PKP SA Oddział Dworce Kolejowe,
  - Straży Ochrony Kolei,
  - innego przewoźnika kolejowego,
- nazwisk osób zobowiązanych do udzielenia pomocy wraz z określeniem jej zakresu,
- daty i godziny udzielenia odpowiedzi (w przypadku odpowiedzi negatywnej należy podać przyczynę) i przekazania sprawy do właściwej osoby.

Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej zobowiązana jest zgłosić się w wyznaczonym miejscu i terminie określonym przez przewoźnika, jednak nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed planową godziną odjazdu pociągu. Miejszem spotkania – oczekiwania na obsługę dworca – jest z reguły hol główny, w części oznaczonej specjalną informacją wraz z piktogramami – rys. 2.77.

W odniesieniu do rozwiązań systemowych ważne jest ujednolicenie oznakowania miejsca, w którym osoby niepełnosprawne, po uprzednim zgłoszeniu, oczekują na pracownika dworca. Tam, gdzie taka pomoc jest świadczona, jest stosowane takie oznakowanie.

**Rys. 2.74. Oznaczenie miejsca oczekiwania osoby niepełnosprawnej na obsługę dworca**



Pracownicy ochrony fizycznej dworca asystują osobie o ograniczonej sprawności ruchowej podczas przemieszczania się po terenie dworca, na peronach, w przejściach podziemnych, na kładkach i w innych ciągach komunikacyjnych (nie będących przejściami tylko do użytku służbowego), na których dozwolone jest poruszanie się pieszych. W przypadku wysiadania takiej osoby z pociągu pracownicy ochrony oczekują na nią na peronie, przy którym zatrzymuje się pociąg. Asysta pracowników ochrony dworca odbywa się od miejsca oczekiwania tej osoby do drzwi pociągu, którymi ta osoba będzie wsiadać lub od drzwi pociągu, z którego wysiada, do oznaczonego miejsca na dworcu lub do głównego wyjścia z terenu stacji. W czasie wejścia i wyjścia do i z pociągu asystę i pomoc zapewnia drużyna pociągowa.

Warto zaznaczyć, że taka pomoc dotyczy jedynie 8,3% czynnych dworców kolejowych i jest świadczona na większych dworcach, na których są skomunikowane pociągi, z czym mogą się wiązać przesiadki podróżnych niepełnosprawnych. Jednocześnie PKP SA zastrzega, że „w przypadku remontu dworca i wiążącej się z tym konieczności jego zamknięcia świadczenie usługi pomocy na dworcu może zostać zawieszone”.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością nie będzie usatysfakcjonowana poziomem otrzymanej pomocy, może złożyć skargę na naruszenie praw pasażera. Należy ją skierować do przewoźnika, z którego usług korzystano podczas podróży. W sytuacji, gdy uzyskana odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub nie zostanie udzielona w terminie 30 dni, możliwe jest złożenie do prezesa Urzędu Transportu Kolejowego (ul. Chałubińskiego 4;

**Skargi na naruszenie  
prawa pasażera**

**Tabela 2.5.1. Lista dworców, na których jest świadczona pomoc osobom niepełnosprawnym, wg stanu na 23 lutego 2015 roku:**

| Lp. | Miasto               | Lp. | Miasto               |
|-----|----------------------|-----|----------------------|
| 1   | Białystok            | 26  | Ostrów Wielkopolski  |
| 2   | Bielsko-Biała Główna | 27  | Piotrków Trybunalski |
| 3   | Bydgoszcz Główna     | 28  | Poznań Główny        |
| 4   | Częstochowa Osobowa  | 29  | Przemyśl Główny      |
| 5   | Elbląg               | 30  | Radom                |
| 6   | Gdańsk Główny        | 31  | Rzeszów Główny       |
| 7   | Gdynia Główna        | 32  | Siedlce              |
| 8   | Gorzów Wielkopolski  | 33  | Skarżysko-Kamienna   |
| 9   | Iława Główna         | 34  | Skierniewice         |
| 10  | Katowice             | 35  | Słupsk               |
| 11  | Kielce               | 36  | Stargard Szczeciński |
| 12  | Kłodzko Główne       | 37  | Szczecin Główny      |
| 13  | Kołobrzeg            | 38  | Świnoujście          |
| 14  | Koszalin             | 39  | Tarnowskie Góry      |
| 15  | Kraków Główny        | 40  | Tarnów               |
| 16  | Kutno                | 41  | Tczew                |
| 17  | Leszno               | 42  | Wałbrzych Miasto     |
| 18  | Lublin               | 43  | Warszawa Centralna   |
| 19  | Łódź Kaliska         | 44  | Warszawa Śródmieście |
| 20  | Łódź Widzew          | 45  | Warszawa Wileńska    |
| 21  | Łuków                | 46  | Warszawa Wschodnia   |
| 22  | Malbork              | 47  | Warszawa Zachodnia   |
| 23  | Mińsk Mazowiecki     | 48  | Wrocław Główny       |
| 24  | Olsztyn Główny       | 49  | Zielona Góra         |
| 25  | Opole Główne         |     |                      |



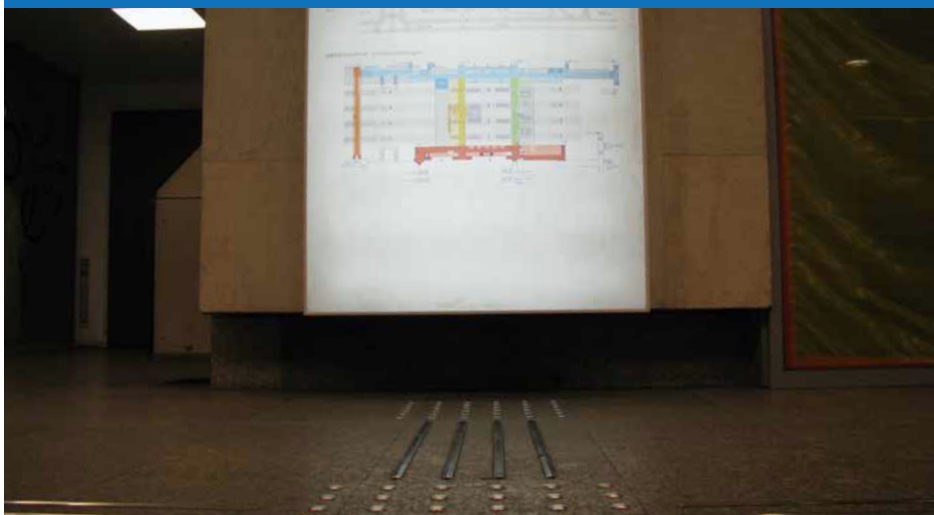
00-928 Warszawa) pisemnej skargi na naruszenie przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/ WE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Skarga będzie wtedy rozpatrzona w trybie postępowania administracyjnego.

## 2.6.1. Rozwiązania systemowe

Istnieje wiele zagadnień, które powinny być uregulowane i określone w stosownych przepisach. Problematyka ta powinna dotyczyć następujących kwestii:

- Jednoznacznego określenia dla wszystkich rodzajów pociągów miejsca, w którym powinno znajdować się specjalnie oznakowane wejście do wagonu przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, za którym znajduje się specjalnie dostosowana przestrzeń dla tego rodzaju podróżnych. W praktyce jest to bliżej nieokreślony „przód” pociągu. Na przykład w pociągach podmiejskich jest to z reguły pierwszy wagon, ale już w pociągach ED 250 Pendolino – trzeci. Jest wskazane, aby miejsce dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich było bez względu na rodzaj pociągu w tym samym wagonie składu pociągu. Przestrzeganie tej zasady jest tym bardziej istotne, że tabor jest systematycznie modernizowany lub kupuje się nowy.
- Nieodzownym elementem systemu informacji na dworcu kolejowym powinny być mapy dotykowe. Aktualnie brak ujednoliconych zasad ich wykonywania i przedstawiania na nich informacji, co uniemożliwia opracowanie tak potrzebnego dla osób niewidomych źródła wiedzy o otoczeniu. Nie powinno być tu dowolności, która może skutkować dezinformacją. Świadczą o tym czynione próby stosowania takich map. Instalowanie map dotykowych opracowywanych według różnych metod, wzorów i ustawianych bez jakichkolwiek zasad prowadzi do powstawania nowych barier dla grupy podróżnych niepełnosprawnych. Nie można bowiem dopuścić do złych praktyk analogicznych do oznakowania dotykowymi elementami ostrzegawczymi strefy zagrożenia na peronie, które do czasu wprowadzenia uregulowania prawnego były wykonywane w różny sposób.
- Ważnym elementem dostępności dworca dla osób niepełnosprawnych jest wyposażenie go w ścieżki dotykowe i dotykowe elementy ostrzegawcze dla osób niewidomych i słabowidzących. Powinny być określone zasady umieszczania tych ścieżek i elementów na trasach wolnych od przeszkód, doprowadzania do różnych miejsc, takich jak windy, toalety, kasy itp. W rozwiązaniach na zmodernizowanych obiektach dworcowych ścieżki takie urywają się lub są prowadzone do elementów nieprzydatnych dla niewidomych, jak np. na rysunku 2.78, gdzie ścieżka prowadzi do wiszącego na ścianie kolorowego planu dworca.
- Podstawowym i trudnym do rozwiązania problemem jest w dalszym ciągu pokonywanie wolnej przestrzeni pomiędzy krawędzią peronu a podłogą wagonu. Na liniach, gdzie te poziomy są różne, należy stosować urządzenia umożliwiające wejście do (wyjście z) wagonu osobom niepełnosprawnym, związane z peronem lub z wagonem. Nie może bowiem dochodzić do sytuacji,

**Rys. 2.75. Przykład lekceważenia potrzeb osób niewidomych na dworcu Warszawa Centralna**



kiedy podnośnik zainstalowany w wagonie nie będzie spełniał takiego wymagania. W przypadku, gdy przepisy techniczne uniemożliwiają wykorzystanie podnośników dla innych niepełnosprawnych niż poruszających się na wózkach inwalidzkich, wówczas przewoźnik powinien dysponować składanym wózkiem inwalidzkim dla takich osób. Podobna sytuacja może mieć miejsce w odniesieniu do podnośników peronowych. Wówczas taki wózek powinien być na dworcu.

- Pracownicy kolei mający kontakt z podróżnymi niepełnosprawnymi powinni być cyklicznie szkoleni w zakresie zasad obsługi i formy pomocy uzależnionej od rodzaju niepełnosprawności. Jeżeli pracownicy obsługują ponadto różnego rodzaju urządzenia wspomagające wsiadania lub wysiadania osób niepełnosprawnych z pociągu, muszą posiadać potwierdzoną stosownym egzaminem umiejętność bezpiecznego wykorzystywania tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem. Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) szkolenie zawodowe dla personelu realizującego zadania towarzyszenia pociągom, świadczącego usługi oraz pomoc pasażerom na stacji i sprzedającego bilety musi obejmować zagadnienia dotyczące świadomości wobec niepełnosprawności i równości, w tym zagadnienia dotyczące określonych potrzeb wszystkich osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Szkolenie zawodowe dla personelu inżynierskiego i kierowniczego, odpowiedzialnego za utrzymanie i eksploatację infrastruktury lub taboru musi obejmować zagadnienia dotyczące świadomości wobec niepełnosprawności i równości, w tym zagadnienia dotyczące określonych potrzeb wszystkich osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- Zgodnie ze specyfikacją interoperacyjności (2008/164/WE pkt. 4.2.4 i Rozporządzenia 1300/2014, pkt. 4.4.2) przedsiębiorstwo kolejowe musi dysponować strategią w formie pisemnej mającą na celu zagwarantowanie dostępu do taboru pasażerskiego przez cały czas jego pracy zgodnie z wymaganiami technicznymi TSI. Dodatkowo strategia ta musi być zgodna ze strategią – odpowiednio – zarządcy infrastruktury lub zarządcy stacji. Strategia ta zostać wdrożona poprzez przekazanie odpowiednich informacji personelowi, procedury i szkolenie.
- Strategia dotycząca taboru musi obejmować między innymi przepisy ruchowe dla następujących sytuacji:
  - dostęp do miejsc uprzywilejowanych i ich rezerwacja,
  - przewóz psa przewodnika,
  - dostęp do miejsc na wózek inwalidzki i ich rezerwacja,
  - dostęp do uniwersalnych przedziałów do spania i ich rezerwacja,
  - uruchamianie drzwi zewnętrznych przez obsługę pociągu,
  - urządzenie do wzywania pomocy w miejscu na wózek inwalidzki, toaletach uniwersalnych lub przedziałach z miejscami do spania dostępnych dla wózków inwalidzkich,
  - dźwiękowe instrukcje bezpieczeństwa w nagłych przypadkach,
  - informacje wizualne i dźwiękowe – kontrola reklam,
  - systemy informacji automatycznej – ręczna korekta informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd,
  - zasady zapowiadania stacji końcowej i następnego przystanku,
  - zasady dotyczące układu wagonów umożliwiającego użycie urządzeń wspomagających wsiadanie osób na wózkach zgodnie z planem peronów,
  - bezpieczeństwo ręcznych i zasilanych elektrycznie urządzeń wspomagających wsiadanie osób na wózkach inwalidzkich,
  - pomoc przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego,
  - awaryjny sposób uruchomienia ruchomych stopni,
  - funkcjonalne połączenia taboru zgodnego i niezgodnego z TSI,
  - formowanie pociągów z poszczególnych pojazdów zgodnych z TSI.
- Zgodnie ze specyfikacją interoperacyjności (2008/164/WE pkt. 4.1.4 i Rozporządzenia 1300/2014, pkt. 4.4.1) zarządca infrastruktury lub zarządca stacji powinien dysponować dostępną w formie pisemnej strategią mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przez cały czas pracy stacji i zgodnie z wymaganiami TSI PRM. Strategia zostaje wdrożona poprzez przekazanie odpowiednich informacji personelowi, procedury i szkolenia. Procedura powinna być zgodna z procedurą każdego przedsiębiorstwa kolejowego, które pragnie korzystać z takich obiektów i urządzeń. Analogiczna sytuacja dotyczy przedsiębiorstwa kolejowego (TSI PRM 2008/164/WE pkt. 4.2.4 i Rozporządzenia 1300/2014, pkt. 4.4.2), które powinno dysponować dostępną w formie pisemnej strategią mającą na celu zagwarantowanie dostępu do taboru pasażerskiego przez cały czas jego pracy wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach poruszania się zgodnie z wymaganiami TSI PRM. Strategia zostanie wdrożona poprzez przekazanie odpowiednich informacji personelowi, procedury i szkolenia. Procedura powinna być zgodna z procedurą zarządcy infrastruktury lub zarządcy stacji.

- Strategia dotycząca infrastruktury musi obejmować m.in. przepisy ruchowe dotyczące:
  - **Dostępu do stacji** (przepisy ruchowe muszą zapewniać dostęp do informacji dotyczących poziomu dostępności wszystkich stacji).
  - **Stacje bez personelu obsługi** – wydawanie biletów pasażerom niedowidzącym. Należy opracować i wdrożyć przepisy ruchowe dotyczące stacji bez personelu obsługi, na których bilety wydawane są przez automaty biletowe. W takich przypadkach zawsze należy zapewnić alternatywny sposób wydawania biletów, dostępny dla pasażerów niedowidzących (np. możliwość zakupu na pokładzie pociągu lub w miejscu docelowym podróży).
  - **Kontrola biletów – kołowrotki**. W przypadkach, w których do kontroli biletów stosowane są kołowrotki, należy wdrożyć przepisy ruchowe, na mocy których osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się będą mogły korzystać z równoległego przejścia w takich strefach kontroli. Takie przejście jest przeznaczone dla osób na wózkach inwalidzkich, a bilety mogą być kontrolowane przez personel lub automatycznie.
  - **Oświetlenie peronów**. Dopuszczalne jest wyłączenie oświetlenia na peronach, w przypadku gdy nie przewiduje się przyjazdu żadnego pociągu.
  - **Informacje wizualne i mówione** – osiągnięcie spójności przekazu.
  - **System mówionej informacji pasażerskiej na żądanie**.
  - **Peron – strefa funkcjonowania urządzeń wspomagających wsiadanie osób na wózkach**. Przedsiębiorstwo kolejowe oraz zarządca infrastruktury lub zarządca stacji muszą wspólnie określić strefę lub strefy na terenie peronu, gdzie wspomniane urządzenia będą najprawdopodobniej stosowane, uwzględniając różne warianty zestawienia składu. Należy wdrożyć przepisy ruchowe w celu określenia, w miarę możliwości, punktu zatrzymania pociągu w zależności od lokalizacji takiej strefy lub takich stref.
  - **Bezpieczeństwo ręcznych i zasilanych elektrycznie urządzeń wspomagających wsiadanie osób na wózkach inwalidzkich**.
  - **Pomoc przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego**. Należy wdrożyć przepisy ruchowe mające na celu uświadomienie personelowi, że osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mogą potrzebować pomocy przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego oraz zapewniające udzielenie przez personel takiej pomocy w razie potrzeby.
  - **Strzeżone jednopoziomowe przejścia przez tory**. Jeśli strzeżone jednopoziomowe przejścia przez tory są dozwolone, należy wdrożyć przepisy ruchowe, które zapewnią odpowiednią pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się ze strony personelu na strzeżonym jednopozimowym przejściu przez tory, łącznie ze wskazaniem, kiedy można bezpiecznie pokonać tory.

## 2.6.2. Rozwiązania indywidualne (dla konkretnych stacji i dworców)

Oryginalna infrastruktura poszczególnych dworców wymaga wprowadzenia indywidualnych rozwiązań, które dotyczą:

- Wyznaczenia odpowiednich pracowników, którzy będą świadczyli pomoc dla osób niepełnosprawnych. Obserwuje się, że do pomocy osobom niepełnosprawnym wykorzystuje się np. pracowników ochrony dworca. Należy zaznaczyć, że w takim wypadku osoby te powinny być przeszkolone zarówno ze znajomości udzielania informacji dotyczących rozkładu jazdy, załatwiania podstawowych formalności związanych z podróżą, a także umiejętności zachowania się wobec podróżnych z różną niepełnosprawnością.
- Oznaczenia miejsca na peronach dla osób o ograniczonych możliwościach poruszania się oczekujących na pociąg. Na wysokości tego miejsca powinny znajdować się drzwi wagonu dostosowanego do ich przewozu po zatrzymaniu się pociągu. W przypadku istnienia na konkretnym peronie strefy funkcjonowania urządzeń peronowych wspomagających wsiadanie/wysiadanie osób na wózkach inwalidzkich zarządcy infrastruktury powinni określić strefę na powierzchni peronu, gdzie zastosowane urządzenia mogą być wykorzystywane. Mogą też zaistnieć przypadki, kiedy trzeba będzie skorygować miejsce zatrzymywania się pociągów czy zmiany miejsca zatrzymania

wagonów dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych. Należy przy tym zapewnić wymagane dla tych urządzeń wolne przestrzenie. W ramach uzgodnień pomiędzy zarządcą infrastruktury i przewoźnikiem powinny być ustalone zasady eksploatacji urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie oraz odpowiedzialność za zakup i ich utrzymanie w sprawności eksploatacyjnej.

- Wyznaczenia dla każdego dworca trasy wolnej od przeszkód wraz z udogodnieniami związanymi np. z pokonywaniem różnicy poziomów pozwalającej na dotarcie podróżnych niepełnosprawnych od wejścia na dworzec lub do pociągu. Zakres środków i urządzeń ułatwiających przemieszczanie, które umożliwiałyby odbiór informacji płynących z otoczenia oraz pomagały w orientacji na terenie stacji, a także pozwoliłyby na swobodne przemieszczanie się osób niepełnosprawnych, powinien obejmować:
  - krótki i czytelny przekaz płynący z instrukcji dotyczących obsługi urządzeń wspomagających przemieszczanie osób niepełnosprawnych,
  - prostą i łatwą obsługę terminali publicznych (automaty biletowe, kasowniki),
  - ułatwienia wynikające z technologii Bluetooth (np. informacje o lokalizacji na stacji pasażerskiej),
  - zastosowanie kontrastów kolorystycznych w celu łatwej lokalizacji miejsca (np. drzwi windy, drzwi toalety, lada kasy),
  - utworzenie funkcji asystenta osoby niepełnosprawnej, przede wszystkim w miejscach, gdzie jest konieczna pomoc osób trzecich,
  - zastosowanie wspomagania poruszania się osób niewidomych i słabowidzących poprzez szeroko rozumianą informację dotykową (ścieżki dotykowe, dotykowe elementy ostrzegawcze, mapy dotykowe, informacja pismem Braille'a),
  - wykorzystanie z myślą o osobach głuchoniemych tłumaczenia języka migowego; w odniesieniu do największych dworców taką umiejętność powinien posiadać asystent osoby niepełnosprawnej,
  - zastosowanie antypoślizgowych i antyrefleksyjnych nawierzchni dróg wolnych od przeszkód, chodników, posadzek i innych powierzchni przeznaczonych do komunikacji poziomej,
  - dostosowanie schodów i poręczy poprzez zainstalowanie, w przypadku braku wind, dodatkowych urządzeń wspomagających przemieszczanie, takich jak podnośniki krzesełkowe lub platformowe przenośniki przychodowe,
  - czytelną informację o zmianie różnicy poziomów (np. oznaczenia kolorystyczne i fakturowe pierwszego i ostatniego stopnia schodów),
  - urządzenia wspomagające poruszanie się po dużych przestrzeniach w postaci balkoników i wózków inwalidzkich, stanowiących wyposażenie dworca,
  - wyrównanie natężenia oświetlenia, które powinno być zapewnione w polu widzenia poprzez równomierny rozkład jasności,
  - zapewnienie takiego oświetlenia punktowego lub podświetlenia obiektów i przedmiotów, aby nie powodować oślepienia lub olśnienia.
- Wykonania dla wszystkich dworców kolejowych map dotykowych po opracowaniu ich stosownych zasad, w tym wykorzystania odpowiedniej kolorystyki, aby mapy mogły służyć osobom słabowidzącym.
- Podejmowania przez przedsiębiorstwa kolejowe działań uświadamiających personelowi, że osoby niepełnosprawne o ograniczonych możliwościach ruchowych, w szczególności korzystające z wózków inwalidzkich, mogą potrzebować pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu z pociągu i że należy udzielać takiej pomocy w razie zasygnalizowanej potrzeby. To samo dotyczy szerokiej sfery działań o charakterze organizacyjnym (wskazanie najdogodniejszego skomunikowania z innymi środkami transportu, określenie miejsc dogodnych przesiadek z wykorzystaniem tego samego peronu itp.). Zarządca infrastruktury lub zarządca stacji muszą dysponować procedurami, które obejmują świadczenie alternatywnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się podczas konserwacji, wymiany lub naprawy urządzeń przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- Przygotowania dla każdego dworca kolejowego (praktycznie w Polsce nie występują obiekty w pełni dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych) wykazu niezbędnych przedsięwzięć związanych z poprawą dostępności. Taka wiedza jest niezbędna w procesie systematycznego działania na rzecz likwidowania występujących barier i czynienia z kolei gałęzi transportu przyjaznej podróżnym niepełnosprawnym. Niektóre działania nie muszą pociągać za sobą konieczności poniesienia nakładów inwestycyjnych. W miarę możliwości potrzeby i rozwiązania należy konsultować ze środowiskiem osób niepełnosprawnych.



W tym celu przedstawiono poniżej wykaz organizacji osób niepełnosprawnych:

- Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych <http://www.pfon.org/>
- Polski Związek Niewidomych <http://www.pzn.org.pl/>
- Towarzystwo Opieki nad Ociemniałymi <http://www.laski.edu.pl/>
- Polski Związek Głuchych <http://www.pzg.org.pl/>
- Towarzystwo Pomocy Głuchoniewidomym <http://www.tpg.org.pl>
- Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym <http://www.psouu.org.pl>
- Krajowe Towarzystwo Autyzmu <http://www.wotkta.pwpnet.pl/>
- Fundacja Synapsis <http://www.synapsis.waw.pl/>
- FAR (Fundacja Aktywnej Rehabilitacji) <http://www.far.org.pl/>
- Fundacja Fuga Mundi <http://www.ffmpeg.pl/>
- Ogólnopolska Federacja Organizacji Osób Niepełnosprawnych Ruchowo <http://www.ofoonr.lublin.pl/>
- Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego (PTSR) <http://www.ptsr.org.pl/>
- Fundacja Pomocy Matematykom i Informatykom Niepełnosprawnym Ruchowo <http://www.fpmiir.org.pl/>
- Polskie Stowarzyszenie Ludzi Cierpiących na Padaczkę <http://www.siepomaga.pl/f/padaczka-pl>
- Polskie Stowarzyszenie Diabetyków <http://www.diabetyk.org.pl/>
- Polski Związek Jąkających <http://www.pzj.cba.pl/>
- Polskie Towarzystwo Walki z Kalectwem <http://www.twk.org.pl/>
- Towarzystwo Przyjaciół Dzieci <http://www.tpdzg.org.pl/>
- Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji <http://www.integracja.org/ledge/>
- Stowarzyszenie Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom (SPINKA) <http://www.spinka.org.pl/>
- Polski Związek Sportu Niepełnosprawnych „Start” <http://www.start.org.pl/>
- Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów <http://www.pzerii.org/>
- Inclusion Europe  
<http://www.inclusion-europe.org/mainphp?lang=PL&level=2&mode=section>
- Fundacja TUS <http://www.tus.org.pl/>
- Koalicja na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością <http://www.koalicjaon.org.pl/>
- Fundacja Widzialni <http://www.widzialni.eu/>
- Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego <http://www.firr.org.pl/>
- Fundacja Szansa dla Niewidomych <http://www.szansa.waw.pl/>
- Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna (KIG-R) <http://kigr.pl/>

## 2.7. Finansowanie (źródła finansowania przedsięwzięć zwiększających szeroko rozumianą dostępność kolei)

Generalnie można wskazać bardzo wiele źródeł potencjalnego finansowania przedsięwzięć zwiększających dostępność kolei dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Są to m.in.:

Środki własne :

- środki własne zarządcy infrastruktury
- środki własne przewoźników kolejowych
- środki własne PKP SA
- środki własne samorządów
- środki własne organizacji pozarządowych

Środki z budżetu państwa:

- Fundusz Kolejowy
- fundusze pozostające w dyspozycji Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (MPIPS - Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych)
- fundusze w dyspozycji Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju (MIIR)
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PRFON)

Rys. 2.76. Źródła finansowania inwestycji związanych z dworcami kolejowymi



Środki unijne:

- Fundusz Spójności
- Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko (POLIS)
- Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego/Europejski Fundusz Społeczny (EFRR/EFS)
- Regionalne Programy Operacyjne (RPO)
- programy, np. Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Inne środki:

- partnerstwo publiczno-prywatne (PPP)
- środki inwestorów spoza przedsiębiorstw sektora kolejowego

W ramach wykorzystania wymienionych źródeł finansowania prowadzone są różne przedsięwzięcia, przede wszystkim dotyczące dostosowania/poprawy dostosowania stacji kolejowych i ich otoczenia do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (patrz m.in. odpowiedź na interpelację poselską: <http://orka2.sejm.gov.pl/IZ6.nsf/main/128D447D>).

W latach 2001-2008 prace remontowe przeprowadzono na 1029 dworcach kolejowych. Pozornie może to świadczyć o bardzo szerokiej działalności naprawczej. Prace te obejmowały najczęściej remonty poczekalni, hal dworcowych, kas biletowych, remonty podjazdów do budynków, instalowanie monitoringu i stworzenie miejsc parkingowych. Nie obowiązywała wówczas specyfikacja interoperacyjności TSI PRM, w związku z czym prace te były ukierunkowane na podniesienie estetyki i w większości były realizowane ze środków własnych PKP SA.

Zgodnie ze „Strategią Rozwoju Transportu do 2020 roku (z perspektywą do 2030 roku)” stopniowe zwiększanie udziału kapitału podmiotów gospodarczych w modernizację infrastruktury kolejowej wprowadziła przyjęta w 2008 roku ustawa o transporcie kolejowym. Przewiduje ona możliwość uczestnictwa podmiotów prywatnych w budowie lub przebudowie dworców kolejowych w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z obsługą podróżnych, tj. w części komercyjnej dworca, która jest w stanie wygenerować dochód. Infrastruktura dworcowa znajdująca się w części niekomercyjnej jest dofinansowywana ze środków publicznych.

Istnieje grupa dworców, zlokalizowanych w największych aglomeracjach, obsługujących największe potoki podróżnych i mających duży potencjał biznesowy, które mogą być zagospodarowane w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego (PPP). Takie projekty deweloperskie mogą dotyczyć wieloprzestrzennej zabudowy obszarów samych dworców i terenów do nich przyległych. Niemniej istotne znaczenie będą miały inwestycje na dworcach w średnich i małych miejscowościach, realizowane w ramach PPP między podmiotami szeroko rozumianego sektora kolejowego a jednostkami samorządu terytorialnego. Możliwe są tu dwa modele współpracy:

- dworzec jest przejmowany lub dzierżawiony przez jednostkę samorządu (gminę), która staje się inwestorem;

**Nowa strategia  
PKP SA dotycząca  
modernizacji  
dworców kolejowych**

- dworzec pozostaje we władaniu zarządcy infrastruktury dworcowej (obecnie PKP SA), ale samorząd współuczestniczy w realizacji inwestycji.

W okresie do 2015 roku większość inwestycji realizowanych przez zarządcę krajowej infrastruktury kolejowej była finansowana ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko na lata 2007-2013 (POIiŚ). Wkład krajowy do tych inwestycji stanowiły środki Funduszu Kolejowego i w ograniczonym zakresie środki jednostek samorządu terytorialnego, środki budżetu państwa, stanowiące znaczące źródło tzw. wkładu krajowego finansowania projektów POIiŚ, oraz środki własne zarządcy infrastruktury, w tym pochodzące z kredytów Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Źródła finansowania wszelkich prac inwestycyjnych związanych z dworcami kolejowymi przedstawiono na rys. 2.79.

Aktualnie PKP SA pracuje nad nową strategią dotyczącą dworców kolejowych. Przy wsparciu środków unijnych planuje się stworzenie dworców aglomeracyjnych i innowacyjnych dworców systemowych. W nowej perspektywie unijnej zaplanowano przebudowę i modernizację dworców we wszystkich większych aglomeracjach. Koncepcja dworca innowacyjnego zakłada, że będzie go można sprawnie zaadaptować do lokalnej specyfiki, tak żeby pasował do otoczenia. Obiekty, które powstaną w ramach tego projektu, będą łączyć funkcję dworcową z funkcją komercyjną. Nowe budynki będą bardziej energooszczędne; znajdą się tam np. panele fotowoltaiczne, być może wykorzystane zostanie geotermalne pozyskiwanie energii cieplnej. Kolejną innowacją będzie przyciemnienie budynku czy peronów w nocy. Będą one bardziej oświetlone w momencie wjazdu pociągu na stację. Pozwoli to na zmniejszenie zużycia energii elektrycznej. Dworce innowacyjne będą dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, zostanie też na nich zainstalowany monitoring, a przy budynkach pojawiają się stojaki dla rowerów. W części komercyjnej dworców znajdują się punkty usługowe i bankomaty. Nie zabraknie również kas lub automatów do sprzedaży biletów<sup>31</sup>.

W latach 2004-2006 współfinansowanie inwestycji taborowych z EFRR odbywało się w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego-Transport. W tym programie jako pierwszy cel priorytetu Zrównoważony gałęziowo rozwój transportu przyjęto modernizację linii kolejowych między aglomeracjami miejskimi i w aglomeracjach oraz doposażenie przewoźników w nowoczesny tabor kolejowy.

Szansą na kontynuację zakupów i modernizacji taboru kolejowego w latach 2007-2013 stały się zasady wykorzystania wsparcia Unii Europejskiej, zawarte w dokumencie Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013. Dokument stanowił podstawę do programowania interwencji Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR), Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) oraz Funduszu Spójności.

Nakłady inwestycyjne na modernizację i zakup pasażerskiego taboru kolejowego mogą być finansowane zarówno ze środków własnych (w tym kredytów) przewoźników, jak i ze środków publicznych, w przypadku określonych segmentów przewozów pasażerskich. Wsparcie finansowe może dotyczyć środków z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) i budżetu państwa albo dotacji celowych z budżetu państwa.

W nowej perspektywie finansowej mogą zaistnieć zmiany w finansowaniu inwestycji taborowych. Obecnie występuje duże rozdrobnienie zamówień spowodowane tym, że marszałkowie województw zamawiają zwykle po kilka jednostek taborowych, co nie jest efektywne. Może jednak dojść do skonsolidowania przetargów obejmujących większe partie taboru. Mogłaby się tym zająć specjalnie powołana spółka taborowa, która będzie udostępniała później lokomotywy i wagony przewoźnikom, wykonującym usługi publiczne. Beneficjentem środków unijnych byłaby więc ta spółka. Takie rozwiązanie wychodziłoby naprzeciw jednemu z projektów czwartego pakietu kolejowego, który zakłada powstanie tzw. poolu taborowego<sup>32</sup>. Obecnie wielu organizatorów przewozów publicznych woli kontraktować usługi, wybierając w trybie przetargowym operatora, niż być jego właścicielem.

31 [http://wyborcza.pl/1,91446,17212048,PKP\\_opracowuje\\_nowa\\_strategie\\_dotyczaca\\_dworcow\\_kolejowych.html#ixzz3TJWKlxq1](http://wyborcza.pl/1,91446,17212048,PKP_opracowuje_nowa_strategie_dotyczaca_dworcow_kolejowych.html#ixzz3TJWKlxq1)

32 Wypowiedź podsekretarza stanu A. Massela: <http://www.eecpoland.eu/katalog.html?sid=533>

## 3. Dostępność transportu kolejowego w innych krajach – przykłady<sup>33</sup>

W 1994 roku grupa robocza UIC ds. osób niepełnosprawnych wykazała, że 64% międzynarodowej sieci pociągów kwalifikowanych jest dostępne dla pasażerów na wózkach inwalidzkich. Dotyczyło to wówczas 172 z ogólnej liczby 272 pociągów oraz 182 z ogólnej liczby 288 stacji pasażerskich. Ponadto zaczęto dostosowywać dla osób niepełnosprawnych pociągi pośpieszne, których 146 kursowało wówczas w Europie Zachodniej.

Analizując w ujęciu historycznym dostępność stacji pasażerskich dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, można stwierdzić, że w odniesieniu do pociągów kwalifikowanych już w 1994 roku w czołówce były koleje szwajcarskie i holenderskie (100% dostępności stacji pasażerskich obsługujących ten rodzaj pociągów). Duży procent dostępności dla tej grupy osób niepełnosprawnych wykazywały dworce niemieckie, francuskie, włoskie i austriackie.

W celu umożliwienia wsiadania i wysiadania z wagonów osobom niepełnosprawnym wszystkie rozwiązania poszły w dwóch kierunkach:

- wyposażenia wagonu z obu stron w urządzenia podnośnikowe (podnośniki wagonowe),
- wyposażenie peronów w ruchome urządzenia podnośnikowe (podnośniki peronowe, inne rozwiązania, powszechnie nazywane „ruchomymi rampami”).

W celu rozwiązania problemu bezpiecznego wejścia pasażera z peronu do wagonu (i odwrotnie) w Zachodniej Europie i niektórych państwach Europy Środkowo-Wschodniej wyposażono stacje pasażerskie w blisko 4000 ruchomych pomostów i urządzeń podnośnikowych.

Warto przy tym zaznaczyć, że koleje skandynawskie (szwedzkie, fińskie), a także czeskie i słowackie oraz coraz częściej koleje polskie stosują rozwiązania polegające na wyposażeniu wagonów w urządzenia podnośnikowe. Blisko 25 lat temu koleje duńskie i norweskie zaniechały stosowania urządzeń podnośnikowych w wagonach pasażerskich, jednak obecnie ten trend ulega zmianie. Już w 1994 roku koleje holenderskie rozpoczęły próby na jednej linii regionalnej w dziewięciu elektrycznych zespołach trakcyjnych wyposażonych w podnośniki wagonowe dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Podnośniki wagonowe dla osób niepełnosprawnych są często stosowane także na kolejach rosyjskich.

Należy zaznaczyć, że wg danych UIC z roku na rok odnotowuje się coraz lepsze wyposażenie dworców w różnego rodzaju urządzenia likwidujące bariery architektoniczne i techniczne i to nie tylko pod względem dostępności dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich, ale również dla osób o innych rodzajach niepełnosprawności, a także wszystkich pasażerów korzystających z usług przewozowych kolei. Dotyczy to przede wszystkim rozwiązań technicznych (windy osobowe, automatycznie otwierane i zamykane drzwi, odpowiednie poręcze, podnośniki przychodowe itp.) i informacyjnych (informacja słuchowa, wzrokowa i dotykowa).

Dla podróżnych z ograniczoną zdolnością widzenia coraz powszechniej stosuje się kontrastowe barwy, zróżnicowaną strukturę powierzchni, oznakowania ostrzegające przed przeszkodami oraz na niektórych większych europejskich stacjach pasażerskich podczerwone wskazania na tablicach informacyjnych dla osób niewidomych, ułatwiające przy użyciu odpowiedniego elektronicznego czujnika poruszanie się w obrębie dworca kolejowego. Dostosowywanie przeprowadza się w trakcie prowadzonych prac remontowych lub modernizacyjnych. Nowoczesne elektroniczne tablice panelowe – głównie dla rozkładów jazdy – montuje się zwykle podczas prac związanych z unowocześnianiem systemów informacyjnych, co często nie dotyczy cykli remontowych lub modernizacyjnych związanych z infrastrukturą.

<sup>33</sup> Temat ten jest prezentowany także w załączniku nr 5.1 do „Białej księgi – Niepełnosprawni a transport kolejowy”, gdzie zawarto relacje studialne osób niepełnosprawnych podróżujących po Europie kolejami.



**Bilety zawierające  
napisy w alfabecie  
Braille'a,**

Od wielu lat – jeszcze przed ukazaniem się specyfikacji interoperacyjności TSI PRM – niektóre koleje (np. koleje szwajcarskie) stosowały na większych dworcach, o dużych potokach podróżnych, oznaczanie na ciągach pieszych wszelkich miejsc niebezpiecznych (np. pierwsze i ostatnie stopnie schodów) kontrastowymi barwami (malowanymi – najczęściej białą lub żółtą farbą – na obiektach już istniejących) i wykonywanymi z odpowiednich materiałów odpornych na ścieranie podczas modernizacji obiektów.

Stosowane są także bilety na przejazd zawierające napisy w alfabecie Braille'a, co znacznie ułatwia podróż osobom niewidomym. Warto przy tym zaznaczyć, że koleje szwajcarskie wprowadziły takie bilety już w 1990 roku, co było nowością na skalę światową. Dzisiaj informacje w alfabecie Braille'a umieszcza się także na wszelkich poręczach przy zejściach do przejść podziemnych i wejściach na perony. Zawierają one informacje dotyczące określonej części dworca, dojścia do konkretnego peronu, położenia toru przy peronie, odległości do poszczególnych sektorów. Warto zaznaczyć, że np. dworzec w Zurychu posiada ponad 260 metalowych płytek z takimi informacjami, zamontowanych w ważnych dla orientacji pasażera miejscach ciągów pieszych w obrębie obiektu.

Większość problemów, które zostały zasygnalizowane w niniejszym raporcie, występuje nie tylko w Polsce, ale dotyczą one lub dotyczyły w przeszłości transportu kolejowego także w innych krajach Europy. Dzięki zastosowaniu przemyślanych i niekiedy skomplikowanych rozwiązań można w znacznym stopniu zwiększyć dostępność stacji i przystanków kolejowych oraz atrakcyjność przejazdów koleją dla pasażerów. Poniżej przytoczono historię procesu zwiększania dostępności kolei w niektórych państwach europejskich oraz pokazano ciekawsze rozwiązania związane z jej dostępnością dla osób niepełnosprawnych.

## 3.1. Koleje francuskie (SNCF)

W 1966 roku wydano we Francji wytyczne dotyczące obowiązku udostępniania osobom niepełnosprawnym obiektów użyteczności publicznej. W ślad za nimi zwrócono uwagę na konieczność likwidacji barier w systemach transportowych. Jako podstawową zasadę przyjęto, że osoby niepełnosprawne nie są ludźmi chorymi i należy zapewnić im maksymalny udział w życiu społecznym, tak jak osobom sprawnym. Zwrócono przy tym uwagę na fakt, że udostępnianie obiektów transportowych osobom na wózkach inwalidzkich oznacza zapewnienie lepszych warunków poruszania się dla wszystkich potencjalnych pasażerów.

Już w latach 70. ubiegłego stulecia koleje SNCF opracowały wieloletni program kompleksowego dostosowania 200 największych stacji pasażerskich do potrzeb osób niepełnosprawnych. Program ten był w kolejnych latach rozszerzany, uzupełniany i modyfikowany o nowe rozwiązania techniczne i informatyczne.

Działania związane z dostosowaniem obiektów kolejowych do obsługi osób niepełnosprawnych rozpoczęto od drobnych przystosowań placów przeddworcowych, wydzielonych stanowisk parkingowych, toalet, telefonów, jak również wyrównania wszelkich przejść przez tory (co dotyczyło mniejszych obiektów) oraz odpowiedniego oznakowania ciągów przemieszczania się pieszych. Największe stacje pasażerskie już w połowie lat 70. zostały wyposażone w specjalne fotele na kółkach (zakupiono wówczas 300 takich foteli) i przenośne pochylnie ułatwiające wejście osobie niepełnosprawnej z peronu do wagonu.

**Program  
przystosowania kolei  
do obsługi osób  
niepełnosprawnych**

Specjalny program przewidywał także wprowadzenie wyrównanej, jednakowej wysokości wszystkich peronów do wymiaru 550 mm nad główką szyny. Z uwagi na zakres programu ustalono pod koniec lat 80. ub. stulecia 15-letni okres dojścia do zakładanych efektów tego przedsięwzięcia. Było to o tyle ważne, że pozwalało na zlikwidowanie w wagonach pasażerskich jednego stopnia na schodach i zmniejszenie niebezpiecznej szczeliny między krawędzią peronu a wagonem, co znacznie ułatwia pokonywanie bariery peron – wagon wszystkim podróżnym.

Niezależnie od tej sfery działań od 1982 roku rozpoczęto uwzględnianie w możliwie maksymalny sposób potrzeb osób niepełnosprawnych przy projektowaniu, modernizacji, a nawet remontach obiektów dworcowych. Rozpoczęto wówczas na dużych dworcach instalowanie odpowiednich pochylni i wind o zwiększonych parametrach, umożliwiających wjazd wózka inwalidzkiego. Na wielu małych stacjach pasażerskich lub przystankach, w zależności od lokalnych uwarunkowań, zaczęto odpowiednio dostosowywać do potrzeb osób niepełnosprawnych przejścia w poziomie szyn. Przed wieloma dworcami są umieszczone specjalne przyciski, służące do przywoływania obsługi dworca w celu pomocy podróżnym niepełnosprawnym. Warto zauważyć, że ten system powstał już na początku lat 50. ubiegłego stulecia. W zakresie informacji na większości stacji pasażerskich znajdują się tablice informujące o trasach pociągów dostępnych dla osób niepełnosprawnych. Powyższe działania

z zakresu dostosowywania obiektów pasażerskich do obsługi osób niepełnosprawnych zostały zrealizowane już w 1990 roku i dotyczyły większości średnich i dużych stacji pasażerskich.

Jednocześnie z działaniami związanymi z dostosowaniem infrastruktury podjęto działania związane z dostosowaniem taboru. W każdym pociągu TGV jeden wagon jest wyposażony w fotel, który może być zdemonstrowany na życzenie pasażera niepełnosprawnego, tworząc potrzebną przestrzeń na wstawienie wózka inwalidzkiego. Nowsze wersje pociągów TGV posiadają już taką przestrzeń, bez potrzeby demontażu fotela. Z miejsca posadowienia wózka na czas jazdy osoba niepełnosprawna ma możliwość przejechania np. do wagonu barowego. Pierwsze pociągi TGV nie były w pełni dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich (nie było w nich dostosowanych toalet). Dlatego w innych pociągach dalekobieżnych na liniach, gdzie kursowały pociągi TGV, był prowadzony specjalny wagon w pełni dostosowany do potrzeb tej grupy podróżnych.

Koleje SNCF przywiązują bardzo duże znaczenie do wszystkich form informacji o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych. W specjalnych poradnikach, cyklicznie wydawanych przez kolej, które są dostępne na wszystkich stacjach pasażerskich, zawarto szczegółowe informacje o sposobie przygotowywania się do podróży, dostosowaniu poszczególnych stacji, ulgach przejazdowych, taryfach i innych ułatwieniach. Rezerwacja miejsc w pociągach dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych odbywa się na dwa dni przed planowanym wyjazdem. Biura obsługi podróżnych rezerwują miejsce i udzielają pomocy w załatwieniu wszelkich formalności związanych z podróżą na całej trasie pociągu, także niezbędną pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. Pomoc taka jest również elementem dostępności dworców.

**Udogodnienia  
dla osób  
niepełnosprawnych**

Problem dostępu pasażerów niepełnosprawnych do pociągów jest wraz ze wzrostem długości życia postrzegany we Francji z coraz większą ostrością. Według prognoz francuskiego urzędu statystycznego do 2015 roku w sytuacji wymagającej wyrównania szans znajdzie się ok. 30% populacji<sup>34</sup>, a więc prawie trzykrotnie więcej niż w 2008 roku. Ważnym zagadnieniem jest związek wysokości peronów z poziomem podłogi wagonów. Obecne działania idą w kierunku bezpiecznego dostępu do pociągu.

Najważniejsze duże i średnie stacje pasażerskie we Francji są dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych. Dostosowanie małych stacji odbywa się systematycznie podczas prowadzonych prac modernizacyjnych lub remontowo-naprawczych, a także w trakcie podnoszenia estetyki obiektów.

W rozumieniu osób odpowiedzialnych za sprawne funkcjonowanie kolei SNCF newralgicznym zagadnieniem jest problematyka wysokości peronów i różnice ich poziomów względem podłóg wagonów osobowych. Stąd też obecne działania kolei dotyczą przede wszystkim maksymalnego ograniczenia występujących barier na styku wagon – peron, co zapewni bezpieczny dostęp do pociągu. Różnorodność sytuacji w tym zakresie zmusiła władze kolejowe do rozwoju urządzeń mechaniczno-elektronicznych, pozwalających na:

- automatyczną lokalizację krawędzi peronowej lub strefy peronu przeznaczonej dla osób o ograniczonych możliwościach ruchowych,
- automatyczne aktywowanie systemu wejścia do wagonu poprzez rozwiązania techniczne umożliwiające uruchamianie wysuwanych pomostów poprzedzające otwarcie drzwi,
- upewnienie się, że osoba niepełnosprawna jest bezpiecznie przeprowadzona, zanim zostaną zamknięte automatyczne drzwi i cofnięty (złożony) pomost, umożliwiający ruszenie pociągu w dalszą drogę.

Władze kolei SNCF są zdania, że pomimo iż w eksploatacji znajduje się spora liczba urządzeń wspomagających (wysuwane pomosty instalowane w wagonach lub rozkładane pomiędzy peronem a krawędzią schodów wagonu, przedłużenia schodów stałych, windy i podnośniki itp.), to skorzystanie z tych urządzeń wymaga pomocy pasażerom niepełnosprawnym ze strony innych osób.

Celem systematycznie prowadzonych badań dostępności kolei jest takie wyposażenie taboru, które zapewniłoby możliwość bezpiecznego i komfortowego dostępu osobom o ograniczonych możliwościach ruchowych, tak aby pasażerowie niepełnosprawni (np. na wózkach inwalidzkich) mogli samodzielnie, bez asysty innych osób, wchodzić i wychodzić z pociągu. Stąd też zaczęto zastanawiać się nad potrzebą zdefiniowania tzw. systemu pokładowego, który nazwano SAS-VH, uwzględniającego układ schodów w pojeździe w stosunku do peronu podczas postoju pociągu na stacji. Stwierdzono przy tym, że powinny być określone warunki stanu utrzymania infrastruktury i taboru w celu maksymalnego zmniejszenia pionowych i poziomych przerw między peronem a podłogą wagonu. Zróżnicowanie konstrukcyjne pojazdów (pojedyncze, wielocłonowe, piętrowe), pojemność wagonów oraz zmienność

34 Pujol C., Bayle B.: L'accessibilité Au trans pour tous. Revue Générale des Chemins de Fer. 2008, nr 7-8, str. 59.

Rys. 3.1. Rozkładana pochylnia kolei brytyjskich dla pociągów EuroStar



Źródło: <https://trailertravelinawheelchair.wordpress.com/>

wysokości peronów na stacjach lub przystankach mają wpływ na odległość taboru od peronu, którą powinien maksymalnie zmniejszać system pokładowy.

**Doświadczenia z przy-  
stosowaniem podłóg  
wagonów do poziomu  
peronów**

W 2008 roku rozpoczęto pierwszy etap badań, który dotyczył peronów o wysokości nominalnej 550 i 760 mm, zdefiniowanej w specyfikacji interoperacyjności TSI PRM. Wysokości te dotyczą przede wszystkim ruchu między-narodowego. Wysokość 550 mm przyjęto dla peronów i poziomów podłogi wagonów w transporcie regionalnym. W rejonie podparyskim Transilien przyjęto wymóg wysokości peronów 920 mm. W trakcie badań poddano analizie odcinki torów prostych, leżących w łukach, z przechyłką i bez, oraz warianty z pociągiem w ruchu i stojącym przy peronie. Zakładając dla warunków francuskich, że drugi stopień zawieszenia w pojazdach jest pneumatyczny z tolerancją wysokości 10 mm, a w eksploatacyjnym obciążeniu wagonu osiadanie pierwszego stopnia wynosi ok. 20 mm, przy maksymalnym dopuszczalnym zużyciu obręczy kół wynoszącym 40 mm, dopasowano optymalnie poziom podłogi wagonów do wysokości peronów, tak aby umożliwić bezpieczny dostęp do wagonu osobom niepełnosprawnym. Brano także pod uwagę różne usytuowanie drzwi wejściowych w ścianach pudeł wagonów względem wózków wagonowych. W tym etapie badań określono potrzeby, sprecyzowano założenia techniczne dla licznych prototypów, a także zawarto uzgodnienia precyzujące warunki współpracy partnerów przy realizacji projektu, zasady wymiany informacji, zabezpieczenia danych i wykorzystania wyników prac.

Druga faza budowy systemu dotyczyła stworzenia prototypów funkcjonalnych, m.in. do obsługi pociągów TGV, wersji pokładowej dla taboru obsługującego linie regionalne oraz systemu wirtualnego dla taboru przyszłości. Prototypy i symulacje uwzględniały wszystkie aspekty funkcjonalne, ergonomiczne, ekonomiczne

Na rys. 3.2. Podnośnik peronowy wykorzystywany na kolejach francuskich (SNCF)



Źródło: <http://blog.room77.s3.amazonaws.com/blog/wp-content/uploads/2012/10/P9010596-1024x768.jpg>

i bezpieczeństwa przyszłych urządzeń wspomagających dostęp do wagonu, które zaczęto instalować zarówno w wagonach nowych, jak i modernizowanych.

Projekt miał na celu zapewnienie samodzielnego dostępu do pociągów osobom niepełnosprawnym (w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich) oraz ograniczenie do możliwego minimum wolnej przestrzeni pomiędzy stopniami wagonu a peronem, poprzez praktyczne wykorzystanie zaleceń TSI-PRM za pomocą różnych technicznych rozwiązań urządzeń. Projekt jest powszechnie wdrażany od 2011 roku.

Warto przy tym zatrzymać się nad rozwiązaniem stosowanym dla pociągów EuroStar, gdzie jest wykorzystywana specjalnej konstrukcji rozkładana pochylnia. Dzięki temu, że część pochylni jest rozkładana prostopadle do toru, a część równolegle, nie jest nią przesłaniana duża szerokość peronu. Wózek inwalidzki nie jest na tym urządzeniu podnoszony, tak jak to jest na wszystkich podnośnikach peronowych, a jedynie przejeżdża po rozłożonej pochylni – rys. 3.1. Należy podkreślić, że urządzenie nie posiada jakichkolwiek mechanizmów podnoszących, dzięki czemu jest tańsze w zakupie i eksploatacji.

Na rys. 3.2. pokazano obsługę tego samego pociągu przy użyciu podnośnika peronowego kolei francuskich. Warto zwrócić uwagę na poręcze, które mogą służyć do trzymania się osób niepełnosprawnych niekorzystających z wózków inwalidzkich.

## 3.2. Koleje niemieckie (DB)

W Niemczech – do czasu wprowadzenia TSI-PRM (2008) – obowiązywała jedynie norma DIN 1824, która zawierała zalecenia dotyczące dostosowania obiektów kolejowych do obsługi osób niepełnosprawnych. Norma ta określała w szczegółowy sposób wszystkie wymagania, jakie powinien spełniać projekt techniczny dla poszczególnych elementów dworca kolejowego. Zgodnie z nią musiały być zlikwidowane także wszelkie bariery architektoniczne w obiektach otoczenia dworca (parkingi, podjazdy, dojścia do dworca od środków komunikacji miejskiej itp.).

Wszelkie działania związane z dostosowaniem kolei do obsługi osób niepełnosprawnych zostały zawarte w dwóch rodzajach podstawowych programów dostosowawczych, tj. programu ogólnokrajowego i programów regionalnych. Dzięki tym programom już w 1990 roku niemieckie koleje miały 430 stacji pasażerskich i przystanków (zwłaszcza w obrębie dużych aglomeracji) przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych. Były to wprowadzenie przystosowania o różnym stopniu dostępności i likwidacji barier architektonicznych oraz technicznych, jednak umożliwiały one tej grupie osób korzystanie z niezbędnych usług związanych z podróżą i dostanie się do pociągu.

Wraz z dostosowywaniem stacji i przystanków kolejowych o dużym przepływie dobowym podróżnych, koleje niemieckie prowadziły równolegle prace związane z dostosowywaniem taboru. Już w latach 80. ubiegłego stulecia DB wprowadziły do eksploatacji 120 wagonów drugiej klasy dostosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych.

**Programy dostosowujące kolej do obsługi osób niepełnosprawnych**

**Rys. 3.3. Podnośnik peronowy wykorzystywany przez koleje niemieckie**



(Źródło: <https://www.youtube.com/watch?v=95XWL4MybuQ>)



**Rys. 3.4. Oryginalne rozwiązanie z dwoma prowadnicami na linii lokalnej (prowadnice są dostępne w sklepach zaopatrzenia medycznego)**



(Źródło: <http://www.ruhrnachrichten.de/staedte/selm/Rollstuhlfahrer-gluecklich-Rampe-besteht-Bahn-Teil;art931,496529>)

**Rys. 3.5. Taśmociąg ułatwiający przemieszczanie ciężkiego bagażu z przejścia podziemnego na peron**



(Źródło: Raport SISKOM, 2013)

Przewidziano w nich miejsca do siedzenia (ze stolikami i lampkami do czytania), miejscami na wózki inwalidzkie oraz toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.

#### Udogodnienia dla osób niepełno- sprawnych

W ruchu podmiejskim i regionalnym dla potrzeb osób niepełnosprawnych dostosowano większość pociągów spalinowych poprzez poszerzenie drzwi wejściowych i miejsc dla wózków inwalidzkich i dziecięcych oraz dla podróżnych z większym bagażem. Podobne rozwiązania stosuje się w taborze szybkiej kolei miejskiej. Wszystkie pociągi IC oraz InterRegio są wyposażone w specjalne wagony dostosowane do przewozu podróżnych na wózkach inwalidzkich. Podobne udogodnienia istnieją już w pociągach nocnych. Jedno z rozwiązań podnośnika peronowego pokazano na rys. 3.3. Film pokazujący działanie takiego podnośnika obsługującego osobę niepełnosprawną wsiadającą do pociągu regionalnego zamieszczono na stronie <https://www.youtube.com/watch?v=95XWL4MybuQ>, natomiast podnośnik zastosowany do obsługi pociągu ICE pokazano na stronie <https://www.youtube.com/watch?v=jixAMkh7IQo>. Na filmie widać, że podnoszenie nie odbywa się w sposób płynny, co ogranicza możliwość przebywania na platformie podnośnika osoby niepełnosprawnej w pozycji stojącej. Inne rozwiązanie, wykorzystywane na liniach lokalnych, pokazano na rys. 3.4.

Pomimo wielu zmian, wprowadzanych udogodnień technicznych, dostosowywaniu infrastruktury punktowej i wprowadzanych zmian w taborze modernizowanym oraz zakupów nowego, dostosowanego taboru, ocenia się, że problem przewozu kolejną osób niepełnosprawnych nie jest nadal rozwiązany. Przenośne rampy, podno-

**Rys. 3.6. Elementy dotykowe na poręczach przeznaczone dla osób niepełnosprawnych**



(Źródło: <http://okej.wordpress.com/tag/bahnhof/>; <http://nullbarriere.de/ilis-leitsysteme.htm#Zoom>; [http://newskomp.pl/wp-content/uploads/2011/04/Safety\\_DOT-newskomp.jpg](http://newskomp.pl/wp-content/uploads/2011/04/Safety_DOT-newskomp.jpg))

śniki i opuszczane pomosty są wykorzystywane sporadycznie. Nadal niezastąpiona jest wszelka pomoc personelu kolejowego, a także osób towarzyszących inwalidom. Przykładem działań na rzecz osób niepełnosprawnych jest praca Instytut Kolejnictwa w Münden, który wykonał już wiele prac związanych z wprowadzeniem do nowych wagonów pasażerskich licznych udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

**Informacja dla osób niepełnosprawnych**

Koleje niemieckie przywiązują duże znaczenie do wszelkich form informacji dla podróżnych niepełnosprawnych. Specjalny rozkład jazdy przeznaczony dla tej grupy zawiera m.in. informacje o pociągach dostępnych dla osób niepełnosprawnych, informacje o ulgach przejazdowych, wskazówki związane z przygotowaniem się do podróży, rodzaje ułatwień na stacjach i przystankach dostosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych, rodzaje usług dodatkowych na poszczególnych stacjach, a także informacje o rodzajach ułatwień stosowanych w krajach sąsiednich, również w przewozach kolejowo-morskich.

Aktualnie wszystkie pociągi regionalne i dalekobieżne kolei DB SG mają w swoich składach wagon z przedziałem dla osób niepełnosprawnych. Każdy pociąg ICE i prawie wszystkie pociągi IC dysponują miejscami dla wózków inwalidzkich oraz toaletą dostosowaną do potrzeb podróżnych na wózkach inwalidzkich. Warto podkreślić, że na większości dużych i średnich dworców takim podróżnym jest oferowana pomoc przez pracowników dworca przy wsiadaniu/wysiadaniu z pociągu i poruszaniu się po terenie obiektu.

Warto zwrócić uwagę na zastosowanie taśmociągów do bagaży, które ułatwiają podróżnym z ciężkim bagażem dostanie się na peron z przejścia podziemnego. Taśmociąg uruchamia się automatycznie po położeniu na nim walizki – rys. 3.5.

Interesujące jest także umieszczanie różnych informacji pisanych pismem wypukłym lub pismem Braille’a na poręczach schodów. Informacje te są przeznaczone dla osób niewidomych – rys. 3.6.

## 3.3. Koleje austriackie (ÖBB)

Wszystkie większe stacje kolejowe kolei ÖBB wyposażono w lekkie wózki przeznaczone do przemieszczania się podróżnych niepełnosprawnych w obrębie dworca oraz poruszania się po wąskich przejściach i korytarzach pociągów. Taki wózek zamawia się z trzydniowym wyprzedzeniem na stacji wyjazdu i można z niego bezpłatnie korzystać przez cały czas podróży koleją. Ponadto pracownicy kolei udzielają pomocy osobom niepełnosprawnych przy poruszaniu się po dworcu, wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, jak również przy ewentualnych przesiadkach do środków transportu kołowego. Na taką pomoc mogą liczyć także osoby starsze, jak również inne grupy osób niepełnosprawnych. Trzeba przy tym podkreślić, że nawet w przypadku niedostępności obiektu obsługa stacji, po wcześniejszym zgłoszeniu, zapewnia pomoc w załatwianiu niezbędnych formalności i dostaniu się do pociągu.

**Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych**

Pod koniec lat 90. został zrealizowany program modernizacji 36 dużych stacji pasażerskich, ze szczególnym uwzględnieniem przystosowania ich do obsługi osób niepełnosprawnych. Program pozwolił na pełne dostosowanie m.in. placów przeddworcowych, wejść, ciągów pieszych, obiektów usługowych znajdujących się w obrębie stacji. Przewidziano w nim odpowiednie windy, pochylnie, automatycznie otwierane drzwi przesuwne, jak również drobne elementy wyposażenia, np. wzmacniacze indukcyjne w wydzielonych okienkach

Rys. 3.7. Podnośnik zainstalowany w wagonie – koleje austriackie



(ÖBB)(Źródło: <http://blog.oebb.at/barrierefreiheit-geht-uns-alle-an/>)

Rys. 3.8. Podnośnik peronowy stosowany na kolejach austriackich (ÖBB)



(Źródło: <http://blog.oebb.at/barrierefreiheit-geht-uns-alle-an/>)

#### Program dostosowania kolei do potrzeb osób niepełnosprawnych

kasowych do bezpośredniego podłączenia aparatu słuchowego osoby słabo słyszającej. Należy podkreślić, że w tym programie zwrócono szczególną uwagę na dobre oznakowanie ciągów pieszych i obiektów dla niepełnosprawnych (piktogramy, kolory, ścieżki prowadzące). Program dostosowania kolei austriackich został opracowany przy wydatnej pomocy stowarzyszeń osób niepełnosprawnych działających na terenie Austrii, przy jednoczesnym uwzględnieniu wszystkich obowiązujących wówczas norm budowlanych. Warto nadmienić, że te normy zawierały większość zaleceń obecnego TSI-PRM. W powszechnie dostępnych na terenie austriackich dworców informatorach dla osób niepełnosprawnych są wymienione, oprócz pociągów umożliwiających przejazd osób na wózkach inwalidzkich, także informacje o wagonach. Generalizując, można stwierdzić, że wagony umożliwiające przejazd osobom niepełnosprawnym mają szersze wejścia i korytarze, automatycznie otwierane/zamykane drzwi do przedziałów i dostosowane do wjazdu wózków toalety. W przypadku wagonów z przedziałami wybrany przedział ma poszerzone siedzenia z odpowiednim mocowaniem dla wózków inwalidzkich lub dziecięcych oraz podnoszone stoliki, na których można przewijać niemowlęta. Miejsca dla osób niepełnosprawnych znajdują się zarówno w pociągach międzyregionalnych, jak i lokalnych, a także w wagonach barowych, restauracyjnych i kuszetkach. Koleje austriackie rozwijają także tzw. formy przewozów rodzinnych, chcąc dotrzeć do dwóch grup podróżnych, tj. rodzin z małymi dziećmi i osób niepełnosprawnych. Przykład rozwiązania podnośnika montowanego w wagonie kolei austriackich pokazano na rys. 3.7, natomiast podnośnik peronowy na rys. 3.8.



**Rys. 3.9. Automat ÖBB dostosowany do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich**



(Źródło: <http://blog.oebb.at/barrierefreiheit-geht-uns-alle-an/>)

Współczesne informatory papierowe wydawane przez kolej, adresowane do odbiorców niepełnosprawnych, zawierają szczególne informacje nt. dostosowania dworców i przystanków do możliwości tej grupy podróżnych. Do oceny stosuje się trzystopniową skalę dostępności: dostępny, utrudniony dostęp, niedostępny bez pomocy osób trzecich.

Podróżnym niepełnosprawnym jest oferowany bardzo bogaty zestaw usług. Na uwagę zasługuje komputerowe zamawianie obsługi w relacji dom – dom (także dla podróżnych z większym bagażem ręcznym), telefoniczne lub internetowe rezerwowanie usług podstawowych (np. dowóz/odwóz z dworca) i usług dodatkowych (np. ubezpieczenie bagażu). Wszelkie informatory są wydawane w formie drukowanej lub znajdują się na stronach internetowych (forma elektroniczna).

Przykład automatu biletowego przeznaczonego dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich pokazano na rys. 3.9.

**Polityka transportowa wobec osób niepełnosprawnych**

## 3.4. Koleje skandynawskie

W 1967 roku rząd szwedzki podjął decyzję o obowiązku takiego projektowania obiektów użyteczności publicznej, aby były one dostępne dla wszystkich kategorii osób niepełnosprawnych. Przy ówczesnym ministrze transportu powołano specjalną grupę ekspertów HAKO, która przez kilka lat szczegółowo analizowała możliwości i uwarunkowania odpowiedniego dostosowania transportu w tym zakresie. W 1973 roku eksperci tej grupy, przy wydatnej pomocy stowarzyszeń osób niepełnosprawnych i specjalistów wielu branż związanych m.in. z budownictwem i konstrukcją pojazdów przedstawili parlamentowi projekt ustawy pt. „Polityka transportowa w aspekcie potrzeb osób niepełnosprawnych”. Jednak dopiero w 1977 roku, po wielu konsultacjach nad tym dokumentem, parlament szwedzki zatwierdził ustawę dotyczącą polityki transportowej w odniesieniu do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Rys. 3.10. Rynny, po których wózek inwalidzki wjeżdża do pociągu kolei SJ**



(Źródło: <http://www.breutel.de/tour2002w/htm/11032002.htm>)



**Plan działań  
na rzecz osób niepeł-  
nosprawnych**

W efekcie tej ustawy wszystkie obowiązujące akty prawne dotyczące infrastruktury zostały znowelizowane, a już na samym wstępie pojawiło się zdanie o bezwzględnej konieczności przystosowania obiektów publicznych, urządzeń, budynków i terenów związanych z przemieszczaniem się do wymagań osób o ograniczonej sprawności poruszania się ze względu na ich chorobę, inwalidztwo lub inne przyczyny. W następstwie tej ustawy opracowano szereg zarządzeń wykonawczych, szczegółowo regulujących zasady dalszej działalności w tym zakresie.

Zgodnie ze szwedzką polityką wobec osób niepełnosprawnych centralne miejsce zajmuje w dalszym ciągu definicja niepełnosprawności oparta na relacji pomiędzy osobami niepełnosprawnymi a ich otoczeniem. Zgodnie z tą definicją niepełnosprawność nie jest atrybutem przypisanym danej osobie, lecz sytuacji, w której następuje konfrontacja osoby z dysfunkcjami z nieprzystosowanym do tego otoczeniem. W 1981 roku rząd szwedzki określił szeroko zakrojony plan działań wobec osób niepełnosprawnych, w tym działania odnoszące się do transportu. W celu zrealizowania planu powstały ośrodki koordynujące na szczeblu regionalnym i lokalnym.

Grupa ekspertów przy Ministerstwie Transportu Szwecji opracowała kompleksowy program o nazwie TRANSPORTRADET, w którym przewidziano pełne dostosowanie do potrzeb tej grupy podróżnych wybranych ciągów transportowych, w tym m.in. dworców, pociągów itp. Dane z wykonanych prac zamieszczono w raporcie z 1989 roku (Swedish Transport Research Bard, Stockholm 1989). Według ówczesnych raportów 10-letni program dostosowawczy pozwolił na osiągnięcie odpowiedniego poziomu dostosowania dla osób

**Rys. 3.11. Podnośnik zainstalowany w wagonie kolei szwedzkich (SJ)**



(Źródło: <https://www.youtube.com/watch?v=KWd7HX-e2ng>)

**Rys. 3.12. Brak urządzeń, gdy podłoga wagonu znajduje się na poziomie peronu – SJ**



(Źródło: <https://www.youtube.com/watch?v=qXzvaPiC90w>)

niepełnosprawnych zarówno infrastruktury, jak i pojazdów wszystkich systemów transportowych z wyjątkiem samolotów i lotnisk.

Wśród wielu efektów realizacji tej polityki warto zaznaczyć, że począwszy od 1984 roku we wszystkich nowo produkowanych lub zamawianych za granicą wagonach dla kolei szwedzkich (SJ) toalety są takich rozmiarów, aby mogli z nich korzystać niepełnosprawni na wózkach inwalidzkich. Do wymiarów korytarzy i toalet skonstruowano wówczas odpowiednie wózki inwalidzkie, stanowiące wyposażenie pociągu lub dworca, na których podczas jazdy można poruszać się po pociągu, korzystać z usług gastronomicznych itp. Warto zaznaczyć, że część wagonów została wyposażona w specjalnej konstrukcji podnośniki do wspomagania pokonywania bariery peron – wagon, a także ułatwiania wyjścia/wejścia do wagonu z dużym bagażem ręcznym. Specjalne rynny, po których odbywa się wjazd wózków inwalidzkich z małych peronów pokazano na rys. 3.10, a podnośnik w wagonie na rys. 3.11. Działanie podnośnika zostało zaprezentowane na filmie dostępnym na stronie: <https://www.youtube.com/watch?v=KWd7HX-e2ng>

Udogodnienia  
dla osób niepełno-  
sprawnych

Koleje norweskie (NSB) dysponują obecnie kilkudziesięcioma wagonami dostosowanymi do przewozu osób niepełnosprawnych. Są one włączane głównie do pociągów kwalifikowanych. Wagony te są wyposażone w dostosowaną toaletę, miejsca dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, podróżnych z dziećmi i dużym bagażem. Pokonywanie bariery peron – wagon jest możliwe poprzez montowane po obydwu stronach

**Rys. 3.13. Specjalnej konstrukcji winda (podnoszony fragment podłogi wagonu) – rozwiązanie w pociągu kolei szwedzkich (SJ)**



**Rys. 3.14. Jedno z rozwiązań kolei duńskich (DSB)**



(Źródło: <http://sn.dk/Nordsjaelland/DSB-Oeresund-maa-igen-udslette-enmandsbetjente-tog/artikel/442865>)

### Oryginalne rozwiązania kolei norweskich

wagonu podnośniki, obsługiwane przez obsługę pociągu. Operacja związana z „mechanicznym przeniesieniem” inwalidy na wózek z peronu do wagonu trwa nie dłużej niż 3 minuty. Do tego czasu są planowane postoje na stacjach, gdzie zaobserwowano wzmożony ruch takich osób.

Podczas zestawiania kolejności wagonów w składzie pociągu od wielu już lat dąży się do utrzymania opracowanych przed laty zasad, zgodnie z którymi dostosowany wagon 2. klasy z podnośnikami łączy się z wagonem 1. klasy, który z reguły posiada dwa miejsca dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, lecz nie posiada urządzeń podnośnikowych. Odpowiednia szerokość przejścia między tymi wagonami (min. 850 mm) umożliwia skorzystanie z WC w wagonie z podnośnikami, jako że wagon z miejscami dla niepełnosprawnych na wózkach nie posiada odpowiednio dostosowanej toalety. Ponieważ proces dostosowywania kolei norweskich trwa już ponad 20 lat, wdrożenie zaleceń TSI-PRM będzie miało charakter uzupełniający w stosunku do stanu istniejącego.

Należy podkreślić, że dzięki stosowaniu specyfikacji interoperacyjności TSI PRM w wielu miejscach dostanie się do pociągu nie wymaga stosowania jakichkolwiek urządzeń, dlatego że położenie podłogi w taborze dostosowano do wysokości peronów. Obrazuje to przykład pokazany na rys. 3.12. i związany z tym film, który można zobaczyć na stronie: <https://www.youtube.com/watch?v=qXzvaPiC90w>.

**Rys. 3.15. Oryginalne rozwiązanie kolei norweskich (NSB)**



(Źródło: [http://www.rb.no/lokale\\_nyheter/article6718793.ece](http://www.rb.no/lokale_nyheter/article6718793.ece))

**Rys. 3.16. Miejsce na wózek inwalidzki w wagonie kolei norweskich (NSB)**



(Źródło: [https://www.flickr.com/photos/nsb\\_no/sets/72157627440061929/](https://www.flickr.com/photos/nsb_no/sets/72157627440061929/))



**Rys. 3.17. Przykładowe rozwiązanie dostępności dla osób niepełnosprawnych do wąskotorowego pociągu turystycznego**

a)



b)



(Źródło: <http://www.agj.net/res-med-agj/roreelsehindrad/>)

Na uwagę zasługuje specjalnej konstrukcji winda w wagonie piętrowym, umożliwiającą dostanie się podróżnego na wyższy poziom. Ma to szczególne znaczenie np. w wagonach widokowych – rys. 3.13.

Przykład rozwiązania w pociągach kolei duńskich, w którym wyrównano wysokość peronu z wysokością podłogi wagonu, pokazano na rys. 3.14. Wolna przestrzeń jest przesłaniana wysuwającym stopniem wagonu. Jednak pomimo wyrównanych poziomów i wysuwanego stopnia istnieje zbyt duża, niczym nie przesłonięta przestrzeń, stanowiąca zagrożenie dla małych kółek wózka inwalidzkiego.

Kolejny przykład pokazuje rozwiązanie kolei norweskich, gdzie rozkładana pochylnia znajduje się w wyposażeniu na peronie. Pociąg zatrzymuje się tak, że drzwi wagonu dostosowanego dla osób niepełnosprawnych znajdują się naprzeciwko urządzenia. Sytuację związaną z zatrzymaniem pociągu pokazano na rys. 3.15. Rozwiązanie miejsca przeznaczonego na wózek inwalidzki w wagonie kolei norweskich pokazano na rys. 3.16.

Mówiąc o kolejach, ma się z reguły na myśli koleje normalnotorowe. Może więc warto wspomnieć, że w Skandynawii problematyka dostępności jest także związana z kolejkami wąskotorowymi. Na rys. 3.15 pokazano jedną z takich kolejek turystycznych w Szwecji, gdzie jeden z wagonów już w 1970 roku wyposażono w podnośnik (rys. 3.17a) oraz ciekawe rozwiązanie eliminujące konieczność przejeżdżania lub przechodzenia przez tor w poziomie toru (rys. 3.17b).

## 3.5. Koleje włoskie

Problematyka związana z dostępnością jest realizowana na kolejach włoskich od wielu lat. Koleje stosują zarówno podnośniki peronowe – rys. 3.18, jak i podnośniki instalowane w wagonach dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych. Na uwagę zasługuje uporządkowanie problematyki związanej z elementami dotykowymi dla osób niewidomych i słabowidzących. Dotykowe pasy ostrzegawcze, ścieżki prowadzące i mapy dotykowe są wykonywane zgodnie z instrukcją kolei włoskich<sup>35</sup>. Elementy te znalazły zastosowanie na większości dworców kolejowych. Przykład mapy dotykowej dla podróżnych niewidomych dotyczącej części dworca pokazano na rys. 3.19. Od niedawna mapy dotykowe są instalowane przy większych toaletach i pokazują wszystkie elementy znajdujące się w ich wnętrzu – rys. 3.20.

**Udogodnienia  
dla osób niepełno-  
sprawnych**

35 Percorsi tattili per disabili visivi nelle stazioni ferroviarie. Elementi per la progettazione. Codifica: RFI DPR TES LG IFS 010 B.

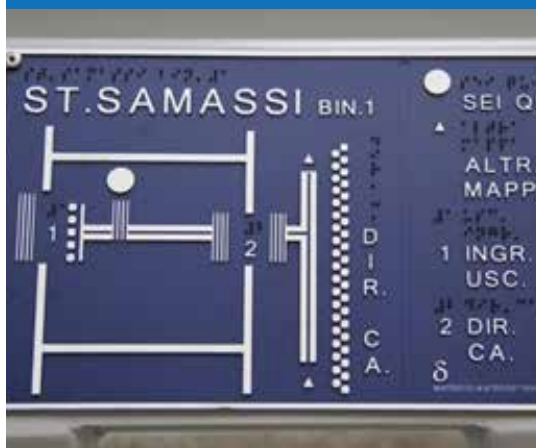


Rys. 3.18. Podnośnik peronowy kolei włoskich



(Źródło: <http://gazzettadimantova.gelocal.it/mantova/cronaca/2014/10/17/news/percorso-a-ostacoli-in-stazione-per-gli-utenti-disabili-1.10133524>)

Rys. 3.19. Przykład mapy dotykowej dla niewidomych dotyczącej części dworca i usytuowania mapy



(Źródło: <http://www.deltaceramica.it/ENG/ref01.htm>)

Rys. 3.20. Mapa dotykowa dla niewidomych przy drzwiach dworcowej toalety



(Źródło: <http://www.t-d.se/en/TD-2/Contracts/Veneto/Stazione-ferroviaria-Terme-Euganee-Abano-Montegrotto/>)

## 3.6. Koleje kanadyjskie i amerykańskie

### Specyfika miniperonów

Na uwagę zasługuje wyposażenie peronów w Kanadzie w tzw. małe perony<sup>36</sup> – rozwiązanie, które na kolejach europejskich nie jest stosowane. Ponieważ w Kanadzie dominują niskie perony, wyposażono je w krótką (długości od 10 do 15 m) podwyższoną nawierzchnię do wysokości podłogi wagonu – rys. 3.21. Peron z małym peronem jest połączony za pomocą schodów, pochylni, a czasami wind. Na małym peronie oczekują wszyscy podróżni niepełnosprawni, w tym podróżni niewidomi i słabowidzący. Podróżni niepełnosprawni korzystają ze specjalnie dostosowanego dla nich wagonu. Wchodzą poprzez rozkładany ręcznie pomost wykonany z duraluminium – rys. 3.22. Film obrazujący działanie takiego prostego rozwiązania jest dostępny na stronie: <http://www.gotransit.com/public/en/travelling/accessibility.aspx>. W Stanach Zjednoczonych, aby poprawić warunki wsiadania do pociągów z niskich peronów przez osoby niepełnosprawne, wzorem rozwiązań kanadyjskich, wprowadzono na szeroką skalę miniperony. Aktualnie na wielu liniach kolejowych, gdzie znajdują się niskie perony, ułatwienie wejścia do pociągu osobom niepełnosprawnym odbywa się przy użyciu miniperonów – przykłady pokazano na rys. 3.23.

<sup>36</sup> Wykorzystano materiał zawarty w książce: Poliński J.: Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne. KOW. Warszawa 2012.

**Rys. 3.21. Miniperony na stacjach kolei kanadyjskich**



(Źródło: [http://canada.subwaynut.com/go\\_transit/burlington/burlington4.jpg](http://canada.subwaynut.com/go_transit/burlington/burlington4.jpg); [http://www.subwaynut.com/canada/go\\_transit/aldershot/aldershot4.jpg](http://www.subwaynut.com/canada/go_transit/aldershot/aldershot4.jpg))

**Rys. 3.22. Ręcznie rozłożony pomost gotowy do użycia dla osób niepełnosprawnych**



(Źródło: <http://www.gotransit.com/public/fr/docs/publications/AccessibilityPlan2009-2010.pdf>)

### Udogodnienia na niskich peronach

Warto także zwrócić uwagę na rozwiązania kolei knadyjskich stosowane w odniesieniu do niskich peronów, kiedy podczas postoju pociągu są wysuwane specjalnej konstrukcji stopnie wagonu, umożliwiające starszym osobom zejście na peron – rys. 3.24. Oprócz tego w razie potrzeby może być użyty podnośnik zainstalowany w wagonie, umożliwiający wjazd do wagonu podróżnego poruszającego się na wózku inwalidzkim. Rozwiązania takie są wykorzystywane tam, gdzie nie istnieją miniperony.

**Rys. 3.23. Miniperony na stacjach w USA**



(Źródło: [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Hyde\\_Park\\_mini-high\\_platform.JPG](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Hyde_Park_mini-high_platform.JPG); [http://www.mbt.com/riding\\_the\\_t/accessable\\_services/default.asp?id=17543](http://www.mbt.com/riding_the_t/accessable_services/default.asp?id=17543))

**Rys. 3.24. Wysuwane stopnie wykorzystywane do niskich peronów**



(Źródło: <http://www.railpictures.net/viewphoto.php?id=296196&nseq=95>)



# 4. Podsumowanie

## 4.1. Streszczenie

W raporcie omówiono szereg zagadnień związanych z dostępnością transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonych możliwościach ruchowych. Intencją autorów dokumentu było przybliżenie i upowszechnienie informacji na temat dostępności transportu kolejowego, która w Polsce jest systematycznie poprawiana.

Raport składa się z:

- Części wstępnej.
- Rozdziału omawiającego dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością w zakresie osiągnięć i problemów do rozwiązania.
- Przykładów dostępności kolei dla osób niepełnosprawnych w innych krajach.
- Podsumowania.
- Załączników.

W części wstępnej zdefiniowano pojęcie „osoby o ograniczonej mobilności” na podstawie Rozporządzenia Komisji Unii Europejskiej nr 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei UE dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Informacje te skonfrontowano z danymi o osobach niepełnosprawnych w społeczeństwie polskim. Określono także cele dokumentu, wskazując na konieczność opracowania raportu na temat problemów osób niepełnosprawnych w zakresie podróżowania koleją, popularyzacji poruszanych zagadnień i przekazania wniosków – rekomendacji organom administracji publicznej, samorządom oraz organizacjom społecznym, mającym związek z transportem kolejowym i środowiskiem osób niepełnosprawnych. Przybliżono rys historyczny procesu działań związanych z dostosowaniem do obsługi osób niepełnosprawnych. Wskazano także podmioty zaangażowane w problematykę dostępności transportu kolejowego oraz opisano obowiązujące uregulowania prawne (unijne i krajowe).

W części drugiej zaprezentowano problematykę związaną z szeroko rozumianą dostępnością. Zwrócono przy tym uwagę na szereg zagadnień dotyczących:

- infrastruktury przeznaczonej dla podróżnych,
- taboru przewozowego,
- urządzeń wspomagających wejście z peronu do wagonu,
- informacji dla podróżnych,
- wymagań stawianych przed personelem do kontaktów z podróżnymi niepełnosprawnymi i jego szkoleniem oraz organizacją obsługi pasażerskiej.

Omówienie poszczególnych zagadnień przeprowadzono w oparciu o kategorie parametrów podstawowych, wyspecyfikowanych w cytowanym rozporządzeniu Komisji. Poszczególne zagadnienia zostały bogato zilustrowane wieloma przykładami. Poruszono również potrzebę opracowania rozwiązań systemowych, bowiem istnieje wiele zagadnień związanych z szeroko rozumianą dostępnością, które powinny być jednoznacznie uregulowane i określone w stosownych przepisach. Zasygnalizowano także problematykę finansowania przedsięwzięć związanych z dostępnością.

W części trzeciej podano przykłady dostępności transportu kolejowego w innych krajach. Dla czytelników pragnących pogłębić wiedzę z zakresu poruszanej problematyki podano adresy internetowe materiałów wizualnych związanych z tą problematyką.

W części czwartej stanowiącej podsumowanie zamieszczono streszczenie raportu oraz rekomendacje. W rekomendacjach wskazano obszary wymagające wysiłków związanych z szeroko rozumianą poprawą możliwości,



jakości i bezpieczeństwa podróży osób niepełnosprawnych. Rekomendacje kierowane są do wszystkich osób zajmujących się likwidowaniem barier technicznych, architektonicznych i organizacyjnych, ograniczających szeroko rozumianą dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością, a więc dotyczą licencjonowanych przewoźników, zarządców infrastruktury, projektantów, pracowników nadzoru, osób pomagających podróżnym i wreszcie osób niepełnosprawnych. Ciekawy materiał znajdą tu także studenci i osoby interesujące się problematyką przewozu podróżnych.

W części piątej zawarto unikatowy, bogaty materiał zawierający różne przykłady dostępności infrastruktury i taboru przewoźników zagranicznych. Materiał ten został opracowany przez osoby niepełnosprawne, które w ramach specjalnie zorganizowanych wycieczek przemieszczały się po Europie transportem kolejowym.

Niniejsza publikacja, rozpowszechniona poprzez kanały Internetu (branżowe portale kolejowe, strony internetowe poświęcone transportowi publicznemu, portale organizacji osób niepełnosprawnych, zainteresowane organizacje zrzeszające osoby niepełnosprawne) przybliży i upowszechnia informacje na temat szeroko rozumianej dostępności transportu kolejowego, występujących barierach i potrzeb rozwiązań systemowych.

## 4.2. Rekomendacje

### Wprowadzenie

Proces likwidacji wszelkich uciążliwości dla osób niepełnosprawnych, jakie występują w transporcie kolejowym stanowi ważny element polityki transportowej państwa. Zapewnienie szeroko rozumianej dostępności kolei jest działaniem złożonym technicznie i kosztownym, a więc długotrwałym. Stąd też proces ten jest rozłożony na wiele lat. Doświadczenia państw zachodnich w zakresie dostosowywania transportu kolejowego do przewozu osób niepełnosprawnych potwierdzają tę tezę. Z drugiej strony pełna dostępność transportu kolejowego stanowi ważny element w normalnym funkcjonowaniu osób niepełnosprawnych w społeczeństwie i ułatwia poruszanie się pozostałym podróżnym.

Tłem rekomendacji jest przeprowadzona analiza zawarta w niniejszej „Białej księdze”, stanowiącej fotografię stanu istniejącego poziomu dostosowania transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych. Na jej bazie wskazano obszary wymagające koncentracji i wysiłków związanych z szeroko rozumianą poprawą możliwości, jakości i bezpieczeństwa podróży osób niepełnosprawnych. Stąd też rekomendacje zawierają pakiet rozwiązań poprawiających także poziom bezpieczeństwa podróżnych. Zapewnienie sprawnego poruszania się podróżnych o ograniczonej mobilności wymaga niezawodności całego łańcucha transportowego. Jedno brakujące ogniwo, np. brak zejścia po schodach przy niedziałającej windzie, może sprawić, że podróż będzie niemożliwa. Dlatego też my, autorzy „Białej księgi”, uważamy, że grupy użytkowników o różnych rodzajach niepełnosprawności powinny być zaangażowane w procesy projektowe i kształtowanie procedur wewnętrznych przewoźników i zarządców dworców w zakresie obsługi pasażerów niepełnosprawnych.

Aby ułatwić niezbędne działania dostosowawcze, Unia Europejska wydała Rozporządzenie Komisji 1300/2014, zawierające standardy dotyczące dostępności transportu kolejowego dla podróżnych z różnymi rodzajami niepełnosprawności trwałej i doraźnej. Wspomniany dokument jest podstawą działań zmierzających do zapewnienia równego dostępu do usług transportu kolejowego, oferowanych przez przewoźników i zarządców infrastruktury.

### Osoba niepełnosprawna i o ograniczonej możliwości poruszania się

Zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (UE) 1300/2014 osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się oznacza każdą osobę dotkniętą trwałym lub czasowym upośledzeniem fizycznym, umysłowym, intelektualnym lub sensorycznym, które to upośledzenie może utrudniać takiej osobie – w konfrontacji z różnymi barierami – pełne i skuteczne korzystanie ze środków transportu na równi z innymi pasażerami lub której możliwość poruszania się przy korzystaniu z transportu jest ograniczona z powodu wieku.

Z punktu widzenia transportu kolejowego do tej grupy podróżnych zalicza się:

- osoby na wózkach inwalidzkich (osoby, które z powodu osłabienia lub niepełnosprawności wykorzystują wózek do poruszania się),
- inne osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym:
  - osoby cierpiące na upośledzenie kończyn,
  - osoby mające trudności z chodzeniem (poruszające się za pomocą specjalnych sprzętów wspomagających pracę mięśni np. kule, protezy, laski),
  - osoby z dziećmi,
  - osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
  - osoby starsze,
  - kobiety w ciąży,
  - osoby niedowidzące,
  - osoby niewidzące,
  - osoby niedosłyszające,
  - osoby głuche,
  - osoby z upośledzeniem w zakresie komunikacji (to znaczy osoby, które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego, w tym osoby z zagranicy),
  - osoby, które nie znają języka miejscowego, osoby cierpiące na trudności w komunikacji,
  - osoby z upośledzeniem funkcji czuciowych, upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym,
  - osoby niskiego wzrostu (w tym dzieci).

Należy przy tym zaznaczyć, że upośledzenia mogą mieć charakter trwały lub tymczasowy, mogą być widoczne lub ukryte. Ważny jest również zapis mówiący o tym, że do osób o ograniczonej możliwości poruszania się nie zalicza się osób, które są uzależnione od alkoholu lub narkotyków, chyba że takie uzależnienie jest wynikiem terapii medycznej.

Do tej grupy osób należy także zaliczyć osoby otyłe. Warto zaznaczyć, że w odniesieniu do tych podróżnych przedsiębiorstwa przewozowe mają problemy z przygotowaniem odpowiednich miejsc. Z tego też względu, pomimo braku wyszczególnienia takich osób w definicji zawartej w specyfikacji interoperacyjności, należy włączyć je do grupy osób o ograniczonej mobilności.

## Adresaci

Rekomendacje kierowane są do wszystkich osób zajmujących się likwidowaniem barier technicznych, architektonicznych i organizacyjnych ograniczających szeroko rozumianą dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością, a więc dotyczą licencjonowanych przewoźników, zarządców infrastruktury, projektantów, pracowników nadzoru, osób pomagającym podróżnym i osób niepełnosprawnych. Ciekawy materiał znajdą tu także studenci i osoby interesujące się problematyką przewozu podróżnych.

## Treść rekomendacji

1. Dostosowanie transportu kolejowego do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonych możliwościach poruszania się, zdefiniowanych w Rozporządzeniu Komisji (UE) 1300/2014, polega na zapewnieniu pełnej dostępności kolei. Na taką dostępność składa się odpowiednio zaprojektowana infrastruktura, tabor przewozowy, a także szeroko rozumiana informacja, w tym także umiejętność kontaktowania się pracowników kolei z osobami niepełnosprawnymi.
2. Możliwość użytkowania infrastruktury i taboru przewozowego przez wszystkich ludzi powinna być traktowana jako punkt wyjścia przy projektowaniu. Zarówno otoczenie, jak i urządzenia techniczne powinny być tak zaprojektowane, aby mogły być użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różnymi możliwościami, umiejętnościami i stopniem sprawności przy uwzględnieniu czynników związanych ze zdolnością poruszania się, widzenia, słyszenia, pojmowania, a nawet wrażliwości na środowisko (np. astma lub alergie).
3. Polska kolej wciąż nie jest wystarczająco dostosowana do potrzeb wszystkich podróżnych. Obiekty kolejowe, nawet te niedawno zmodernizowane, posiadają szereg niedogodności lub przeszkód, które ograniczają wielu użytkownikom możliwość korzystania z tych obiektów, a tym samym zmniejszają ich dostępność. Sytuacja poprawia się bardzo powoli dzięki prowadzonym pracom modernizacyjnym i budowlanym. Największą uwagę przykłada się do likwidowania barier dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Należy przy tym pamiętać, że obiekt kolejowy, który nie posiada udogodnień dla osób niewidomych lub głuchoniemych, nie może być zaliczony do w pełni dostosowanego dla osób niepełnosprawnych.

4. Zapewnienie pełnej dostępności transportu kolejowego w Polsce dla osób niepełnosprawnych, i o ograniczonych możliwościach poruszania, jest działaniem złożonym technicznie i kosztownym. Z tego względu proces dostosowawczy musi być rozłożony na wiele lat. Z uwagi na bardzo duże zaległości pod tym względem musi być prowadzony konsekwentnie podczas prac remontowych i inwestycyjnych związanych zarówno z infrastrukturą punktową, jak i z taborom pasażerskim. Osiągnięcie poziomu pełnego dostosowania transportu kolejowego do potrzeb osób niepełnosprawnych będzie uzależnione od możliwości wyasygnowania środków finansowych na ten cel i uwzględnienia zasad projektowania uniwersalnego.
5. Projektując rozwiązania techniczne lub infrastrukturalne, należy korzystać z projektowania uniwersalnego, a więc takiego projektowania, które zapewnia dostęp dla wszystkich w największym możliwym stopniu, bez potrzeby adaptacji dla jakiegokolwiek grupy osób. Jest to szczególnie istotne wobec realizowanych i projektowanych przez kolej przedsięwzięć budowlanych, modernizacyjnych i remontowych w odniesieniu do infrastruktury i taboru. Jednocześnie obowiązek likwidowania występujących barier architektonicznych i technicznych wynika z obowiązującego prawa międzynarodowego i krajowego.
6. Zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi proces dostosowawczy musi dotyczyć tych obiektów, na których podejmuje się prace modernizacyjne lub remontowe. Zasady projektowania uniwersalnego dotyczą także każdego nowego obiektu przeznaczonego do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego. Stąd też w specyfikacjach istotnych warunków zamówienia na budowę nowej infrastruktury kolejowej oraz modernizację istniejącej infrastruktury, jak również zakup nowego taboru oraz na modernizację istniejącego taboru, zarządcy infrastruktury i przewoźnicy kolejowi powinni uwzględniać wymagania Rozporządzenia Komisji (UE) 1300/2014.
7. Działania inwestycyjne prowadzone przez zarządcę infrastruktury kolejowej, PKP Polskie Linie Kolejowe SA, uwzględniają wymagania osób o ograniczonej mobilności, przez co przyczyniają się do poprawy dostępności infrastruktury kolejowej. Istotne jest, aby modernizując stacje i przystanki kolejowe, zwracać uwagę na:
  - budowę pochylni lub wind o różnych konstrukcjach w przypadku przejść pod torami,
  - budowę zjazdów z peronów o pochyleniu dostępnym np. dla wózków inwalidzkich,
  - przebudowę istniejących peronów,
  - modernizację i budowę nowych przejść podziemnych,
  - budowę podjazdów,
  - propozycję wprowadzania właściwego oznakowania z użyciem piktogramów,
  - informację dla podróżnych.
8. PKP SA jako zarządca infrastruktury punktowej (w rozumieniu Ustawy o transporcie kolejowym) prowadzi działania inwestycyjne związane z zarządzaną przez siebie infrastrukturą dworcową. Oprócz modernizacji obiektów dworcowych działania te dotyczą także szeroko rozumianej infrastruktury towarzyszącej, takiej jak:
  - poczekalnie dla podróżnych,
  - kasy biletowe,
  - toalety,
  - perony i ich wyposażenie w małą architekturę,
  - drogi dojścia podróżnego do peronu i pociągu,

a ich celem jest poprawa dostępności do infrastruktury kolejowej.

Przy realizacji postępowań związanych z modernizacją infrastruktury dworcowej i kolejowej, w dokumentacji przetargowej umieszcza się stosowne zapisy, zobowiązujące wykonawcę do realizowania zamówienia w sposób gwarantujący spełnienie wymagań stawianych przez przepisy prawa w zakresie dotyczącym dostępności infrastruktury kolejowej dla osób niepełnosprawnych i osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się.

9. Efektywny proces dostosowania dla osób niepełnosprawnych szeroko rozumianej infrastruktury dworców kolejowych wymaga od zarządcy usystematyzowanych działań. Z tego względu zarządca dworca kolejowego, bez względu na to, czy obiekt jest położony na transeuropejskiej sieci kolejowej, czy poza nią (dla podróżnego jest to zupełnie nieistotne), powinien dysponować dostępną w formie pisemnej strategią, mającą

na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach ruchowych przez cały czas pracy obiektu (Rozporządzenie 1300/2014, pkt. 4.4.1). Takie działania są także uzasadnione przewidywanym rozszerzeniem przepisów TSI PRM na sieć nienależącą do systemu transeuropejskiego. Dostępność poszczególnych elementów infrastruktury musi być zgodna z wymaganiami technicznymi zawartymi w specyfikacji interoperacyjności, które w przypadku Polski nie odbiegają od prawa krajowego. Strategia powinna zawierać tzw. przepisy ruchowe, które definiują i określają dostępność poszczególnych elementów infrastruktury, zapewniają pełną informację i bezpieczeństwo podróżnemu niepełnosprawnemu przebywającemu na dworcu lub przystanku kolejowym, jak również obowiązki w tym względzie zarządcy infrastruktury i przewoźnika (efekt wzajemnych porozumień). Wdrożenie strategii nastąpi poprzez eliminację występujących barier, opracowanie procedur dla różnych sytuacji, przekazanie odpowiednich informacji personelowi i jego szkolenie.

10. Problematyka dostosowania taboru przewozowego dla osób niepełnosprawnych powinna być stałym elementem działania licencjonowanych przewoźników. Przewoźnik powinien dysponować dostępną w formie pisemnej strategią, mającą na celu zagwarantowanie dostępu do taboru pasażerskiego przez cały czas jego pracy, wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach ruchowych (Rozporządzenie 1300/2014, pkt. 4.4.1). Dostępność poszczególnych elementów kolejowego pojazdu pasażerskiego musi być zgodna z wymaganiami technicznymi, zawartymi w specyfikacji interoperacyjności. Po 2007 roku takie wymagania musi spełniać tabor modernizowany i tabor nowy. Strategia powinna zawierać tzw. przepisy ruchowe, które definiują i określają dostępność poszczególnych części pojazdu, zapewniają pełną informację i bezpieczeństwo podróżnemu niepełnosprawnemu przebywającemu w pociągu. Ponadto dla punktów na styku wagon – peron strategia powinna być zgodna z analogicznymi dokumentami dla infrastruktury. Wdrożenie strategii nastąpi poprzez opracowanie procedur dla różnych sytuacji, przekazanie odpowiednich informacji personelowi pociągu i jego szkolenie.
11. Dostępność transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych, w tym osób o ograniczonych możliwościach ruchowych poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób niewidomych i głuchoniemych, jest uzależniona nie tylko od dostosowania obiektu, ale również pełnej informacji o sposobie dostosowania, gwarantującego dostępność poszczególnych elementów infrastruktury oraz możliwość załatwienia formalności związanych z przejazdem. Pasażera kompletnie nie interesuje, które elementy infrastruktury są czyją własnością i kto nimi zarządza. Dlatego też dla każdego eksploatowanego (czynnego) dworca kolejowego powinna istnieć pełna wiedza o dostępności, usystematyzowana według jednego wzorca i umieszczona w bazie danych dostępnej w Internecie.
12. Sprawne poruszanie się po terenie dworca kolejowego oprócz likwidacji barier architektonicznych wymaga dobrej i czytelnej informacji związanej z przebywaniem na dworcu, zakupem biletu i ruchem pociągów. Powinna ona składać się zarówno z informacji wizualnej, wzbogaconej informacją dotykową i ostrzegawczą, jak i dźwiękowej. Ważnym elementem informacji wizualnej są wszelkie plansze, napisy i piktogramy. Na wszystkich obiektach kolejowych należy dążyć do ujednolicenia kolorystyki i stosowania piktogramów zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami. Informacja dźwiękowa musi być oparta na zrozumiałych i krótkich komunikatach, podawanych według ujednoliconych wzorów.
13. Nowoczesna i pełna informacja o transporcie kolejowym dotyczy potrzeby wydawania informatorów dla podróżnych niepełnosprawnych w wersji drukowanej i elektronicznej, dotyczących dostosowanych pociągów. W Polsce wciąż nie przywiązuje się uwagi do tej formy uporządkowanej informacji, sądząc, że w pełni zastąpił ją Internet. To błędne rozumowanie. Informator powinien promować kolejne efekty procesu dostosowawczego w obszarze infrastruktury, techniki i organizacji, a także rozbudowywaną o nowe elementy ofertę przewozową kolei w zakresie możliwości przewozu osób niepełnosprawnych oraz skomunikowania z innymi środkami transportu. Informator powinien składać się z części stałej (informacje o charakterze ogólnym) i wymiennej wkładki jako części zawierającej informacje zmieniające się, takie jak rozkład jazdy, wykaz ograniczeń występujących na modernizowanych liniach, objazdy, wyznaczone trasy zastępcze. Zakres merytoryczny współczesnego informatora powinien zawierać:
  - podstawowe informacje taryfowe (w tym m.in. przywileje podróżnych niepełnosprawnych i osób towarzyszących),
  - zasady rezerwacji miejsc wraz z numerami telefonów kontaktowych różnych przewoźników kolejowych,
  - wykaz dostępnych krajowych relacji przewozowych i połączeń międzynarodowych wraz z ich skomunikowaniem,
  - zakres oferowanej pomocy dla podróżnego niepełnosprawnego na dworcu i w pociągu,



- wykaz dostępnych dla osób niepełnosprawnych, w tym podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, dworców kolejowych i przystanków osobowych (powinna istnieć możliwość otrzymania do informatora ogólnego planu konkretnego dworca kolejowego, także opisanego w alfabecie Braille'a),
- charakterystykę wagonów dostępnych dla osób niepełnosprawnych (schematy wagonów i możliwość poruszania się w ich wnętrzu z wykorzystaniem instrukcji w druku wypukłym),
- reklamy sponsorów,
- wkładkę z aktualnym rozkładem jazdy lub występującymi ograniczeniami i zmianami,
- wkładkę z ważniejszymi informacjami w języku Braille'a,
- wkładkę z podstawowymi informacjami w języku obcym.

W miarę postępu prac związanych z zasadami konstruowania map dotykowych powinny być dostępne na dużych dworcach mapy dotykowe dworców, do których docierają pociągi, np. w ofercie IC Premium. Informatory i mapy dotykowe dworców powinny być także dostępne w miejscowych i regionalnych siedzibach organizacji zrzeszających osoby niepełnosprawne.

14. Dla osób niewidomych i słabowidzących duże znaczenie ma informacja dotykowa. Samodzielne poznawanie otoczenia przez osoby niewidome jest również oparte na wrażeniach odbieranych za pomocą dźwięków czy powonienia. Opiera się także na zasadach i relacjach geometrycznych, na tzw. metodzie siatki, polegającej na odniesieniu osi ciała względem wybranego obiektu i poruszanie się w odniesieniu do tych ustaleń po liniach prostopadłych (ścieżkach). Systematycznie są więc instalowane dotykowe elementy ostrzegawcze wzdłuż krawędzi peronowych i innych niebezpiecznych miejsc. Modernizowane obiekty są wyposażane w ścieżki dotykowe. Należy jednak pamiętać, aby ścieżki dotykowe nie kończyły się w najmniej oczekiwanym miejscu, a nowe perony posiadały także elementy dotykowe sygnalizujące ich zakończenie. Dopełnieniem informacji dotykowej na dworcach powinny być mapy dotykowe. Istnieje pilna potrzeba opracowania zasad ich wykonywania i prezentowania określonych treści. Bez tego nie można rozpocząć stosowania tego udogodnienia dla osób niewidomych. Nie są także stosowane na polskich dworcach informacje na poręczach, pisane pismem wypukłym i pismem Braille'a. Także takie możliwości informowania powinny znaleźć zastosowanie na polskich dworcach kolejowych.
15. Percepcja osób niesłyszących jest nastawiona na odbiór informacji z otoczenia, płynącej w głównej mierze ze znaków i symboli. Stąd też osoby te wskazują na konieczność dysponowania środkami i urządzeniami, które umożliwiałyby odbiór informacji płynących z otoczenia i wspomagały możliwości orientacji w przestrzeni oraz swobodnego poruszania się na terenie dworca. Osoby te do tych środków i urządzeń zaliczają:
- odpowiednią informację w formie pisemnej (broшуry, informatory, przewodniki),
  - tablice z napisami informacyjnymi oraz telefony z funkcją audio-visual,
  - ułatwienia związane z technologią Bluetooth (np. sygnalizatory wibracyjne z tą funkcją, systemy alarmowe z funkcją audio-visual),
  - lektorów – tłumaczy języka migowego, telefony, wideofony z opcją tekstu, przekaz telewizyjny z opcją tłumaczenia na język migowy.

Wciąż niewiele uwagi poświęca się podróżnym głuchoniemym. Pracownicy centrów informacyjnych na dużych dworcach nie znają (nawet w podstawowym zakresie) języka migowego. Do wyjątków należą dworce, których kasy posiadają wideotelefony (tłumacze języka migowego). Takie urządzenia powinny być instalowane w kasach kolejnych dworców. Muszą być one dostępne przez całą dobę.

16. Zgodnie z rekomendacjami prezesa Urzędu Transportu Kolejowego pomoc osobom niepełnosprawnym powinna dotyczyć całego łańcucha transportowego, a szczególnie:
- planowania podróży (strona internetowa przewoźnika, informatory, broшуry, mapy, schematy itp., infolinia przewoźnika, biuro obsługi klienta/biuro sprzedaży biletów/kasy biletowe, personel, zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy).
  - pomocy na stacji kolejowej oraz w dotarciu do stacji (m.in. przystosowanie dworca do potrzeb osób niepełnosprawnych, zakres i sposób pomocy ze strony pracowników dworca, wejście do i wyjście z pociągu, pomoc w dotarciu na dworzec, pomoc w dotarciu do miejsca docelowego, pomoc w skomunikowaniu z innym pociągiem lub innym środkiem lokomocji).
  - pomocy w pociągu (m.in. pomoc w zajęciu i opuszczeniu miejsca, pomoc w przemieszczaniu bagażu, pomoc w korzystaniu z toalety, baru lub innych usług oferowanych w pociągu, możliwość wezwania pomocy).

Ponadto od osoby niepełnosprawnej wymaga się, aby określiła, czy i na jakim etapie oczekuje pomocy od przewoźnika lub zarządcy dworca kolejowego.

17. Oprócz działań dotyczących dostosowania infrastruktury, taboru przewozowego i szeroko rozumianej informacji, muszą być podejmowane przez przedsiębiorstwa kolejowe działania uświadamiające personelowi, że osoby niepełnosprawne korzystające z wózków inwalidzkich lub osoby niewidome podróżujące samotnie mogą potrzebować pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu z pociągu, której należy udzielić w razie zasygnalizowanej potrzeby. To samo dotyczy szerokiej sfery działań o charakterze organizacyjnym (skomunikowania z innymi środkami transportu, dogodne przesiadki z wykorzystaniem tego samego peronu itp.). Szkolenia zawodowe dla personelu realizującego zadania związane z przewozem osób muszą obejmować: zagadnienia dotyczące określonych potrzeb poszczególnych kategorii osób o ograniczonej możliwości poruszania się, szkolenia zawodowe dla personelu inżynierskiego i kierowniczego odpowiadającego za utrzymanie i eksploatację infrastruktury, zagadnienia dotyczące świadomości wobec niepełnosprawności i równości, w tym zagadnienia dotyczące określonych potrzeb poszczególnych kategorii osób o ograniczonych możliwościach ruchowych.
18. Należy opracować i wdrożyć w procesie szkolenia pracowników kolei mających kontakt z osobami niepełnosprawnymi poradnik zawierający zasady poprawnego zachowania i zwracania się do osób doświadczonych różną niepełnosprawnością (*savoir-vivre*). Brak znajomości różnych reakcji osób niepełnosprawnych w sytuacjach nietypowych i trudnościach występujących na dworcu – o co nie trudno – może powodować nieuprawnione zachowania, ograniczające w efekcie dostępność tych osób do transportu kolejowego.
19. Dotychczas nie udało się osiągnąć w pełni bezstopniowych warunków dostępu z peronu do taboru. Środki wydatkowane na prace remontowo-modernizacyjne infrastruktury peronowej i taboru pasażerskiego powinny być przeznaczane na wdrożenie w ruchu regionalnym i aglomeracyjnym takich rozwiązań technicznych, które zapewniają rezygnację z potrzeby korzystania ze stopni pośrednich wagonów. Na nowych i gruntownie modernizowanych stacjach i przystankach osobowych powinno dążyć się do zapewnienia podróżnym jednopoziomowych warunków dostępu do pociągu. W zakresie szerszego wykorzystania rozwiązań technicznych stanowiących wyposażenie taboru przewozowego na uwagę zasługują wszelkiego rodzaju konstrukcje przesłaniające wolną przestrzeń między krawędzią peronu a podłogą wagonu w przestrzeni między drzwiami. W pociągach wykorzystywanych do obsługi ruchu aglomeracyjnego i miejskiego należy stosować proste w obsłudze, ręcznie wysuwane lub przenośne pochylnie, a także automatycznie wysuwane stopnie lub podesty. Tam, gdzie takie rozwiązania nie są możliwe, należy stosować proste w obsłudze podnośniki montowane w wagonach (podnośniki pokładowe) lub podnośniki peronowe. Należy dążyć do tego, aby wagony przeznaczone dla osób niepełnosprawnych znajdowały się, bez względu na rodzaj pociągu, zawsze w tej samej części składu pociągu. Należy rozważyć konieczność wprowadzenia specjalnego oznakowania strefy peronu, w której będą zatrzymywały się wagony dostosowane dla osób niepełnosprawnych.
20. Wszędzie tam, gdzie jest obserwowany duży udział w podróżach osób niepełnosprawnych ruchowo, należy rozważyć potrzebę zakupu składanych wózków inwalidzkich, które, stanowiąc stałe wyposażenie dworców lub pociągów, pozwoliłyby na sprawne przemieszczanie tych osób, będących pod opieką pracownika dworca lub umożliwiałyby korzystanie z podnośników zainstalowanych w wagonach lub na peronach. W związku z systematycznym starzeniem się społeczeństwa polskiego odsetek osób potrzebujących pomocy w transporcie kolejowym będzie również systematycznie wzrastał, a szeroko rozumiana kolej powinna być przygotowana na takie zadania i świadczenie usług wysokiej jakości, w tym związanych z obsługą podróżnych.
21. Operatorzy przewozowi działający na polskim rynku przewozów pasażerskich realizują w miarę swoich możliwości proces dostosowawczy w oparciu o posiadany dostosowany tabor. Proces ten przebiega u każdego podmiotu inaczej. Dla realizacji procesu dostosowawczego w zakresie taboru pasażerskiego należy w większym stopniu wykorzystywać możliwości kompetencyjne Urzędu Transportu Kolejowego (UTK). Niewątpliwym elementem wzmacniającym proces dostosowania taboru pasażerskiego powinno być zobowiązanie przewoźników do systematycznego dostosowywania eksploatowanego taboru do potrzeb osób niepełnosprawnych (nieodłączny element warunkujący wydanie i utrzymanie licencji). Informacja o tabo-  
rze dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych powinna być stałym elementem corocznych sprawozdań z działalności przewoźników, przekazywanych do UTK. Powinna także stanowić odrębny rozdział w rocznym raporcie urzędu. Obecnie ten element nie jest odpowiednio eksponowany, pomimo przedstawiania w raportach rocznych regulatora rynku rozdziału dotyczącego oceny jakości usług przewozowych.

Warto także zauważyć, że Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 roku w sprawie zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady, dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w odniesieniu do niektórych rodzajów przewozów przesuwają obowiązywanie wybranych artykułów na dalszy termin. Realizując zadania związane z procesem dostosowania transportu kolejowego w Polsce do obsługi podróżnych niepełnosprawnych, należy przewidywać kompatybilność działań w zakresie infrastruktury i pasażerskiego taboru w stosunku do rozporządzenia 1371/2007. W powyższym rozporządzeniu wyłączenia (zwolnienia z części przepisów związanych m.in. z dostępnością) nie mogą być przyznawane dłużej niż do 2024 roku. Warto także zadbać, aby raport UTK odnotowywał udogodnienia dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz dla osób niewidomych i głuchoniemych, co byłoby przyjęte z uznaniem przez te środowiska.

**22.** Dla osób starszych zakres środków i urządzeń wspomagających, które umożliwiałyby odbiór informacji płynących z otoczenia oraz pomagały w orientacji na terenie dworca, a także umożliwiały swobodne ich przemieszczanie się, powinien obejmować:

- krótki, czytelny przekaz płynący z instrukcji dotyczącej obsługi urządzeń wspomagających przez osoby niepełnosprawne,
- łatwość obsługi automatów biletowych i kasowników,
- ułatwienia wynikające z technologii Bluetooth (np. informacje o lokalizacji na stacji pasażerskiej),
- zastosowanie kontrastów kolorystycznych w oznaczaniu urządzeń i budynków w celu łatwej lokalizacji miejsca, kolorystyczne oznakowanie trasy wolnej od przeszkód,
- utworzenie funkcji asystenta wszędzie tam, gdzie jest konieczna pomoc osób trzecich,
- antypoślizgowe, antyrefleksyjne nawierzchnie tras wolnych od przeszkód, chodników, posadzek i innych dróg komunikacji poziomej i ich dobre oświetlenie,
- dostosowanie schodów i poręczy (np. poprzez zastosowanie dodatkowych urządzeń wspomagających, np. podnośniki krzesełkowe lub platformowe podnośniki przyschodowe),
- czytelną informację o zmianie różnicy poziomów (np. oznaczenia kolorystyczne i fakturowe pierwszego stopnia schodów),
- urządzenia wspomagające poruszanie się po dużych przestrzeniach (balkoniki, wózki inwalidzkie będące wyposażeniem obiektu itp.),
- natężenie oświetlenia w polu widzenia powinno być wyrównane poprzez równomierny rozkład jasności,
- oświetlenie punktowe lub podświetlenie obiektów i przedmiotów nie może powodować wrażenia oślepienia.

**23.** Wykorzystywanie wszelkich środków technicznych wspomagających przemieszczanie się osób niepełnosprawnych powinno być zgodne z ich przeznaczeniem.

Zdaniem zespołu opracowującego niniejsze rekomendacje poziom obsługi podróżnych niepełnosprawnych w rozumieniu specyfikacji interoperacyjności TSI PRM w decydującym stopniu zależy od konsekwentnego realizowania prac związanych z dostosowaniem infrastruktury i taboru, systematycznego szkolenia pracowników kolei i przestrzegania obowiązującego prawa, zarówno przez przewoźników, jak i zarządców infrastruktury.

## 5. Załączniki

### 5.1. Dostępność kolei na przykładzie wybranych krajów europejskich

#### 5.1.1. Opis projektów podróży koleją z udziałem osób niepełnosprawnych

Pomysł na wyprawy kolejowe osób z niepełnosprawnością poruszających się z wykorzystaniem wózków inwalidzkich zrodził się w 2012 roku w głowie Przemysław Noworzynia (pracownika PKP Cargo) i przewidywał jednorazowy projekt pod nazwą Tour d'Europe. Idea wyjazdu polegała na połączeniu dwóch światów – pasażerskiego transportu kolejowego z funkcjonowaniem osób na wózkach inwalidzkich w życiu publicznym.

Stereotypowe podejście do tych zagadnień sugerowało, że są to dwa odrębne światy, których nie da się zgrać, bo dzieli je przepaść architektoniczna, funkcjonalna i – a może przede wszystkim – mentalna.

Uczestnicy wyprawy postanowili sprawdzić, na ile te stwierdzenia są prawdziwe, realizując przy tym następujące cele:

- aktywizację osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- realizację idei „Łam bariery, sięgaj dalej” – osoby niepełnosprawne osiągną rzeczy, które nawet dla pełnosprawnych osób są trudne do osiągnięcia,
- pokazanie roli kolei jako głównego ogniwa spinającego Europę,
- pokazanie roli, jaką kolej spełnia lub może spełniać na rzecz osób niepełnosprawnych,
- pokazanie, że właśnie przy pomocy kolei można przemierzyć w niedługim czasie Europę, która po zjednoczeniu stała się dostępna dla każdego obywatela Unii Europejskiej.

Fundamentalnymi założeniami projektu Tour d'Europe, które później były kontynuowane przy realizacji projektów Tour de Pologne oraz Tour de Baltica, były:

- grupa uczestników składa się z czterech osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i czterech asystentów,
- podróż odbywa się w sposób ciągły od startu do mety, bez możliwości korzystania z noclegów stacjonarnych (wszystkie noclegi przewidziano w wagonach sypialnych/kuszetkach) z minimalizacją czasu na przesiadki na stacjach pośrednich w celu odbycia całej podróży w racjonalnie krótkim czasie,
- w trakcie podróży dokumentowano w postaci zdjęć i filmów aspekty dotyczące dostosowania poszczególnych pociągów, dworców i innych obiektów dla potrzeb osób niepełnosprawnych.

Na kolejnych stronach przedstawiono różnice pomiędzy poszczególnymi projektami:



## Tour d'Europe

Projekt numer 1, zorganizowany przez Stowarzyszenie Aktywne Życie pod patronatem Związku Pracodawców Kolejowych i z założenia jednorazowy i niepowtarzalny, przewidywał przejazd grupy czterech osób poruszających się na wózkach inwalidzkich z czterema asystentami przez 10 stolic europejskich w terminie 18-22 października 2012 r. w czasie poniżej 96 godzin. Dystans przemierzony pociągami wynosił 7106 km.

Trasa rozpoczynała się w Warszawie i przebiegała przez Bratysławę (Słowacja) – Pragę (Czechy) – Wiedeń (Austria) – Rzym (Włochy) – Mediolan (Włochy) – Zurych (Szwajcaria) – Amsterdam (Holandia) – Brukselę (Belgia) – Luksemburg (Luksemburg) – Metz (Francja) – Paryż (Francja) – Berlin (Niemcy) z metą w Warszawie.

### Uczestnikami podróży byli:

- Jolanta Tuz, Piotr Czarnota, Dariusz Magdij oraz Mirosław Pawłowski (uczestnicy na wózkach inwalidzkich)
- Agnieszka Malewska, Jacek Październy, Wojciech Łydko oraz Przemysław Noworzyń (asystenci).

### Różnice w stosunku do pozostałych tourów:

- wcześniejsza awizacja przejazdu zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami w tej kwestii w poszczególnych krajach.

### Ciekawostki:

- Realizacja przejazdu odbyła się bez większych zakłóceń, z dwukrotnym opóźnieniem pociągów – do Rzymu (w granicach 10 minut) i do Warszawy (w granicach 40 minut ze względu na uszkodzony wagon), które jednak nie miały żadnego wpływu na cały projekt.
- Przy pracach organizacyjnych przed wyjazdem zakładano przejazd z Brukseli do Paryża przez Londyn, jednakże EuroStar, realizujący przejazdy na odcinku Bruksela – Londyn oraz Londyn – Paryż, odmówił sprzedaży biletów dla czterech osób poruszających się na wózkach inwalidzkich ze względu na możliwość wjazdu do składu pociągu maksymalnie dwóch osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Spowodowało to konieczność zmiany trasy i „zastąpienia” Londynu... Luksemburgiem.
- W czasie realizacji projektu nie było zapewnionej asysty obsługi dworca jedynie w Bratysławie, mimo wcześniejszej awizacji.
- Dwa dworce nie były wyposażone lub nie udostępniły wyposażenia ułatwiającego przedostanie się z peronu do wagonu pociągu. Były to Bratysława i Paryż.
- Nie działała wymiana informacji przy zgłaszaniu podróży do Rzymu – ostatecznie przyjazd uczestników zaawizowała obsługa pociągu relacji Wiedeń – Rzym.
- W przypadku przejazdu do Berlina nie dokonano awizacji zgodnie z obowiązującą procedurą (48 godz. przed planowaną podróżą) w celu sprawdzenia działania w ramach sytuacji ad hoc. Z pełnym powodzeniem – po awizacji obsługi pociągu Paryż – Berlin asysta była obecna.
- W jednym przypadku wagonu w pociągu Paryż – Berlin konstrukcja drzwi uniemożliwiła zastosowanie platformy łączącej peron z wagonem, jak również ograniczała możliwość swobodnego umieszczenia wózka w wagonie.
- W pociągu TGV relacji Metz – Paryż nie było możliwości zamówienia posiłku do miejsc siedzących, co jest standardem w pociągach intercity, a przy osobach poruszających się na wózkach inwalidzkich jest wręcz konieczne, ponieważ nie ma możliwości dojazdu do wagonu restauracyjnego/barowego.
- W pociągu TGV relacji Metz – Paryż obsługa pociągu podjęła decyzję o przeniesieniu grupy z wagonu 2. klasy do wagonu 1. klasy, gdzie były wyznaczone miejsca dla wózków inwalidzkich, bez konieczności zmiany biletu lub dopłaty do klasy wyższej nie tylko dla osób z niepełnosprawnością, ale również dla asystentów.

### Wnioski:

Podróż pokazała i udowodniła kilka rzeczy:

- Bariery tkwią głównie w ludziach i mentalności i je należy przełamywać. Inne, bardziej namacalne, np. architektoniczne, są łatwiejsze do przezwyciężenia przy zaangażowaniu i dobrej woli ludzi.
- Podróż koleją jest możliwa, a czasem wręcz może być komfortowa dla osób na wózkach inwalidzkich:
  - pociąg TGV Metz – Paryż

- pociąg Bruksela – Luksemburg z miejscem dla wózków inwalidzkich
  - pociąg Luksemburg – Metz z miejscem dla wózków inwalidzkich
  - W pozostałych pociągach „dziennych”, gdzie nie ma wyznaczonych stref dla wózków inwalidzkich, podróż dla osoby na wózku inwalidzkim jest możliwa, ale utrudniona, a w niektórych przypadkach wymaga pomocy kilku osób w celu dostania się na miejsca siedzące.
  - Handicapem jest poruszanie się na tzw. wózku aktywnym, który dodatkowo ma możliwość złożenia, co daje szansę na jego umiejscowienie w pociągu w sposób nie utrudniający innym podróży.
  - Są jednak takie przypadki i sytuacje, gdzie bez asysty nie dałoby się podróżować – jest to podróż w wagonach sypialnych. Wynika to przede wszystkim z:
    - braku możliwości wjazdu wózkiem do wagonów sypialnych,
    - w niektórych przypadkach braku możliwości przejazdu korytarzem wzdłuż wagonów sypialnych bez demontażu kółek bocznych,
    - braku możliwości wjazdu do toalet.
- W takich przypadkach niezależnie od pomocy asystentów niezbędna jest jednocześnie duża sprawność osoby z niepełnosprawnością (jakkolwiek by to absurdalnie nie brzmiało), szczególnie rąk, by pomóc przy przesiadaniu się z wózka czy to na toaletę, czy na miejsca do leżenia. W większości przypadków brak jest po prostu miejsca, aby osobę z wózka przenieść bez jej pomocy.
- Dużą zaletą i ułatwieniem jest wyposażenie dworca w platformę lub inne urządzenie umożliwiające wjazd wózka z peronów do składu pociągu. W zasadzie poza Bratysławą i dworcem Paris East wszystkie pozostałe miasta takie urządzenia posiadały bądź były one na wyposażeniu pociągu.
  - Brak tandardów polskiego WARS-u polegających na dostarczaniu posiłków do miejsca siedzenia w pociągu TGV wypadł bardzo niekorzystnie.
  - Dobrym rozwiązaniem jest możliwość awizacji (w przypadku jej wcześniejszego braku) przez drużynę konduktorską przyjazdu osób na wózkach do stacji docelowej, co umożliwia reakcję służb dworcowych i ułatwienie wysiadania z pociągu (Rzym, Berlin).
  - Rozczarowujący mimo wszystko był pobyt w Brukseli, gdzie mimo asysty przesympatycznego pana z obsługi dworca nie udało się ukryć mankamentów postaci brudu i nie działających wind na perony.

#### Tour de Baltica

Projekt numer 3, organizowany przez Związek Pracodawców Kolejowych, stanowił kolejny etap poprzednich projektów, tym razem służący poznaniu warunków dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich w Rosji i Skandynawii. Przewidywał przejazd grupy czterech osób poruszających się na wózkach inwalidzkich z czterema asystentami dookoła Morza Bałtyckiego w terminie 2-7 maja 2014 r. w czasie poniżej 120 godzin. Dystans przemierzony pociągami wynosił 5806 km.

Trasa rozpoczynała się w Warszawie i przebiegała przez Moskwę (Rosja) – Sankt Petersburg (Rosja) – Helsinki (Finlandia) – Kemi (Finlandia) – Luleå (Szwecja) – Sztokholm (Szwecja) – Kopenhagę (Dania) – Berlin (Niemcy) z metą w Warszawie.

#### Uczestnikami podróży byli:

- Jolanta Tuz, Piotr Czarnota, Dariusz Magdij oraz Mirosław Pawłowski (uczestnicy na wózkach inwalidzkich),
- Ewa i Robert Jaśko, Wojciech Łydko oraz Przemysław Noworzyń (asystenci).

#### Różnice w stosunku do pozostałych tourów:

- brak awizacji przejazdu w miastach, przez które przebiegała podróż,
- zmiana jednego asystenta – Daniela zastąpił Robert,
- konieczność pozyskania wiz – białoruskiej i rosyjskiej,
- konieczność zmiany dworców w Warszawie (z Centralnego na Gdański z wykorzystaniem metra), w Moskwie (z Białoruskiego na Okriabski z wykorzystaniem metra) oraz w Sankt Petersburgu (z Moskiewskiego na Finlandzki z wykorzystaniem metra)
- konieczność odbicia części podróży autobusem z Kemi do Lulei z powodu braku połączenia kolejowego,
- dłuższe przesiadki w Moskwie (11:05), Sankt Petersburgu (4:46) i Helsinkach (4:51), wynikające z rozkładów jazdy.

### Ciekawostki:

- Realizacja przejazdu pociągami odbyła się bez większych zakłóceń, z kilkuminutowym opóźnieniem pociągu relacji Moskwa – Sankt Petersburg, które jednak nie miało żadnego wpływu na cały projekt.
- Newralgicznym momentem był wypadek w metrze petersburskim przy wyjeździe w okolicach Dworca Finlandzkiego, w którym Dariusz Magdij spadł na schodach ruchomych z podnośnika, a jego wózek spadł, odbijając się po schodach z kilkunastu metrów w dół. Prawdopodobnie jakiegokolwiek uszkodzenia zdrowia Darka, jak również mechaniczne uszkodzenie wózka zakończyłoby cały projekt po drugim etapie.
- Metro moskiewskie i petersburskie nie jest przystosowane do przemieszczania się wózkami inwalidzkimi. Pewnym rozwiązaniem jest zjazd po schodach ruchomych, wymaga to jednak dużej sprawności osoby na wózku inwalidzkim. I nawet w tej sytuacji czasami kończy się schodami klasycznymi, które trzeba pokonać z użyciem siły fizycznej asystentów lub ludzi dobrej woli.
- Dworce w Rosji są dostępne dla wózków inwalidzkich i posiadają przystosowane toalety. A w przypadku dworca Sankt Petersburg Finlandzki utrudnienia w postaci schodów są niwelowane poprzez przejście w towarzystwie asysty inną drogą (trochę analogicznie jak w Opolu).
- W pociągu nocnym Moskwa – Sankt Petersburg jeden z uczestników miał możliwość podróżowania w przedziale sypialnym przystosowanym dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim. Pociąg dysponował również odpowiednią toaletą.
- Pociąg relacji Helsinki – Kemi był wyposażony w toaletę z prysznicem przystosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnością.
- W pociągu relacji Lulea – Sztokholm jeden z uczestników przy próbie skorzystania z nieprzystosowanego prysznica zaklinował się, co spowodowało pewne perturbacje z wydostaniem go na korytarz.
- Mimo braku awizacji przejazdu na całej drodze przebiegu przy pomocy asystentów udało się sprawnie przeprowadzić operacje wsiadania i wysiadania z pociągów.
- Fascynujące było w Skandynawii to, że nawet małe stacje, jak Kemi (Finlandia) i Lulea (Szwecja), były wyposażone w toalety przystosowane dla potrzeb osób na wózkach.
- Gwoli ścisłości trzeba zaznaczyć, iż na tych stacjach nie było platform lub innych udogodnień ułatwiających wsiadanie do wagonów.

### Wnioski:

Podróż pokazała i udowodniła kilka rzeczy:

- Przy odpowiedniej organizacji i asyście da się podróżować koleją bez konieczności awizacji.
- Istnieją pociągi nocne przystosowane dla potrzeb osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich, w których podróż jest komfortowa w adekwatnych do potrzeb warunkach:
  - pociąg Moskwa – Sankt Petersburg
  - pociąg Helsinki – Kemi.
- W przypadku pociągów „dziennych”, gdzie nie ma wyznaczonych stref dla wózków inwalidzkich, podróż dla osoby na wózku inwalidzkim jest możliwa, ale utrudniona, a w niektórych przypadkach wymaga pomocy kilku osób w celu dostania się na miejsca siedzące.
- Handicapem jest poruszanie się na tzw. wózku aktywnym, który dodatkowo ma możliwość złożenia, co daje szansę na jego umiejscowienie w pociągu w sposób nieutrudniający innym podróżnym.
- Są jednak takie przypadki i sytuacje (podobnie jak w Tour d'Europe), gdzie bez asysty nie dałoby się podróżować – jest to podróż w wagonach sypialnych. Wynika to przede wszystkim:
  - z braku możliwości wjazdu wózkiem do wagonów sypialnych,
  - w niektórych przypadkach z braku możliwości przejazdu korytarzem wzdłuż wagonów sypialnych bez demontażu kółek bocznych,
  - z braku możliwości wjazdu do toalet.

W takich przypadkach, niezależnie od pomocy asystentów, niezbędna jest jednocześnie duża sprawność (jakkolwiek by to absurdalnie nie brzmiało), szczególnie rąk, u osoby z niepełnosprawnością, by pomóc przy przesiadaniu się z wózka czy to na toaletę, czy na miejsca do leżenia. W większości przypadków brak jest po prostu miejsca, aby osobę z wózka przenieść bez jej pomocy.

## Kilka słów na koniec

### O celach

Wbrew obiegu opinii nasze podróże nie były „kolejowym blitzkriemem”. Z perspektywy uczestników nie były one ani błyskawiczne, ani nie były wojną z koleją. Jedyną walką, jaką stoczyliśmy, była to walka ze stereotypami dotyczącymi z jednej strony niepełnosprawności, a z drugiej – kolei. Ironią jest fakt, iż oba te elementy są do siebie bardzo podobne – i osoby na wózkach, i nasza kolej cierpią na niedostosowania infrastrukturalne, co powoduje ograniczenia, na które nie mają wpływu. Ale zarówno jedni, jak i drudzy w tych trudnych „okolicznościach przyrody” radzą sobie lepiej niż można by się spodziewać. Co więcej, wyprawy pokazały, że u obydwu stron jest wola współpracy i chęć wspólnego przełamania barier. Z kolei pozostałe wyprawy udowodniły, że z naszą rodzimą koleją nie jest ani tak źle, jak wielu chce, byśmy uwierzyli, ani tak dobrze, że nic już nie można poprawić. Na tle europejskim można powiedzieć, że jesteśmy na średnim poziomie z elementami do poprawy, ale też z elementami, z których możemy być dumni. Ważne jest, aby była wola wszystkich stron do współpracy, bo razem można przenosić góry, a co dopiero wózki.

### O mediach

Zainteresowanie mediów, z którym spotkaliśmy się w czasie wyprawy, pokazało również, że problem niepełnosprawności istnieje i jest problemem „medialnym”. Jedyną uwagą negatywną jest fakt, że w wielu przypadkach media były nastawione na „zrobienie sensacji”. Jednak staraliśmy się ukazywać prawdziwy charakter naszej przygody, pokazujący potencjał i możliwości tkwiące w człowieku, niezależnie od poziomu jego sprawności. Co prawda istnieje teoria, która mówi, że nie ważne, co piszą media, byle pisały... Ale o wiele praktyczniej byłoby, gdyby przekaz jednak służył łamaniu barier, a nie ich pogłębianiu. Nie dotyczy to wszystkich i słowa szacunku należą się tym przedstawicielom mediów, którzy zrozumieli istotę naszego przedsięwzięcia.

### O ludziach na trasie

Niesamowite i budujące było zainteresowanie osób postronnych, które spotkaliśmy na swej drodze... Z niektórymi rozmawialiśmy, z niektórymi jechaliśmy po prostu obok siebie, nie mając okazji porozmawiać, a potem ukazywały się ich emocjonalne wpisy na Facebooku.

Z wyrazami sympatii i pomocą spotykaliśmy się nie tylko w Polsce. To także spontaniczna pomoc jakiegoś juniorskiego zespołu w Moskwie, gdzie młodzi ludzie własnymi rękami, czasami w czwórkę, czasami w piątkę wynosili uczestników na wózkach z metra... To Skandynawia, a w szczególności Finlandia, gdzie spotkaliśmy fantastyczną grupę dziewczyn z okolic Lahti, które dopingowały nas do samego końca, nawet po opuszczeniu Finlandii. To kierowca autobusu relacji Tornio – Lulea, z pochodzenia Tunezyjczyk, który okazał nam wielką pomoc i troskę, to jeszcze wielu innych ludzi, dla których nasz mały zespół, śmiem twierdzić, nie był tylko ciekawym przerywnikiem, ale pokazywał moc tkwiącą w nas, Polakach. To również poznańskie biuro podróży Przystanek Skandynawia, które ułatwiło nam – wykorzystując niespełna czterogodzinną przerwę do kolejnej przesiadki w Helsinkach – możliwość odświeżenia się w podróży po ponad 60 godzinach, w usytuowanym przy dworcu w hotelu.

### O uczestnikach

Niesamowici ludzie... niesamowici!!! Dlaczego? Już sam fakt, że zdecydowali się trzykrotnie na porzucenie swoich domów, rodzin, łóżek, by tułać się pociągami po świecie, o czymś świadczy... I nie było taryfy ulgowej. Nie było czasu i miejsca na słabość, a jeśli takie ich dopadały, przewyciężali je z uśmiechem na twarzy. Jeżeli ktoś podróżował kiedyś pociągiem chociaż przez dwie doby, wie, jaki to jest wysiłek. I nie ma tu znaczenia, czy ktoś jest pełno- czy niepełnosprawny... Choć niewątpliwie osobom na wózkach jest ciężiej. W relacjach telewizyjnych i na opublikowanych zdjęciach widać przeważnie uśmiechy i nie była to gra, ale prawdziwa natura tych ludzi, ich nastawienia do życia, świata. Jednak była też druga strona: przysypianie w każdej wolnej chwili, walczenie z chłodem, okrywanie się kocami, czasami kurtkami, mycie w umywalkach, czasami musiały starczyć chusteczki nawilżające, brak możliwości rozprostowania kości przez cały dzień (ciężko o to w pociągach). Ale nikt nie narzekał, nie marudził.

**Jolanta Tuz** – osoba z urazem rdzenia kręgowego, poruszająca się na wózku inwalidzkim, uczestniczka Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień zajmuje się grafiką komputerową, jak również jest instruktorem w Fundacji Aktywnej Rehabilitacji, gdzie przekazuje swoją wiedzę osobom niepełnosprawnym.



**Dariusz Magdij** – osoba z urazem rdzenia kręgowego, poruszająca się na wózku inwalidzkim, uczestnik Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień instruktor w Fundacji Aktywnej Rehabilitacji, gdzie przekazuje swoją wiedzę osobom niepełnosprawnym.

**Mirosław Pawłowski** – osoba z urazem rdzenia kręgowego, poruszająca się na wózku inwalidzkim, uczestnik Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień właściciel firmy z armaturą łazienkową oraz instruktor w Fundacji Aktywnej Rehabilitacji, gdzie przekazuje swoją wiedzę osobom niepełnosprawnym.

**Piotr Czarnota** – osoba z urazem rdzenia kręgowego, poruszająca się na wózku inwalidzkim, uczestnik Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień pracownik PKP Intercity zajmujący się transportem osób niepełnosprawnych, jak również instruktor prowadzący szkolenia dla personelu z zakresu kontaktu z osobami niepełnosprawnymi.

**Agnieszka Malewska** – asystent, uczestniczka Tour de Europe, na co dzień zajmuje się fizjoterapią, prowadzi własną firmę zajmującą się fizjoterapią osób niepełnosprawnych, bierze aktywny udział w różnych przedsięwzięciach z udziałem osób niepełnosprawnych, np. w turniejach rugby na wózkach.

**Ewa Jaśko** – asystent, uczestniczka Tour de Baltica, na co dzień zajmuje się opieką nad osobami niepełnosprawnymi, bierze udział w obozach dla osób niepełnosprawnych jako wykwalifikowany asystent.

**Jacek Październy** – asystent, uczestnik Tour de Europe, na co dzień członek Stowarzyszenia FAON, zajmuje się opieką nad osobami niepełnosprawnymi, bierze aktywny udział w różnych przedsięwzięciach z udziałem osób niepełnosprawnych, np. w turniejach rugby na wózkach.

**Wojciech Łydka** – asystent, uczestnik Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień pracownik PKP Cargo SA zajmujący się logistyką przewozów, brał udział w obozach dla osób niepełnosprawnych oraz innych przedsięwzięciach z udziałem osób niepełnosprawnych, np. w turniejach rugby na wózkach.

**Przemysław Noworzyń** – asystent, uczestnik Tour de Europe i Tour de Baltica, na co dzień pracownik PKP Cargo SA, twórca i pomysłodawca tourów.

#### **O osobach i instytucjach zaangażowanych w przeprowadzenie tourów**

**Krzysztof Mamiński** – prezes Związku Pracodawców Kolejowych w czasie Tour de Europe (obecnie prezes CS Szkolenie i Doradztwo) – jeden z dwóch „ojców chrzestnych” wypraw, bez którego wiary i zaufania, jakim obdarzył pomysłodawców i uczestników, angażując się w pierwszy projekt, w którym było mnóstwo niewiadomych, ale też mnóstwo zapału, pewnie nigdy by do pierwszej wyprawy, jak i kolejnych, nie doszło.

**Henryk Grymel** – przewodniczący Sekcji Krajowej Kolejarzy NSZZ „Solidarność”, drugi z „ojców chrzestnych” wypraw, podobnie jak Krzysztof Mamiński obdarzył zaufaniem i wsparciem uczestników w organizacji wszystkich wypraw, które miały miejsce – bez jego wsparcia tourów by nie było.

**Grażyna Blicharz** – Związek Pracodawców Kolejowych w czasie Toru de Europe (obecnie CS Szkolenie i Doradztwo) – „matka chrzestna”, która od samego początku podchwyciła ideę tourów, pomagała i w pełni angażowała się w organizację wypraw.

**Adam Solarski** – Związek Pracodawców Kolejowych – pomagał w organizacji wszystkich trzech wypraw, pamiętając o naszej grupie i wspierając nas przez wszystkie te lata.

**Krzysztof Gacek** – prezes Związku Pracodawców Kolejowych w czasie organizacji Tour de Baltica, kontynuował współpracę Związku Pracodawców Kolejowych, wspierając nas w organizacji kolejnych wypraw.

**Marcin i Joanna Mikulscy** – Stowarzyszenie Aktywne Życie – współorganizowali wyprawę Tour de Europe, angażując się w sferę informacyjną, jak również relację internetową z całej wyprawy.

**Agnieszka Noworzyń** – zapewniała oprawę graficzną wszystkich wypraw, twórca logo i wszystkich materiałów promocyjnych, jak również projektant kalendarzy wydawanych po zakończeniu każdej z wypraw.

**Jacek Wnukowski, Mirosław Szymański, Łukasz Strączek** – PKP Cargo SA – osoby, które wspomagały nas w zakresie współuczestnictwa PKP Cargo SA w przeprowadzeniu poszczególnych projektów.

**Magdalena Storożyńska** – PKP Intercity SA – wspomagała nas w zakresie współuczestnictwa PKP Intercity SA w przeprowadzeniu poszczególnych projektów.

**Sara Charafeddine** – PKP PLK SA – wspomagała nas w zakresie współuczestnictwa PKP PLK SA w przeprowadzeniu poszczególnych projektów.

**Iwo Orzełek** – WARS SA – wspomagał nas w zakresie współuczestnictwa WARS SA w przeprowadzeniu poszczególnych projektów.

**Tadeusz Szozda** – przewodniczący OSŻD – okazał nam wsparcie w zakresie podróży przez terytorium Federacji Rosyjskiej w trakcie Tour de Baltica.

#### **Partnerzy, organizatorzy, patroni:**

Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, Związek Pracodawców Kolejowych, Stowarzyszenie Aktywne Życie, PKP Cargo SA, PKP Intercity SA, PKP PLK SA, WARS SA, Komitet OSŻD, I2 Studio Projektowe, National Geographic Traveler, portal Nasze Sprawy, portal Niepełnosprawni.pl

#### **O przyszłości. Trzy słowa... Tour de World.**

##### **Co łączy ten projekt z poprzednimi?**

- grupa uczestników składa się z czterech osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i czterech asystentów,
- podróż odbywa się w sposób ciągły od startu do mety, bez możliwości korzystania z noclegów stacjonarnych (wszystkie noclegi przewidziano w wagonach sypialnych/kuszetkach) z minimalizacją czasu na przesiadki na stacjach pośrednich w celu odbycia całej podróży w racjonalnie krótkim czasie,
- w trakcie podróży dokumentowanie w postaci zdjęć i filmów aspektów dotyczących dostosowania poszczególnych pociągów, dworców i innych obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych.

##### **Co różni ten projekt od poprzednich?**

- zakres – wychodzi on poza podróż kontynentalną, przemierzamy Europę, Azję i Amerykę Północną,
- środki transportu: mimo że większość trasy pokonywana jest koleją, tym razem niezbędne będą loty międzykontynentalne samolotami oraz rejs promem,
- czas trwania – orientacyjny czas oscyluje wokół 20 dni podróży – nieprzerwanej od startu do mety,
- długością jednorazowej podróży pociągiem – ponad sześć dni w kolei transsyberyjskiej.

##### **Czym jest projekt Tour de World?**

Zwieńczeniem wszystkiego. Przebijają swym zakresem wszystkie dotychczasowe projekty. To projekt globalny. Projekt, który przekracza granice wyobraźni, balansując na granicy możliwości fizycznych i psychicznych uczestników.

##### **A po co to wszystko?**

Jak za każdym poprzednim razem, żeby pokazać:

- ...że wszystko jest możliwe, jeżeli się tego chce,
- ...że jedyne ograniczenia, które są trudne do przewyciężenia, to ograniczenia psychiczne – tkwiące w nas samych,
- ...że trzeba mieć marzenia i dążyć do ich realizacji,
- ...że wózek inwalidzki to nie koniec życia, ale środek do jego przeżywania,
- ...że świat stoi i czeka na nas – wystarczy wyzwolić się z okowów własnej bezsilności.

Jeżeli dzięki naszym wyprawom choć jedna osoba na wózku inwalidzkim zdecyduje się na wyjście z domu i poznawanie świata, to warto to robić.

I nie chodzi tylko o podróż, bo czasami dla osoby na wózku inwalidzkim pójście po gazetę do pobliskiego kiosku będzie większym wyczynem niż okążenie ziemi w 20 dni...

## 5.1.2. Projekt Tour d'Europe

Opis warunków – w poszczególnych pociągach i na zagranicznych stacjach – zaobserwowanych podczas realizacji projektów Tour d'Europe.

### Pociąg relacji Warszawa Wschodnia – Bratysława (D407/EN477)

Podróż odbywała się w wagonie sypialnym w przedziale dwuosobowym przy założeniu, że osoba na wózku inwalidzkim zajmowała dolne łóżko, asystent górne.



Szerokość korytarza wzdłuż przedziałów sypialnych umożliwiała przejazd wózka bez konieczności ściągania kółek bocznych.



Wjazd do przedziału niemożliwy ze względu na konieczność „wykontowania” wózka. Po przestawieniu do pozycji na wprost wjazd możliwy. Wózek mieści się w przedziale w stanie kompletnym.

Wagon nie posiada platformy łączącej wagon z peronem. Toaleta nieprzystosowana dla osób na wózku inwalidzkim, po dojeździe do drzwi toalety zachodzi konieczność przerzucenia się osoby z wózka na muszlę.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – bez konieczności demontażu wózka.
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd.
- Możliwość postoju wózka – w przedziale sypialnym, po złożeniu lub nie.

#### Bratysława hl. st.

Mimo wcześniejszej awizacji przyjazdu osób na wózkach inwalidzkich nie zapewniono obsługi dworca w celu udzielenia pomocy przy wysiadaniu. Brak jakiegokolwiek sprzętu umożliwiającego ułatwienie dostępu wózków inwalidzkich do składu pociągu.

Dostęp od strony peronu do hali głównej jest bezproblemowy – ten sam poziom. Pomiędzy kasami a poziomem sklepów dostępna pochylnia.

Brak oznakowania dotyczącego dojścia do toalety dla niepełnosprawnych, mimo że sama toaleta jest oznakowana. Na toalecie informacja o konieczności pobrania klucza w jednym z kiosków w hali głównej w części sklepowej.





Dojazd na perony inne niż pierwszy z hali głównej niemożliwy ze względu na dojście wyłącznie schodami. Brak możliwości uzyskania wiarygodnej informacji o sposobie dostania się na peron 4. Jedyna możliwość dotarcia: z peronu 1., kierując się w prawą stronę na skraj peronu, a następnie kładką po torach na kolejne perony. W przy-



padku, gdy przy peronie 1. stoi pociąg, brak możliwości jakiegokolwiek dotarcia (z wyjątkiem schodów) na inne perony, ponieważ pociąg zastawia wspomnianą kładkę.

#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – brak.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – brak.
- Platforma/podnośnik – brak.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – bezpośrednio z peronu 1.

- Możliwość dotarcia na perony – ograniczona, bezpośrednio na peron 1., na pozostałe kładką na torach na skraju peronu, z lewej strony tylko peron 2., z prawej na wszystkie (ograniczenia przy postoju pociągu przy peronie 1. – brak dostępu do kładki).
- Toalety dla niepełnosprawnych – w hali głównej, klucz do pobrania w kiosku „Meridian”.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

#### Dodatki:

- Film: Wyjazd po pochylni z peronu do hali dworca. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Film: Pobranie klucza do toalety. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Pociąg Bratysława – Praga (EC 174)

Nie było platformy w wagonie, którym odbywała się podróż. Wsiadanie do pociągu wymagało wykorzystania dwóch lub trzech osób w celu podniesienia i wsadzenia wózka do pociągu. W pociągu zajmowaliśmy miejsca w wagonie bezprzedziałowym – dojazd do miejsc możliwy z wykorzystaniem wózka bez konieczności demontażu kółek bocznych (dotyczy wózków wąszych). W jednym przypadku (wózek szerszy) zachodziła konieczność demontażu jednego koła bocznego. Po usadowieniu się, konieczność złożenia wózków i przechowania ich w częściach w dostępnych miejscach.



### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – w wagonie bezprzedziałowym 2. klasy bez konieczności demontażu wózka wąskiego, konieczność demontażu kółek bocznych wózka szerszego.
- Wjazd do przedziału – do wagonu bezprzedziałowego możliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, którym podróżowaliśmy.
- Miejsce dla wózków – brak, konieczność złożenia wózka do luku bagażowego pod sufitem i między siedzeniami.

### Dodatki:

- Film: Wsiadanie do pociągu Bratysława – Praga. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Film: Przemieszczanie się w pociągu Bratysława – Praga. [Obejrzyj tutaj!](#)

### Praga hl.n.

Po przyjeździe na peronie czekała obsługa, która doprowadziła nas do windy peronowej i poinstruowała o układzie dworca i dostępie do toalet. Obsługa z platformą stała w innej części peronu niż nasz wagon, mimo że w awizacji podaliśmy nr wagonu, co spowodowało, że wysiedliśmy, zanim zdążyli podjechać z platformą. Windy znajdują się z jednej strony peronu.

Poruszanie się po dworcu bezproblemowe. Toaleta dla niepełnosprawnych oznakowana, ale wymagana asysta w zakresie otwarcia drzwi.

Na pociąg odjeżdżający z Pragi obsługa dworca czekała w wyznaczonym miejscu i asystowała przy dojściu do pociągu, jak również umożliwiła dostanie się do pociągu przy użyciu podnośnika mechanicznego.

### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – tak.
- Platforma/podnośnik – podnośnik pneumatyczny „korbowy”.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu wzdłuż peronów, z holu bezpośrednio.
- Możliwość dotarcia na perony – windą z holu wzdłuż peronów.
- Toalety dla niepełnosprawnych – bez przeszkód z hali głównej.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

### Dodatki:

- Film: Dojazd do wind na peronie w Pradze. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Wsiadanie do pociągu Praga – Wiedeń. [Obejrzyj tutaj!](#)

### Pociąg Praga – Wiedeń (EC 173)

Podróż odbywała się w wagonie bezprzedziałowym. Odległość między siedzeniami wąska, co powodowało konieczność demontażu kółek bocznych w wózkach w celu dojazdu na miejsca siedzące.





Po złożeniu wózków zostały one umieszczone w miejscach na bagaż nad siedzeniami, a koła między siedzeniami.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – w wagonie bezprzedziałowym 2. klasy konieczność demontażu kółek bocznych.
- Wjazd do przedziału – do wagonu bezprzedziałowego możliwy do pierwszych siedzeń.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, którym podróżowaliśmy.
- Miejsce dla wózków – brak, konieczność złożenia wózka do luku bagażowego pod sufitem i między siedzeniami.

#### Wiedeń (Wien Meidling)

Po przyjeździe pociągu na peronie oczekiwała już obsługa dworca z kolejnym typem podnośnika. W odróżnieniu od „praskiego” – na korbę – ten podnośnik działał poprzez naciskanie na pedał nogą.

Po opuszczeniu pociągu obsługa dworca nie asystowała w dalszej części pobytu na dworcu czy też dojściu do hali głównej. Zjazd z peronu odbywał się windą umieszczoną na skraju peronu.







Dojście do toalet oznakowane. Otwarcie drzwi możliwe poprzez wezwanie obsługi przez interkom. Ciekawostką był fakt, że drzwi wyposażone były w zamek otwierany przy użyciu „euroklucza”, działającego standardowo w całej Europie (jeżeli toaleta jest w taki zamek wyposażona), który osoby niepełnosprawne mogą sobie wyrobić.

#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – podnośnik pneumatyczny „pedałowy”.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu wzdłuż peronów, z holu bezpośrednio.
- Możliwość dotarcia na perony – windą z holu wzdłuż peronów.
- Toalety dla niepełnosprawnych – bez przeszkód z hali głównej.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

#### Dodatki:

- Wysiadanie z pociągu w Wiedniu. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Pociąg Wiedeń – Rzym (EN 235)

W pociągu podróż odbywała się w przedziałach sypialnych dwuosobowych. Korytarz wzdłuż przedziałów umożliwiał przejazd na wózku, pod warunkiem zamknięcia drzwi do przedziałów. Przy otwartych drzwiach było zbyt wąsko.





Brak możliwości wjazdu do przedziału, możliwe delikatne przechylenie wózka przednimi kółkami, aby osoba niepełnosprawna mogła przeskoczyć z siedzenia na wózek.

Toalety nieprzystosowane – możliwość dojazdu do drzwi i do toalety i przeskoczenia na muszlę klozetową. Plussem był fakt, że drzwi do toalet były umiejscowione w okrągłym przedsionku na końcu wagonu, co umożliwiało swobodne manewrowanie wózkiem.

W przedziałach wózek mieścił się bez złożenia, ale zajmował praktycznie całą wolną przestrzeń.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu wzdłuż przedziałów sypialnych bez konieczności demontażu wózka (przy zamkniętych drzwiach przedziałów).
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – w przedziale sypialnym, złożone lub nie.

### Rzym (Roma Termini)

Wysiadanie z pociągu przy użyciu kolejnego typu podnośnika – całkowicie automatycznego.

Dojazd do toalet oznakowany, oznaczenie widoczne przy wyjściu z peronu. Toalety znajdują się na poziomie niższym niż perony i wyjście na miasto, więc jest konieczny zjazd windą. Niestety winda była niesprawna, a nie było za dużo czasu na szukanie innej, więc zjechaliśmy ruchomymi schodami.

Toalety były dwie, ale w pierwszej akurat odbywało się sprzątanie. Drzwi po wezwaniu dzwonkiem otwierała obsługa.



#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – podnośnik pneumatyczny automatyczny.



- Możliwość wjazdu do hali głównej – bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – bezpośrednio z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – z hali głównej windą na poziom -1.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym (problem ze zgłoszeniem z Polski, zgłosiła obsługa pociągu).

#### Dodatki:

- Wyjazd z peronu na dworc w Rzymie. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Dojazd do toalet na dworc w Rzymie. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Pociąg Rzym – Mediolan (Eurostar 9520)

Pociąg dużych prędkości Eurostar. Wsiadanie przy użyciu tego samego podnośnika automatycznego.







W pociągu dojazd od siedzeń w wagonie bezprzedziałowym możliwy, wózki po demontażu przechowywane w lukach bagażowych na początku wagonu.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do linii siedzeń w wagonie bezprzedziałowym.
- Wjazd do przedziału – wjazd do wagonu bezprzedziałowego możliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – złożone w lukach bagażowych na początku wagonu.

#### Dodatki:

- Wysiadanie z pociągu w Mediolanie. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Mediolan (Milano Centrale)

Na peronie oczekiwała obsługa z podnośnikiem. Przemieszczanie się po dworcu bezproblemowe.

Obsługa dworca wyznaczyła nam spotkanie pod punktem informacyjnym przed udaniem się na kolejny pociąg.



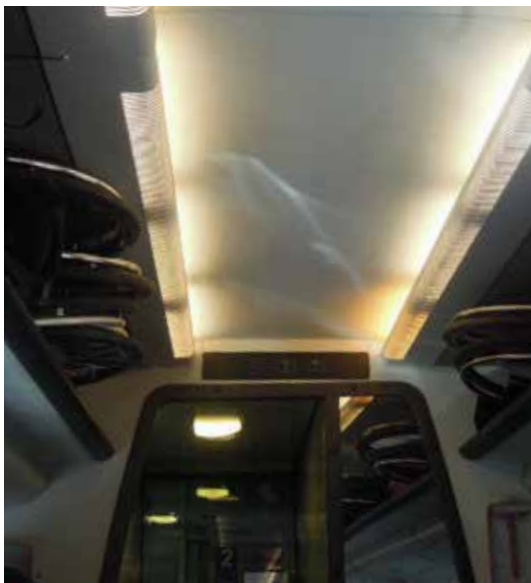
Toalety znajdują się poziom niżej od poziomu peronów, więc konieczny był zjazd windą. Oznakowanie toalet widoczne.

#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – wyznaczone miejsce przy peronie.
- Platforma/podnośnik – podnośnik pneumatyczny automatyczny.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – bezpośrednio z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – z hali głównej windą na poziom -1.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym (problemy ze zgłoszeniem z Polski, zgłosiła obsługa pociągu).

#### Pociąg Mediolan – Zurych (EC 20)

Wsiadanie przy użyciu standardowego podnośnika, dojazd do pierwszych siedzeń w wagonie bezprzedziałowym możliwy. Wózki po złożeniu przechowywane w górnych lukach bagażowych, na początku wagonu oraz między siedzeniami.



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu: platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do linii siedzeń w wagonie bezprzedziałowym (tylko pierwsze siedzenia).
- Wjazd do przedziału – wjazd do wagonu bezprzedziałowego możliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – złożone w górnych lukach bagażowych i między siedzeniami.

## Zurych HB

Po przyjeździe pociągu do Zurychu oczekiwała obsługa dworca z podnośnikiem umożliwiającym wysiadanie z pociągu. Poruszanie się po dworcu bezproblemowe, perony na wysokości hali głównej i wyjścia do miasta.

Na dworcu dostępne prysznice, niewyposażone w akcesoria dla osób na wózkach. W celu umożliwienia takiego dostępu obsługa wyłożyła ręczniki na podłodze. Toaleta dla niepełnosprawnych dostępna przed bramkami do pryszniców, otwierana przez obsługę.

### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – podnośnik pneumatyczny „pedałowy”.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu bezpośrednio.
- Możliwość dotarcia na perony – bezpośrednio z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – z hali głównej windą na poziom +1.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

## Pociąg Zurych – Amsterdam (CNL 40478)

Przejazd korytarzem możliwy bez konieczności demontażu wózka, brak możliwości wjazdu do przedziału – konieczność „przekroczenia” przez osobę niepełnosprawną z wózka na siedzenie. Brak możliwości dotarcia do toalety, konieczność przekroczenia z wózka na muszlę. Prysznice niedostępne dla niepełnosprawnych, brak możliwości wejścia.



### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu wzdłuż przedziałów w wagonie sypialnym.
- Wjazd do przedziału – brak możliwości wjazdu do przedziału.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – w przedziale sypialnym po złożeniu.



## Amsterdam Centraal

Na peronie czekała obsługa dworca wyposażona w platformę umożliwiającą wyjazd na peron.

Poruszanie się po dworcu bezproblemowe. Z peronu konieczność zjazdu windą do holu, z którego jest możliwość wyjazdu na miasto po pochylni.





Toalety umiejscowione z wejściem od pierwszego peronu z koniecznością pobrania klucza od obsługi. Słabe oznakowanie z tunelu głównego przy peronach.

**Podsumowanie:**

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – platforma składana.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu.
- Możliwość dotarcia na perony – z holu windą.
- Toalety dla niepełnosprawnych – przy peronie 1., klucz do pobrania w toalecie ogólnej.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

**Pociąg Amsterdam – Bruksela (Thalys 9334)**



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu wzdłuż siedzeń po demontażu kółek bocznych.
- Wjazd do przedziału – możliwy do linii pierwszych siedzeń wagonu bezprzedziałowego.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd w wagonie, możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – w luku bagażowym na początku wagonu.

#### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu Amsterdam – Bruksela (Thalys). [Obejrzyj tutaj!](#)
- Przemieszczanie się w pociągu Amsterdam – Bruksela. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Bruksela Midi

Po przyjeździe oczekiwała obsługa dworca ze składaną platformą. Zapewniona asysta przy poruszaniu się po dworcu, po umówieniu w wyznaczonym miejscu. Z powodu awarii windy na peron konieczność przejścia na drugą stronę dworca do windy towarowej. Wjazd na peron windą. Dojście do toalet z hali głównej.



#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – tak.
- Platforma/podnośnik – platforma składana.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu.
- Możliwość dotarcia na perony – z holu windą.
- Toalety dla niepełnosprawnych – w hali dworcowej.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

### Pociąg Bruksela – Luksemburg (EC 97)

Podróż w wagonie przystosowanym do przewozu wózków inwalidzkich oraz z przystosowaną toaletą. Dwa miejsca dla osób niepełnosprawnych, wózki naprzeciwko miejsc siedzących.



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do miejsca dla wózków inwalidzkich.
- Wjazd do przedziału – możliwy.
- Dostęp do toalet – możliwy, toaleta przystosowana.
- Miejsce dla wózków – naprzeciwko miejsca dla osób niepełnosprawnych (dwie osoby).

#### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu Bruksela – Luksemburg. [Obejrzyj tutaj!](#)



## Luksemburg

Po przyjeździe oczekiwała obsługa dworca ze składaną platformą. Wyjazd z peronów do hali głównej możliwy przy użyciu wind na końcu peronu. Wyjazd na miasto bezproblemowy, hala dworca na poziomie placu przed dworcem. Ze względu na brak czasu z toalet nie korzystaliśmy – brak danych.



### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – platforma składana.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu.
- Możliwość dotarcia na perony – z holu windą.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

### Dodatki:

- Wysiadanie z pociągu w Luksemburgu. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Wyjazd z peronu na dworcu w Luksemburgu. [Obejrzyj tutaj!](#)

## Pociąg Luksemburg – Metz (RE 86627)

Autobus szynowy przystosowany do przewozu wózków inwalidzkich. Wyposażony we własną składaną rampę, umożliwiającą wjazd do składu pociągu. Następnie zjazd pochylnią w dół, do miejsca postoju wózków. Toaleta przystosowana. Problemem był kąt nachylenia wyjazdu z miejsca postoju wózków inwalidzkich w pociągu do drzwi wyjściowych (dosyć stromo).







#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – rampa własna w pociągu.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do miejsca dla wózków inwalidzkich.
- Wjazd do przedziału – możliwy.
- Dostęp do toalet – możliwy, toaleta przystosowana.
- Miejsce dla wózków – miejsca dla trzech wózków.

#### Metz Ville

Po przyjeździe na stację oczekiwała obsługa dworca ze składaną platformą (wózkową). Zapewniona asysta do następnego pociągu. Wyjazd z peronów windą do holu, z którego możliwy wyjazd bezpośredni do hali dworca i na miasto. Ze względu na brak czasu nie korzystaliśmy z toalet.

#### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – tak.
- Platforma/podnośnik – platforma wózkowa.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do holu.
- Możliwość dotarcia na perony – z holu windą.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

#### Dodatki:

- Wsiadanie z pociągu w Metz. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Pociąg Metz – Paryż (CNL 471)

Wjazd do pociągu przy użyciu platformy peronowej. Mimo że mieliśmy bilety w 2. klasie, obsługa pociągu przekierowała nas do 1. klasy, gdzie było miejsce przeznaczone dla wózków inwalidzkich (dwie osoby). Dojazd do miejsca bezproblemowy. Ze względu na przestronność miejsca nie było konieczności demontażu wózków. Problemem w pociągu był brak możliwości zamówienia posiłków do miejsca, co dla osoby na wózku inwalidzkim bez asysty uniemożliwiało skorzystanie z oferty gastronomicznej.





#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzna/ pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do miejsca dla wózków inwalidzkich.
- Wjazd do przedziału – możliwy.
- Dostęp do toalet – możliwy, toaleta przystosowana.
- Miejsce dla wózków – miejsca dla dwóch wózków.

#### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu TGV w Metz. [Obejrzyj tutaj!](#)



## Paryż Est

Po przyjeździe oczekiwała obsługa dworca wyposażona w platformę wózkową. Wyjazd do hali głównej bez problemu – na tym samym poziomie. Dostęp do toalet bezproblemowy. Wyjazd na miasto płaski.



### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – platforma wózkowa.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu na tym samym poziomie.
- Możliwość dotarcia na perony – z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – dostępne.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

### Dodatki:

- Wsiadanie z pociągu TGV w Paryżu. [Obejrzyj tutaj!](#)

## Pociąg Paryż – Berlin (CNL 471)

Wsiadanie do pociągu relacji Paryż – Berlin niemożliwe przy użyciu platformy peronowej ze względu na zbyt szeroki podest. Konieczne ręczne wstawianie wózków – dla węższych wózków możliwe, w przypadku szerszych wózków konieczny demontaż jednego koła, co powoduje, że procedura jest trudna i wymagała asysty czterech osób.

Przejazd wzdłuż przedziałów sypialnych możliwy bez demontażu wózka. Dostęp do toalet utrudniony ze względu na ich usytuowanie tuż przy wejściu do korytarza przy przedziałach. Lżejsze osoby przenoszone ręcznie do toalety.

### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do miejsca dla wózków inwalidzkich.
- Wjazd do przedziału – brak możliwości.
- Dostęp do toalet – nie.
- Miejsce dla wózków – w przedziałach sypialnych, złożone lub nie.

### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu Paryż – Berlin. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Przejsie do toalety w pociągu Paryż – Berlin. [Obejrzyj tutaj!](#)



## Berlin Hbf

Wysiadanie w Berlinie ze względu na nieprzystosowanie wagonów z ręcznym wystawianiem wózka, podobnie jak w Paryżu. Poruszanie się po dworcu bezproblemowe. Pomiędzy poszczególnymi poziomami – windą. Toaleta dla niepełnosprawnych dostępna.



Na wyposażeniu dworca platforma wózkowa, przy pomocy której wsiadaliśmy do pociągu do Warszawy. Obsługa z platformą oczekiwała na peronie przed odjazdem pociągu.

### Podsumowanie:

- Asysta obsługi przy wysiadaniu – tak, oczekiwała na peronie.
- Asysta przy poruszaniu się po dworcu – nie.
- Platforma/podnośnik – platforma wózkowa.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do kompleksu dworcowego.
- Możliwość dotarcia na perony – z hali głównej windą na peron.
- Toalety dla niepełnosprawnych – dostępne.
- Możliwość awizacji przejazdu – tak, z wyprzedzeniem 48-godzinnym.

### Dodatki:

- Wysiadanie z pociągu w Berlinie. [Obejrzyj tutaj!](#)

## 5.1.3. Projekt Tour de Baltica

Opis warunków w poszczególnych pociągach i stacjach zagranicznych zaobserwowanych podczas realizacji projektu Tour de Baltica – podróż miała podniesiony poziom trudności ze względu na niepowiadomienie obsługi dworców o podróży w celu sprawdzenia, czy da się podróżować w sposób bardziej niezależny.

### Pociąg relacji Warszawa Gdańska – Moskwa Białoruskaja (D10)

Wsiadanie do pociągu na stacji Warszawa Gdańska odbywało się poprzez „ręczne” wniesienie wózków do wagonu (brak platformy).

Podróż odbywała się w wagonie sypialnym. Po wejściu do pociągu okazało się, że mamy miejsca sypialne w trzech przedziałach trzyosobowych, co oznaczało, że nie ma realnie możliwości odbycia podróży ze względu na brak możliwości ulokowania osób niepełnosprawnych na poziomie drugim lub trzecim w przedziale sypialnym. Dzięki uprzejmości pani konwojent dokonaliśmy realokacji w przedziałach i podróż odbywaliśmy w układzie po dwie osoby w przedziale (osoba niepełnosprawna + asystent). Przemieszczanie się wzdłuż przedziałów możliwe bez konieczności demontażu kółek bocznych. Wjazd do przedziału niemożliwy ze względu na konieczność „wykontowania” wózka. Wózki rozłożone na części ze względu na małą przestrzeń do zaparkowania.





Wagon nie posiada platformy łączącej go z peronem. Toaleta nieprzystosowana dla osób na wózku inwalidzkim, po dojeździe do drzwi toalety konieczność przerzucenia się osoby z wózka na muszlę.

Po zmianie wózków w Brześciu następuje obniżenie poziomu wagonów, co powoduje, że przejazd między wagonami staje się niemożliwy lub co najmniej bardzo trudny.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma/podnośnik zewnętrzny/pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – bez konieczności demontażu wózka.
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy.
- Możliwość postoju wózka – w przedziale sypialnym, po złożeniu.

#### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu Warszawa – Moskwa. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Przemieszczanie się w pociągu Warszawa – Moskwa. [Obejrzyj tutaj!](#)



## Moskwa (Moskwa Belorusskaja)

Wysiadanie z pociągu własnymi siłami przy pomocy asystentów i obsługi pociągu.

Dworzec Białoruski jest dworcem czołowym z klasycznym układem położenia peronów na poziomie hali głównej, więc dojazd wózków do budynku dworca bezproblemowy.

Toaleta dla osób niepełnosprawnych usytuowana przy prawym skrajnym peronie z bezproblemowym wjazdem oraz oznakowanym dojściem.





Przejazd na kolejny dworzec możliwy jest przy wykorzystaniu moskiewskiego metra. Wejście do metra znajduje się niedaleko wyjścia z Dworca Białoruskiego i nie stanowi problemu przy wejściu do budynku. Natomiast potem napotyka się na niekończące się schody ruchome, a następnie trzeba pokonać ostatnią część schodami klasycznymi.



Wjazd wózków do samego składu metra bezproblemowy. Wyjazd z metra w pobliżu Dworca Leningradzkiego wymagał wjazdu po schodach ruchomych, co wymagało sprawności od osoby niepełnosprawnej.



## Moskwa (Moskwa Oktiabrskaja)

Wjazd na dworzec ze względu na schody utrudniony. Udało nam się dostać na dworzec z boku budynku dworcowego (lewa strona) W pierwszej kolejności kilkukrotnie próbowaliśmy poprosić obsługę o pomoc (domofon) i umożliwienie wjazdu bocznym wejściem, ale bez skutku ze względu na barierę językową. W końcu udało nam się dostać na dworzec rampą towarową.

Dojście do peronu bezproblemowe z hali głównej płasko na perony. Dworzec ten, podobnie jak Dworzec Białoruski, jest dworcem czołowym.

### Podsumowanie:

#### Dworzec Białoruski

- Możliwość wjazdu do hali głównej – bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – bezproblemowa, dworzec płaski, czołowy.
- Toalety dla niepełnosprawnych – przy peronie.

#### Dworzec Leningradzki

- Możliwość wjazdu do hali głównej – bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – bezproblemowa, dworzec płaski, czołowy.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.

### Dodatki:

- Wsiadanie do metra w Moskwie. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Wyjazd z metra w Moskwie. [Obejrzyj tutaj!](#)

## Pociąg Moskwa Oktiabrskaja – Sankt Petersburg P Mosk

Pociąg nie posiadał własnej platformy w wagonie, jednakże poziom wagonu był dostosowany do poziomu peronu. W związku z powyższym nie było problemu z przeniesieniem wózków. Pociąg posiadał wagon sypialny przystosowany dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim (jedna osoba) oraz przystosowaną toaletę.

Pozostałe trzy osoby odbywały podróż w sześciuosobowych kuszetkach, jednakże ze względu na niecałkowite obłożenie w składach – w jednym przedziale trzy osoby, w drugim cztery osoby. Podróż dwóch osób na wózkach



w takim przedziale jest mało komfortowa ze względu na brak przestrzeni oraz utrudniony dojazd do przedziału – konieczność demontażu kółek bocznych.





Wózki osób podróżujących w przedziałach nieprzystosowanych do potrzeb niepełnosprawnych zostały pozostawione w przedziale przystosowanym, gdzie było dużo przestrzeni.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – dojazd do przystosowanego przedziału szeroki, bezproblemowy, dojazd do przedziałów nieprzystosowanych wymaga demontażu kółek bocznych.
- Wjazd do przedziału sypialnego nieprzystosowanego – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – przystosowane, dostępne.
- Miejsce dla wózków – w przedziale przystosowanym, w przedziałach nieprzystosowanych maksymalnie jeden wózek po złożeniu.

#### Sankt Petersburg Moskiewski

Wysiadanie na dworcu Sankt Petersburg... przy pomocy asystentów. Wyjazd z peronów do hali głównej bezproblemowy – hala na tym samym poziomie co perony. Toaleta dla osób niepełnosprawnych usytuowana na placu, z tyłu budynku dworca.







Aby przedostać się na dworzec Sankt Petersburg, korzystaliśmy z metra petersburskiego. Mimo że z hali głównej dworca moskiewskiego jest wejście bezpośrednio do metra, nie mogliśmy z niego skorzystać ze względu na schody.

Aby dostać się do metra należy opuścić halę główną i skierować się w prawo na placyk pomiędzy dworcem a budynkiem metra – z tej strony udało nam się dostać do budynku metra jego wyjściem.

Następnie zjechaliśmy schodami ruchomymi w kierunku peronów metra, gdzie dwukrotnie trzeba było pokonać schody klasyczne.





Wyjazd z metra przy Dworcu Finlandzkim ze względu na pomysły obsługi metra, by wyjechać schodami ruchomymi z wykorzystaniem podnośnika przypominającego „paleciak w supermarkecie”, skończył się upadkiem na schodach ruchomych jednego z uczestników i stoczeniem się wózka z kilkunastu metrów w dół schodów.

### Sankt Petersburg Finlandzki

Usytuowanie dworca, mimo że jest płaskie, po wejściu wejściem głównym powoduje konieczność pokonania kilku schodów do poziomu hali. W związku z tym obsługa dworca skierowała nas dookoła budynku dworca do bramy, którą wpuszczono osoby niepełnosprawne bezpośrednio na peron 1., z którego odjeżdżał pociąg do Helsinek. Przejście odbywało się w asyście strażnika granicznego ze względu na odprawę paszportową.

Peron dostosowany poziomem do hali głównej, jak również do poziomu wagonów.



### Podsumowanie:

Dworzec Moskiewski

- Możliwość wjazdu do hali głównej – płaski od strony bocznej dworca z bezpośrednim dojściem z peronów.
- Możliwość dotarcia na perony – płaski z poziomu dworca.
- Toaleta dla niepełnosprawnych – usytuowana za budynkiem dworcowym.

### Dodatki:

- Wsiadanie z pociągu w Sankt Petersburgu. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Incydent w metrze w Sankt Petersburgu. [Obejrzyj tutaj!](#)

### Pociąg Sankt Petersburg – Helsinki (Allegro S2 155MJ)

Wjazd do pociągu z wykorzystaniem wewnętrznej platformy.

Podróż odbywała się w wagonie bezprzedziałowym z wydzielonymi miejscami dla wózków inwalidzkich.

Istotną sprawą był fakt, że bilety dla osób na wózkach zakładały przejazd na wózku przez cały czas trwania podróży, bez przesiadania się na przyporządkowane miejsce siedzące, co spowodowało pewne zamieszanie z zamianą miejsc. Przejazd w wagonie bezproblemowy – wystarczająco dużo miejsca. Wózki, po przejściu osób niepełnosprawnych na miejsca siedzące, pozostawiliśmy w wyznaczonym miejscu dla wózków. Toaleta dostosowana do potrzeb osób na wózkach.



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – platforma wewnętrzna.
- Przejazd po pociągu – do miejsca wyznaczonego bezproblemowo, wzdłuż miejsc siedzących, bez konieczności demontażu kółek bocznych.
- Wjazd do przedziału – do wagonu bezprzedziałowego możliwy.
- Dostęp do toalet – toaleta przystosowana.
- Miejsce dla wózków – wyznaczone miejsce dla wózków inwalidzkich.



## Helsinki

Wysiadanie z pociągu z wykorzystaniem wewnętrznej platformy. Dworzec w układzie czołowym z płaskim dojazdem z peronów do hali głównej oraz wyjazdem na miasto.

### Podsumowanie:

- Platforma/podnośnik – brak danych.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – hala płaska, na tym samym poziomie.
- Możliwość dotarcia na perony – z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.

### Dodatki:

- Wysiadanie z pociągu w Helsinkach. [Obejrzyj tutaj!](#)



## Pociąg Helsinki – Kemi (R 265)



Wsiadanie do pociągu bez konieczności pomocy lub dodatkowego wyposażenia ze względu na fakt, że poziom peronów był równy z poziomem podłogi wagonu, a odległość między peronem a wagonem była niewielka. W pociągu była dostępna toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, wyposażona również w prysznic. Przemieszczanie się po pociągu możliwe wzdłuż wagonów sypialnych bez konieczności demontażu kółek bocznych.

### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu wzdłuż przedziałów sypialnych bez konieczności demontażu wózka (przy zamkniętych drzwiach przedziałów).
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – toaleta przystosowana, z prysznicem.
- Miejsce dla wózków – w przedziale sypialnym po złożeniu.

### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu w Helsinkach. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Toaleta w pociągu Helsinki-Kemi. [Obejrzyj tutaj!](#)

## Kemi

Małutka stacja na północy Finlandii w mieście Kemi, z której można przejechać autobusem do miasta Lulea w Szwecji, skąd kontynuowaliśmy podróż koleją po Skandynawii.

Mały budynek stacyjny z toaletą przystosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Do dworca autobusowego około 500 m pod górkę, skąd można kontynuować podróż w ramach biletu kolejowego do Lulei, z przesiadką w Tornio.







#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu do hali głównej – wjazd do budynku dworca po rampie bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – dojście do peronu bezpośrednio z miasta.
- Toalety dla niepełnosprawnych – w budynku dworca.

#### Przejazd Kemi – Tornio – Lulea

Przejazd autobusem w ramach biletu Eurorail, w pierwszej części autobusem nieprzystosowanym, do Tornio, gdzie trzeba przemieścić się ok. 1 km pieszo na drugi dworzec, z którego odjeżdżają autobusy do Lulei. Następna część podróży odbywała się autobusem dostosowanym do potrzeb osób niepełnosprawnych. Obsługa autobusu również zapewniała pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu.







## Lulea

Niewielka stacja na północy Szwecji z przystosowaną toaletą w małym budynku dworcowym przylegającym do peronu, z którego odjeżdżają pociągi dalekobieżne.



### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu do hali głównej – wjazd do budynku dworca po rampie bezpośrednio z peronu.
- Możliwość dotarcia na perony – dojście do peronu bezpośrednio z miasta.
- Toalety dla niepełnosprawnych – w budynku dworca.

### Dodatki:

- Wsiadanie do pociągu w Lulea. [Obejrzyj tutaj!](#)

### Pociąg Lulea – Sztokholm (D 91)

Wsiadanie do pociągu przy pomocy asystentów, z koniecznością podniesienia wózków na wysokość ok. 0,5 m ze względu na wysoki poziom wagonów w stosunku do poziomemu peronu w Lulei.

Przejazd po pociągu wzdłuż przedziałów sypialnych bez konieczności demontażu wózka.



Po wejściu do przedziału konieczność złożenia wózka z możliwością umieszczenia go w miejscu na bagaż i pod miejscami do spania.

Toaleta na końcu wagonu nieprzystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, bez możliwości wjazdu. Pysznice nieprzystosowane.



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość dojazdu do przedziałów sypialnych bez konieczności demontażu.
- Wjazd do przedziału – brak możliwości ze względu na wymontowanie.
- Dostęp do toalet – dojazd do drzwi wejściowych do toalety i konieczność przeskoczenia na muszlę.
- Miejsce dla wózków – złożone w lukach bagażowych i pod miejscami do spania oraz w luku bagażowym między przedziałem a prysznicem.

#### Sztokholm (Stockholm Central)

Wysiadanie z pociągu przy pomocy asystentów. Wyjście z peronów do hali dworca z wykorzystaniem wind na końcu peronu. Hala dworca płaska z bezpośrednim wyjściem na miasto.







#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu do hali głównej – wjazd z holu pod peronami.
- Możliwość dotarcia na perony – windą z holu pod peronami do części peronów, dojazd do peronu do pociągu odjeżdżającego do Berlina bezpośrednio z hali głównej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.

#### Pociąg Sztokholm – Kopenhaga (X2 525)



Wejście do pociągu odbyło się przy pomocy asystentów.

Podróż odbywała się w wagonie bezprzedziałowym na pierwszych miejscach siedzących w wagonie. Dojazd do tych miejsc bezproblemowy. Wózki po złożeniu umiejscowione w luku bagażowym.

Dostęp do toalet na zasadzie dojazdu do przedziałka z koniecznością przeskoczenia osoby z wózka na muszlę.



#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do skrajnych miejsc w wagonie bezprzedziałowym.
- Wjazd do przedziału – możliwy wjazd.
- Dostęp do toalet – możliwość dojazdu do przedsionka.
- Miejsce dla wózków – w lukach bagażowych po złożeniu.

#### Kopenhaga (København H)

Wysiadanie z pociągu w Kopenhadze, podobnie jak we wcześniejszych miastach, odbywało się przy pomocy asystentów.

Wyjazd z peronów przy wykorzystaniu windy na poziom wyżej, gdzie była usytuowana hala dworca. Wyjazd z dworca na miasto bezpośrednio z hali głównej usytuowanej na tym samym poziomie co dworzec. Na wprost wyjścia widoczne na zdjęciu schody na chodnik, które można objechać z prawej lub lewej strony, żeby nie było konieczności ich używania.







#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronów windą.
- Możliwość dotarcia na perony – windą na poziom niżej.
- Toalety dla niepełnosprawnych – brak danych.

#### Dodatki:

- Wyjazd z peronu na dworcu w Kopenhadze. [Obejrzyj tutaj!](#)

#### Pociąg Kopenhaga – Berlin (Orion CNL 50473)



Wsiadanie do pociągu z wykorzystaniem asystentów. Przejazd wzdłuż przedziałów sypialnych po demontażu kótek bocznych. Brak możliwości wjazdu do toalet – konieczność przesiadania się z wózka na muszlę.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu wzdłuż przedziałów sypialnych po demontażu kótek bocznych.
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy.
- Miejsce dla wózków – po złożeniu w przedziałach sypialnych.

## Berlin Hbf

Wysiadanie w Berlinie przy pomocy asystentów. Poruszanie się po dworcu bezproblemowe, pomiędzy poszczególnymi poziomami windą. Toaleta dla niepełnosprawnych dostępna.



### Podsumowanie:

- Platforma/podnośnik – platforma wózkowa.
- Możliwość wjazdu do hali głównej – z peronu windą do kompleksu dworcowego.
- Możliwość dotarcia na perony – z hali głównej windą na peron.
- Toalety dla niepełnosprawnych – dostępne.

### Pociąg Berlin Hbf – Warszawa Centralna (EC 41)

Wsiadanie do pociągu w Berlinie przy pomocy asystentów. Przemieszczanie się po wagonie – możliwy wjazd do pierwszego przedziału przednimi kółkami, a następnie konieczność przeskoczenia na miejsca siedzące. Wózki po złożeniu w górnych lukach bagażowych, pod siedzeniami oraz na siedzeniach. Dostęp do toalety możliwy poprzez dojazd do drzwi wejściowych, a następnie konieczność przeskoczenia na muszlę.

#### Podsumowanie:

- Możliwość wjazdu – pomoc osób trzecich.
- Przejazd po pociągu – możliwość przejazdu do przedziałów bez demontażu kółek bocznych.
- Wjazd do przedziału – niemożliwy.
- Dostęp do toalet – niemożliwy wjazd.
- Miejsce dla wózków – po złożeniu w przedziałach.

#### Dodatki:

- Przemieszczanie się w pociągu Berlin – Warszawa. [Obejrzyj tutaj!](#)
- Wsiadanie na dworcu Warszawa Centralna. [Obejrzyj tutaj!](#)

## 5.2. Niepełnosprawni w podróży – kampania Komisji Europejskiej

Osoby niepełnosprawne oraz o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo podróżować po wszystkich krajach członkowskich UE na zasadach niedyskryminacyjnych. Takie prawa przysługują zarówno w przypadku podróży lotniczych, jak i kolejowych. Trwają prace nad kolejnymi środkami transportu (autobus, żegluga śródlądowa), które również mają stać się bardziej przyjazne. Wszak podróżowanie jest prawem wszystkich! Dla ułatwienia stosowania tego prawa pewien minimalny zakres uprawnień jest jednakowy na terenie całej Unii, jednakowa jest także procedura reklamacji oraz zażalenia, a każdy kraj członkowski ustanowił własny organ odpowiedzialny za przestrzeganie tych praw, do którego poszkodowany może zwrócić się o pomoc. Nie trzeba być już więc specjalistą prawnikiem, aby móc skutecznie egzekwować swoje prawa.

**Transport lotniczy.** Na pewno warto zwrócić uwagę na zapis ogólny, głoszący, że wszystkie osoby niepełnosprawne są chronione przed dyskryminacją podczas dokonywania rezerwacji i wejścia na pokład samolotu. Osoby te mają również prawo do otrzymania pomocy na terenie lotniska (przy odlocie, po przylocie i podczas tranzytu) oraz na pokładzie samolotu. Zaleca się poinformowanie o potrzebie pomocy z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Powinno się zapewniać pomoc odpowiadającą szczególnym potrzebom (a więc np. w przypadku niesłyszących – informacje na piśmie), aby niepełnosprawni mieli takie same możliwości podróżowania drogą lotniczą i kolejową jak inni obywatele, a pomoc ta ma być nieodpłatna. Chodzi tu także o zatrudnienie odpowiednio wykwalifikowanego personelu (np. posługującego się językiem migowym).

Pomoc udzielana w portach lotniczych powinna m.in. umożliwiać przemieszczanie się z wyznaczonego punktu przylotu w porcie lotniczym do samolotu oraz z samolotu do wyznaczonego punktu odlotu z portu lotniczego wraz z wejściem na pokład i zejściem z pokładu samolotu. Powyższe punkty powinny być oznaczone przynajmniej przy wejściach głównych do budynków terminali, w strefach odprawy, w pociągu, w kolejce naziemnej, na przystankach metra i autobusu, na postojach taksówek i w innych punktach dojazdowych oraz na parkingach samochodowych przy portach lotniczych. Pomoc powinna być zorganizowana w sposób pozwalający uniknąć zakłóceń i opóźnień.

Wszystkie istotne informacje dostarczane pasażerom lotniczym powinny być przekazane w alternatywnych formach dostępnych dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz powinny być przynajmniej w tych samych językach, co informacje dostępne dla pozostałych pasażerów. Szczególne prawa osób niepełnosprawnych to:

- zakaz odmowy przyjęcia rezerwacji na lot z powodu niepełnosprawności,
- zakaz odmowy przyjęcia na pokład osoby niepełnosprawnej tylko z powodu niepełnosprawności,
- dostosowanie form przekazu informacji oraz rezerwacji do szczególnych potrzeb niepełnosprawnych,
- pomoc w porcie lotniczym i na pokładzie samolotu.

W przypadku, gdy pasażer czuje, że jego prawa zostały naruszone, powinien zgłosić skargę do portu lotniczego bądź linii lotniczej. W przypadku braku odpowiedzi w ciągu 30 dni pomocny może okazać się Urząd Lotnictwa Cywilnego, do którego można również złożyć skargę: [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

**Transport kolejowy.** W przypadku kolei zgodnie z przepisami dotyczącymi praw pasażerów kolei w Unii Europejskiej osoby niepełnosprawne nie mogą być w żaden sposób dyskryminowane lub gorzej traktowane ze względu na swoją niepełnosprawność. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby mające trudności z poruszaniem się mają prawo do pomocy podczas podróży koleją. Prawo to przysługuje każdemu, kto cierpi z powodu ograniczenia zdolności poruszania się, na przykład z powodu podeszłego wieku, urazu czy upośledzenia. Potrzeba pomocy powinna być zgłoszona do przewoźnika telefonicznie lub pocztą elektroniczną nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem podróży.



Zgłoszenie powinno zawierać:

- datę podróży,
- relację (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
- numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
- rodzaj niepełnosprawności,
- informację, czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun) lub pies przewodnik,
- informację o przewożonym przez pasażera bagażu,
- dodatkowe informacje (np. proponowane miejsce spotkania),
- imię i nazwisko podróżnego oraz telefon kontaktowy.

Zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy należy kierować do przewoźników:

#### **PKP Intercity SA**

- Informacja krajowa – tel. 22 474 51 75, infolinia 19757

#### **Przewozy Regionalne Sp. z o.o.**

- w Białymstoku – tel. 782 452 693 , 782 452 717
- w Bydgoszczy – tel. 782 550 629
- w Gdyni – tel. 722 341 240, 722 341 528
- w Katowicach – tel. 782 554 454
- w Kielcach – tel. 41 278 35 35, 782 555 573
- w Krakowie – tel. 782 556 787
- w Lublinie – tel. 722 349 320, 722 349 321
- w Łodzi – tel. 722 356 250, 722 352 181, 722 357 597
- w Olsztynie – tel. 665 914 103
- w Opolu – tel. 665 916 090
- w Poznaniu – tel. 665 913 973
- w Rzeszowie – tel. 782 450 801
- w Szczecinie – tel. 665 912 387
- we Wrocławiu – tel. 782 451 435
- w Zielonej Górze – tel. 665 915 411

#### **Koleje Mazowieckie – KM Sp. z o.o.**

- tel. 22 473 79 00

#### **Koleje Dolnośląskie SA**

- tel. 76 753 51 22

#### **PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.**

- tel. 58 721 12 11

#### **Warszawska Kolej Dojazdowa Sp. z o.o.**

- tel. 22 758-00-12, 22 755-70-82

#### **Arriva RP Sp. z o.o.**

- tel. (22) 481 39 48

Aktualne numery telefonów i adresy poczty elektronicznej dostępne są na stronach internetowych przewoźników, w punktach informacji, a także w formie ogłoszeń wywieszonych na dworcach. W przypadku późniejszego

zgłoszenia otrzymanego od osoby z niepełnosprawnością lub nawet jego braku pracownicy kolei mają obowiązek podjąć starania w celu umożliwienia tej osobie odbycia zaplanowanej podróży. Przewoźnicy kolejowi mają obowiązek udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na pytania dotyczące dostępności obiektów i taboru kolejowego oraz udogodnieniach dostępnych podczas podróży. Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu w celu jego nabycia. Bilet kupują podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością nie będzie usatysfakcjonowana poziomem otrzymanej pomocy, powinna złożyć skargę na naruszenie praw pasażera do przewoźnika, z którego usług korzystała podczas podróży. W sytuacji, gdy uzyskana odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca (lub nie zostanie udzielona w terminie 30 dni), możliwe jest złożenie do prezesa Urzędu Transportu Kolejowego (ul. Chałubińskiego 4; 00-928 Warszawa) pisemnej skargi na naruszenie przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Skarga będzie rozpatrzona w trybie postępowania administracyjnego.

Rozporządzenia dają więc ogólny pogląd na to, jak należy udzielać pomocy osobom niepełnosprawnym.

To dopiero początek zmian umożliwiających niepełnosprawnym podróżowanie na zasadach niedyskryminacyjnych. Regulacje nie określają jeszcze konkretnych rozwiązań, co dokładnie znaczy zaadaptowanie formy przekazu do szczególnych potrzeb. Formy te wynikają na bieżąco z praktyki organów zobowiązanych do przestrzegania tych przepisów. Na pewno kluczowy jest w tym procesie udział samych niepełnosprawnych, którzy najlepiej wiedzą, jak można im pomóc i co im najbardziej dokucza w podróżowaniu.

#### Pobierz filmy

- Wersja długa: <http://ec.europa.eu/avservices/video/videoplayer.cfm?ref=I066339&videolang=pl&sitelang=en>
- Wersja krótka: <http://www.youtube.com/watch?v=MKsKVXxCR84>

Organizatorem Kampanii jest Komisja Europejska, Dyrekcja Generalna ds. Transportu i Mobilności. W sprawach naruszeń praw pasażera oraz informacji o prawach można dzwonić lub pisać do:

- Urzędu Transportu Kolejowego: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl), tel. 801 04 40 80 (w dni robocze w godz. 9:00-10:00),
- Urzędu Lotnictwa Cywilnego: 022 520 74 84.

Powyższy materiał jest zamieszczony na stronie: <http://www.sezamsm.pl/aktualnosci/51-niepelnosprawni-w-podrozy-kampania-komisji-europejskiej>

## 5.3. Komentarze

### 5.3.1. Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji – „Bariery na bocznice”

Załącznik zawiera publikację udostępnioną za zgodą Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji.

- Dane publikacji: 30.04.2013
- Autor: Piotr Stanisławski
- Źródło: Integracja 5/2012

PKP od lat nie ma dobrej opinii wśród Polaków. Także wśród tych z niepełnosprawnością. Ale potrafi też czasem mile zaskoczyć. Wśród zmian, jakie kolej podjęła na rzecz pasażerów z różnymi niepełnosprawnościami, najwięcej pochwał zbiera dostępna informacja oraz pomoc w odbyciu podróży.

Najwięksi przewoźnicy kolejowi (Przewozy Regionalne, Koleje Mazowieckie, Koleje Śląskie, Koleje Wielkopolskie, PKP Intercity) umieszczają już na swych stronach internetowych wśród informacji także te o dostosowanych wagonach, dworcach, stacjach, toaletach, a czasem nawet podają listę peronów z informacją, czy można dostać się na nie windą, platformą czy schodami (zwykle w zakładkach „Prawa i obowiązki pasażera”). Ponadto gdy osoba z niepełnosprawnością wcześniej zgłosi przewoźnikowi planowaną podróż, spółka zorganizuje jej pomoc w dostaniu się na peron, do pociągu i wydostaniu się z niego. Jeszcze niedawno o takiej pomocy pasażerowie z niepełnosprawnością mogli tylko pomarzyć.

– Dużo podróżuję Przewozami Mazowieckimi, interREGIO i InterCity – mówi Teresa Balcerzak poruszająca się na wózku elektrycznym. – Zawsze dzwonię i informuję przewoźnika, że będę jechała za kilka dni o tej godzinie i takim pociągiem. I zawsze jest jakaś ekipa, która wsadza mnie do pociągu, a jeśli wysiadam w dużym mieście, to czeka druga ekipa i pomaga wysiąść z pociągu i wydostać się z peronu.



Fot.: Piotr Stanisławski

Kierownicy pociągów są też poinformowani o mojej podróży. Gorzej jest na mniejszych dworcach i stacjach, tam nie ma obsługi, która pomogłaby mnie wnieść, nie ma więc możliwości dostania się do pociągu, jeśli ten nie ma zainstalowanej windy. Gdy jadę z Warszawy i wysiadam na małej stacji, np. we Wrześni czy Pruszkowie, to kierownik pociągu już organizuje pomoc, abym mogła wysiąść, nie muszę się tym martwić. Wydostanie się z peronu, gdzie są tylko schody do wyjścia, spada już na mnie i muszę sama organizować wręcz „łapankę” ludzi do pomocy. Nie zawsze są i trzeba czekać.

Ostatnio pani Teresa jechała do Sochaczewa i jak zwykle powiadomiła telefonicznie o tym PKP. Jeszcze przed podróżą otrzymała telefon z informacją, że winda na stacji Warszawa Stadion nie działa, więc lepiej, aby wysiadła na Śródmieściu. Tam czekał już pracownik stacji, który pomógł jej wydostać się z peronu windą. Pani Teresa przyznaje, że są pewne utrudnienia, nie może np. po zgłoszeniu podróży zmienić godziny powrotu pociągiem. Docenia jednak starania PKP. Cieszy się, że kolej oferuje jakąś pomoc, bo kiedyś jej w ogóle nie było i nie mogła podróżować. Nie musi też kupować biletów w kasie, ale u konduktora, kiedy je sprawdza. I dodatkowo za to nie zapłaci. – Moim zdaniem na kolei najbardziej zmieniła się obsługa osoby niepełnosprawnej – kończy Teresa Balcerzak.

– W pociągu odpowiedzialny jest za mnie kierownik pociągu, przychodzi do mnie, kiedy stoję na peronie, a pociąg nie odjedzie dopóki mnie do niego nie wsadzi. Na nim spoczywa odpowiedzialność, abym dostała się do

pociągu i z niego wydostała. Dla mnie to bardzo ważne, może najważniejsze. Nie niepokoję się tłokiem przed wejściem do wagonu, że nie zdążę wsiąść albo pociąg odjedzie, a ja zostanę w wagonie, kiedy jest moja stacja. Nie stresuję się, że nie znajdę kilku silnych mężczyzn do pomocy. Mam psychiczny komfort, że pociąg beze mnie nie odjedzie, a kiedy będzie moja stacja, nie ruszy, zanim nie wysiądę. Obsługa dworca też się mną zajmie i przeniesie na inny peron, gdzie mam przesiadkę, albo do wyjścia. Szkoda, że wszystkie dworce nie oferują takiej obsługi, choć mają duży personel. PKP powinna wymóc na nich, aby także wyznaczono spośród pracowników i ochrony dworca jedną ekipę do pomocy pasażerom niepełnosprawnym.

## Unia naciska

Komisja Europejska w różny sposób stara się wpływać na państwa członkowskie, aby przestrzegały praw pasażerów z niepełnosprawnością. Z tego też powodu wydała w 2009 r. rozporządzenie (nr 1371/2007/WE)



Fot.: Piotr Stanisławski

dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Stanowi ono, że pasażerowie niepełnosprawni nie mogą być w żaden sposób dyskryminowani i gorzej traktowani przez kolej. W rozporządzeniu określono standardy, jakie koleje w całej Europie powinny wprowadzić w obsłudze pasażerów z niepełnosprawnością. Przewoźnicy mają m.in. udzielać informacji na temat dostępności pociągów, dworców i peronów, a pasażerowie z niepełnosprawnością otrzymali prawo zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat. Na przewoźnikach i zarządcach stacji ciąży też obowiązek pomocy takim pasażerom w dostaniu się na peron i do pociągu oraz wydostaniu z nich. Oni sami powinni jednak zgłosić przewoźnikowi zamiar podróży co najmniej 48 godz. przed jej rozpoczęciem. Pracownicy kolei mają obowiązek pomóc również wtedy, gdy pasażer tego nie zgłosił i pojawił się na dworcu. Jeśli stacja nie ma personelu, wtedy jego zarządca musi wywiesić łatwo dostępną informację o najbliższej stacji, gdzie taka pomoc zostanie udzielona (więcej na stronie: [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl), załączka Karta Praw Pasażera).

– Radzimy sobie coraz lepiej z udzielaniem pomocy pasażerom z różnymi dysfunkcjami – powiedziała w programie „Integracja” Danuta Bodzek, członek zarządu PKP Przewozy Regionalne. – Wsłuchujemy się w potrzeby, jakie pasażerowie niepełnosprawni wyrażają, dotyczące podróży naszymi kolejami. Z tego właśnie powodu jako pierwsi w Polsce uruchomiliśmy możliwość obsługi w kasach biletowych osób głuchoniemych i niedosłyszących za pomocą wideoterminali. Prosimy o informowanie nas, co możemy poprawić, ulepszyć, zmienić, a na pewno wszystkich sugestii wysłuchamy i je przedyskutujemy.

W Urzędzie Transportu Kolejowego (UTK) zdają sobie sprawę, że zapewnienie na terenie całego kraju wszystkim podróżującym osobom z niepełnosprawnością równego dostępu do pasażerskich usług przewozowych nie jest obecnie możliwe. PKP to bowiem różne stacje i pociągi, stara infrastruktura, różne wysokości peronów, wszechobecne schody, niezmodyfikowane dworce jeszcze sprzed II wojny światowej, brak jednolitych norm obowiązujących wszystkich zarządców infrastruktury, dworców oraz przewoźników, a także nieprzeszkoleni pracownicy obsługujący takich pasażerów. A mamy 2 640 dworców, z czego czynnych jest 1 000, i w tej liczbie większość jest całkowicie niedostępna dla osób z niepełnosprawnością.

Spółka Dorce Kolejowe zarządza tylko 83 największymi i strategicznymi dworcami, które przynoszą dochody. Nawet wśród nich wiele jest nadal niedostępnych dla podróżnych z niepełnosprawnością. Przeszkód i barier jest więc bez liku. – Jeżeli osoba z niepełnosprawnością nie będzie usatysfakcjonowana poziomem otrzymanej pomocy na dworcu czy w pociągu, powinna złożyć skargę na naruszenie praw pasażera – mówi Piotr Figiel z Departamentu Praw Pasażerów Urzędu Transportu Kolejowego. – Należy ją skierować do przewoźnika, z którego usług korzystano podczas podróży. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca lub nie zostanie udzielona w terminie 30 dni, pasażer może złożyć pisemną skargę do prezesa Urzędu Transportu Kolejowego na naruszenie przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Skarga będzie rozpatrzona w trybie postępowania administracyjnego.



## Kto ma kupić rampę?

Na dworcach inne bariery czekają na osoby mające kłopoty w poruszaniu się, inne na osoby niedosłyszące, inne na niesłyszące, a jeszcze inne na niewidome, słabowidzące czy niskiego wzrostu. Przykładem są główne drzwi wejściowe i wyjściowe w budynku dworca. Otwierają się one na zewnątrz lub do środka. Są barierą i zagrożeniem dla osób poruszających się na wózku, jak i niewidomych oraz niedowidzących. Nagle otwarte mogą uderzyć w którąś z tych osób. Powinny je zastąpić drzwi rozsuwane i przezroczyste, aby podróżni mogli widzieć idących z naprzeciwka (więcej w części: Jak dostosować dworzec?). – Jest wiele rzeczy, które trzeba poprawić – mówi poseł Marek Plura, który do pracy często podróżuje pociągiem.

– To, co diametralnie poprawiłoby sytuację osób na wózkach, to lekki podjazd na kółkach, który pracownik czy ochroniarz stacji przywozi na peron i podstawia pod drzwi wagonu. Idealnie, gdyby taka rampa znajdowała się na stałe na każdym peronie. Lekka rampa na kółkach, którą obsługuje jeden pracownik jest bezpieczniejsza od wnoszenia mnie przez cztery osoby, które nie mogą zmieścić się w drzwiach, a do tego któraś może wpaść nogą w przerwę pomiędzy stopniem a peronem. Zakup rampy czy nawet kilku – po jednej na każdy peron – nie jest dużym wydatkiem, jeśli rozwiązuje to jeden z ważniejszych problemów na stacjach kolejowych. Problemem pozostaje, która z kilkunastu spółek PKP miałaby je kupić, a potem chronić i konserwować: czy Dworce Polskie – odpowiadająca za budynki, czy Polskie Linie Kolejowe – odpowiadająca za perony, czy wreszcie sam przewoźnik? Spółki, martwiąc się głównie o swoje interesy, słabo współpracują w działaniach na rzecz pasażerów niepełnosprawnych.

Rampy przy schodach czy windy na peron instalowane są wyłącznie przy okazji remontów i modernizacji dworca. Tego zresztą wymaga Prawo budowlane. Ale i wtedy nie zawsze tak się dzieje. Przykładem jest niedawno zmodernizowany kosztem 60 mln zł Dworzec Wschodni w Warszawie, na którym nie zamontowano przy peronach ani jednej windy i rampy! PKP mówi, że to była tylko „estetyzacja”, dlatego nie złamano przepisów Prawa budowlanego. Wind nie zainstalowano także na wyremontowanym za niemal 50 mln zł przed Euro 2012 Dworcu Centralnym ani na odnowionym kosztem 1 mln zł Dworcu Zachodnim.

– Dzisiaj najgorszymi wizytówkami miast są dworce – mówi Grzegorz Benedyckiński, burmistrz Grodziska Mazowieckiego. – Od 20 lat jestem burmistrzem i połowa pytań, jakie do mnie trafiają od mieszkańców, dotyczy kolei, a więc czegoś, co ode mnie nie zależy. Stan techniczny infrastruktury kolejowej jest w dramatycznym stanie. Nie mogę jednak z gminnych pieniędzy remontować i dostosowywać dworca dla osób niepełnosprawnych, bo to nie jest obiekt i teren miasta. I tak my sprzątam i malujemy przejścia na perony, bo nie możemy patrzeć już na ten brud. Dwa lata temu rozsypały się na dworcu schody, pisałem w tej sprawie do kolei, bez odzewu. Z gminnych pieniędzy wybudowaliśmy drewniane schody przed zabytkowym dworcem. I stoją tak do dziś. Kiedy zwracamy się do spółki o poprawienie czegoś, to słyszymy, że nie mają kasy.

Pozytywnym przykładem może być pojawienie się na kilku dworcach (na razie tylko w kasach Przewozów Regionalnych na dworcach w Kielcach, Krakowie, Poznaniu, Rzeszowie, Szczecinie, Wrocławiu oraz Warszawie Wschodniej i na Centralnym), urządzeń komunikacji niewerbalnej Seventica pomagających pasażerom posługującym się wyłącznie językiem migowym. To tak naprawdę wideoterminal (z monitorem i zamontowaną kamerą) pozwalający na kontakt z tłumaczem języka migowego on-line. Kiedy pojawi się przy kasie osoba głuchoniema posługująca się językiem migowym, kasjer poprzez wideoterminal łączy się z tłumaczem tego języka. Po połączeniu osoba głuchoniema i tłumacz widzą siebie nawzajem. Ona przedstawia tłumaczowi za pomocą języka migowego temat rozmowy, a ten na bieżąco tłumaczy werbalnie kasjerowi w słuchawkach to, co powiedział klient.

Bartek, który czternaście lat temu usiadł na wózku inwalidzkim po tym, jak spadł z rusztowania na budowie i złamał kręgosłup, cieszy się ze zmian na kolei, choć uważa, że te pozytywne, jakie się pokazuje, dotyczą wyłącznie wielkich miast.

– Gdyby nie unijne prawo transportowe, dyrektywy i rozporządzenia, a także unijne pieniądze, to nic by się nie zmieniło na kolei. Podróżuję dużo koleją i widzę, że zmiany zachodzą, ale widać je głównie w wojewódzkich i dużych miastach. W mniejszych i na prowincji jest jak za króla Ćwieczka, tam czas stanął w miejscu, a jedynym śladem zmian jest nowa farba na płocie i elewacji stacji. O pomocy pasażerowi niepełnosprawnemu nikt tam nie słyszał, nawet na dworcach, gdzie mają spory personel. Najwidoczniej spółka, która zawiaduje tymi dworcami nie ma zamiaru brać przykładu z innych spółek w pomocy niepełnosprawnym podróżnym. Dostanie się na peron i do pociągu jest niewykonalne bez znalezienia kilku osób, a w pociągu siedzi się najczęściej przy kiblu. Tak więc PKP ma kilka twarzy.

## Przed polityczną decyzją

Burmistrzowie wielu miast byliby skłonni przejąć dworzec kolejowy na własność, ale nie na warunkach oferowanych przez spółkę. Ona najczęściej proponuje gminom wydzierżawienie dworca na okres kilkudziesięciu lat. Tylko nieliczni na to przystają. Większość samorządów nie chce inwestować pieniędzy w obiekty, które nie są ich własnością. Dlatego dworce popadają w coraz większą ruinę.



Fot.: Piotr Stanisławski

– Ja nie widzę szansy na większe zmiany na kolei bez podjęcia decyzji politycznych – mówi prof. Wojciech Suchorzewski z Politechniki Warszawskiej. – Nawet podczas remontów i modernizacji dworców kolejowych powierzchnie bierze się pod uwagę potrzeby osób niepełnosprawnych, rzadko kiedy buduje się windy czy platformy na peronach pozwalające się z nich bezproblemowo wydostać. Poza tym w przepisach jest dość duża elastyczność, często tylko zaleca się dostosowanie, ale nie wymaga się go i nie przewiduje sankcji. Skutki widzimy. Niestety, rozporządzenie Komisji Europejskiej 1371/ 2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym nie jest dokumentem obligatoryjnym dla krajów członkowskich Unii. Z tego też powodu prezes Urzędu Transportu Kolejowego (UTK) przed-

stawił zapisy rozporządzenia wszystkim podmiotom świadczącym przewozowe usługi kolejowe jako „rekomendacje” i „najlepsze praktyki” w obsłudze pasażerów z niepełnosprawnością. – To są jedynie zalecenia UTK – mówi poseł Marek Plura. – Samymi siłami Urzędu Transportu Kolejowego nie można zobowiązać przewoźników, aby zrobili dla osób niepełnosprawnych to czy tamto, jeśli nie przewidują tego przepisy. Dobrze, że takie zalecenie jest, bo część dworców i przewoźników wprowadza zmiany. To może być załączek systemu.

## Z konwencji ONZ

### Artykuł 9

1. (...) Państwa Strony podejmą odpowiednie środki w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do (...) transportu (...) Środki te, obejmujące rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier w zakresie dostępności, stosują się między innymi do:

(a) budynków, dróg, transportu (...)

Jak dostosować dworzec?

- Zapewnić na dworcu z personelem jedną ekipę pomagającą pasażerom z niepełnosprawnością.
- Zamontować podjazd do drzwi budynku lub zrobić wejście z poziomu chodnika.
- Wymienić wejściowe drzwi na rozsuwane.
- Obniżyć wysoko umieszczone informacje z rozkładem pociągów.
- Powiększyć czcionkę na drukowanych rozkładach jazdy.
- Poprawić dźwięk z megafonów z informacją dla podróżnych (zbyt duży pogłos, skrzeczenie).
- Obniżyć ladę na wysokość 60 cm przy jednej kasie biletowej oraz jednym punkcie informacji.
- Wyposażyć jedną kasę oraz jeden punkt informacji w: pętlę indukcyjną, wideoterminal, system głośnomówiący interkom.
- Ustawić w holu przy wejściu stanowisko z planem dworca w alfabecie Braille'a.
- Zamontować poręcze po obu stronach przy wszystkich schodach i przejściach na dworcu.
- Zamontować w posadzce ścieżki dotykowe dla osób niewidomych i niedowidzących prowadzące do najważniejszych miejsc dworca (kasy, punkt informacyjny, perony, windy, toaleta).
- Położyć antypoślizgowe 10-centymetrowe pasy ostrzegawcze w kontrastowych żółtych kolorach wzdłuż wszystkich krawędzi peronów oraz przy wszystkich schodach (krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia w biegu schodów).
- Zamontować dotykowe pasy ostrzegawcze (wypustki) przy wszystkich schodach (przed pierwszym stopniem biegu schodów – na górze i na dole) oraz wzdłuż wszystkich peronów (w odległości 60 cm od krawędzi).

- Oznaczyć drzwi i windy na framugach i obrzeżach kontrastowym pasem w żółtym kolorze.
- Zapewnić na każdym peronie ze schodami windę lub platformę schodową.
- Zamontować przycisk przy platformie schodowej wzywający osobę, która ją obsługuje.
- Poprawić przejścia na poziomie torów wyznaczone dla osób niepełnosprawnych, aby nie było dziur, nierównych płyt i szyn wystających ponad płyty.
- Wyposażyć perony w przenośną pochylnię na kółkach (dla wagonów z wysokimi wejściami), a także w rozkładany podjazd (dla wagonów z niskimi wejściami).
- Przeszkolić personel dworca z obsługi pasażerów z niepełnosprawnością.

## 5.3.2. Fundacja Polska Bez Barrier – Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Załącznik zawiera publikację udostępnioną przez Fundację Polska Bez Barrier

- Dane publikacji: 04.03.2015
- Autorzy: Maciej Augustyniak i Izabela Sopalska
- Źródło: materiał własny

### Osoby z niepełnosprawnością ruchową – Fundacja Polska Bez Barrier

Dostępność infrastruktury i usług jest zagadnieniem nie tylko technicznym, ale także etycznym, za którym kryje się realizacja specjalnej misji społecznej kolei. Niezależnie od obowiązujących przepisów i ograniczeń, wszyscy mamy równe prawa. Warto pamiętać, że osoby z niepełnosprawnościami to tacy sami klienci jak wszyscy inni. Po prostu mają niekiedy specjalne potrzeby. Zadaniem osób odpowiedzialnych za infrastrukturę i usługi kolejowe jest sprawienie, by korzystanie z nich było możliwe bez podziałów i wykluczeń. Pamiętajmy, że za każdą decyzją dotyczącą dostępności kryją się pieniądze. Zazwyczaj są to publiczne pieniądze. Warto zadbać o to, by środki te wydatkowane były mądrze.

Projektowanie uniwersalne to przestrzenie stworzone i zarządzane tak, że nasze cechy fizyczne (i inne) nie przeszkadzają nam w ich użytkowaniu. Kluczową kwestią jest informacja o rodzajach oraz funkcji dostępnych udogodnień. Osoba z niepełnosprawnością ruchową już na etapie pierwszego kontaktu z koleją (np. telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej zgodnej ze standardem WCAG 2.0) powinna mieć dostęp do pełnej informacji na temat udogodnień, jakie zapewniają wybrane przez nią dworce kolejowe i przewoźnicy. Informacja powinna być powszechna wśród pracowników i łatwo dostępna dla klientów – niezależnie od tego, jaka spółka kolejowa świadczy daną usługę.

Kolej stoi w obliczu problemu, którego skali do dziś nie udało się nawet rozpoznać. Nie zostało dotąd przeprowadzone rzetelne badanie dostępności wszystkich dworców kolejowych, co powinno być początkiem długofalowego planu dostępności i standaryzacji. Pracownicy dworców i pociągów nie posiadają wystarczających narzędzi umożliwiających profesjonalną obsługę klientów ze specjalnymi potrzebami, a rola zastosowanych udogodnień nie zawsze jest jasna dla osób mających z nich korzystać. Wózek będący na wyposażeniu dworca powinien mieć zawsze napompowane koła, a na obniżonym blacie nie może stać kwiatek lub pojemnik z ulotkami. Wspomniane problemy wynikają przede wszystkim z braku wiedzy na temat celu zastosowania udogodnień.

Obligatoryjne, cykliczne szkolenia, przeprowadzane wg. jednego standardu powinny być normą dla wszystkich pracowników kolei. Zapewnienie pasażerowi z niepełnosprawnością ruchową pełnego dostępu do usług wymaga zarówno oczywistych dostosowań dworca (toalety dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową, blaty kas na odpowiedniej wysokości, dostęp do kluczowych obszarów budynku bez konieczności pokonywania schodów itp.), jak i ciągłego monitorowania dostępności, by zapobiegać powstawaniu nowych barier. Z punktu widzenia osoby z niepełnosprawnością podział kompetencyjny pomiędzy spółkami kolejowymi nie powinien mieć znaczenia. Dworce (wraz z obiektami zarządzanymi przez najemców np. kioski z prasą, kawą), tabor kolejowy (w tym wagony restauracyjne, wagony z miejscami do leżenia), przeszkolony personel – to elementy całości, która powinna być dostępna również dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Nie powinna mieć miejsca sytuacja, gdy osoba poruszająca się na wózku jest informowana, że z powodu zbyt wąskich ciągów komunikacyjnych

nie może wejść do wagonu restauracyjnego, lecz w zamian za to może zamówić jedzenie do przedziału. Idąc podobnym tokiem rozumowania – wszyscy podróżni, równo traktowani, powinni zostać pozbawieni możliwości konsumpcji w wagonie restauracyjnym – a to, jak wiemy, jest rozwiązaniem nie do przyjęcia.

Aby móc rozmawiać o problemie dostępności stacji i przystanków kolejowych dla osób z niepełnosprawnością ruchową, należy przede wszystkim przeprowadzić rzetelną diagnozę obecnej sytuacji. Pozwoli to oszacować skalę potrzebnych modyfikacji, a następnie rozpocząć wprowadzanie zmian i standaryzację rozwiązań stosowanych w obrębie wszystkich obiektów kolejowych.

## 5.3.3. Fundacja Vis Maior – Pasażerowie niewidomi i słabowidzący w transporcie kolejowym

Załącznik zawiera publikację udostępnioną przez Fundację Vis Maior

- Dane publikacji: 06.03.2015
- Autor: Jacek Zadrożny
- Źródło: materiał własny

Osoby z niepełnosprawnością wzroku mają ograniczone możliwości korzystania z wizualnej informacji pasażerskiej i przez to utrudnione podróżowanie pociągiem. Szczególnie trudnym miejscem są dworce kolejowe, gdzie występują liczne obszary niebezpieczne, w tym perony. Projektowanie przestrzeni dworców i taboru pod kątem osób z niepełnosprawnością wzroku wymaga zatem w pierwszej kolejności zapewnienia bezpieczeństwa, w drugiej – możliwości korzystania z tych obiektów i wreszcie w trzeciej – możliwie wysokiego komfortu użytkowania.

### Bezpieczeństwo

Zapewnienie bezpieczeństwa dla osób niewidomych i słabowidzących oznacza przede wszystkim możliwość korzystania bez narażania się na utratę zdrowia lub życia. Postulat ten można zapewnić poprzez:

- Oznaczenie krawędzi peronów i stref bezpieczeństwa kontrastowymi i dotykowymi oznaczeniami. Należy oznaczyć także krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia każdego ciągu schodów, a w przypadku schodów ruchomych – początku i końca ich ciągu.
- Usunięcie wszelkich elementów wystających ze ścian lub zwisających z góry na wysokości głowy pasażera, czyli w przedziale 150-190 cm. Są to elementy, których nie można wyczuć białą laską i przez to mogą one zostać niezauważone przez osoby o osłabionym widzeniu.
- Umieszczenie kontrastowych pasów na przeszklonych, przezroczystych powierzchniach (drzwi i ściany), co ułatwia ich dostrzeżenie przez osoby słabowidzące.
- Zapewnienie jak najmniejszej różnicy wysokości oraz jak najmniejszej odległości pomiędzy powierzchnią peronu i podłogą. Należy ustandaryzować powyższe wymiary na różnych stacjach.
- Konstruowanie wagonów kolejowych w ten sposób, aby uniemożliwić wypadnięcie z pociągu lub w inny sposób narażenie zdrowia lub życia.
- Oznaczenie stopni przy wejściach do wagonów oraz uchwytów kontrastowym kolorem, aby mogły być łatwo zauważone przez osoby słabowidzące.

### Dostępność

Możliwość korzystania, czyli faktyczna dostępność kolei to:

- Zapewnienie dostępnej informacji o rozkładach jazdy, godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów za pomocą także rozwiązań informatycznych, np. strony internetowej spełniającej wymagania WCAG 2.0. Istotna jest także informacja głosowa oraz wizualna na dużych wyświetlaczach na temat odjazdów i przyjazdów pociągów.
- Możliwość zakupu biletu w kasie lub poprzez stronę internetową. Zazwyczaj urządzenia do sterowania kolejkami (np. system Qmatic) nie są dostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku.



Również wyświetlacze z numerkami przy kasach nie są dostępne dla osób niewidomych oraz mało dostępne dla słabowidzących.

- Możliwość samodzielnego odnalezienia odpowiedniego peronu oraz pociągu. Oznacza to prawidłowe oznaczenie peronów i wejść do wagonów oraz wyraźne oznakowanie samych pociągów. Wewnątrz wagonów należy ponadto zapewnić wyraźne oznakowania miejsc i przedziałów, o ile miejsca są numerowane.

### Komfort

Komfort użytkowania zapewniają elementy wspomagające, chociaż nie są one niezbędne dla korzystania z dworca lub pociągu. Można wśród nich wymienić:

- Oznakowanie ścieżkami prowadzącymi – zarówno wypukłymi, jak i kolorowymi. Takie ścieżki pozwalają osobom niewidomym utrzymać prawidłowy kierunek na dużych przestrzeniach oraz odnajdować konkretne miejsca, np. wejścia na perony lub zejścia z nich. Stosowane powinny być z rozmysłem, ponieważ brak logiki i nadmiar raczej zniechęca do korzystania z nich.
- Wsparcie obsługi dla osób z niepełnosprawnością, czyli osoby asystujące na terenie dworca oraz w pociągu. To wsparcie powinno być realizowane z inicjatywy obsługi, a nie niewidomego pasażera, który nie jest w stanie odnaleźć kogoś w mundurze. Jednocześnie pomoc powinna być dobrowolna, czyli nie powinna wymuszać wsparcia na pasażerze.
- Możliwość uzyskania informacji i zakupu biletu na wydzielonym stanowisku lub poza kolejnością.

Powyższe zalecenia mają charakter jedynie hasłowy i wymagają oczywiście bliższego doprecyzowania, zawierają jednak najbardziej istotne kwestie z punktu widzenia pasażera z dysfunkcją narządu wzroku. Warto jednak korzystać z dobrych rozwiązań stosowanych za granicą, a częściowo także i w Polsce. Kluczem do dostępności jest standaryzacja, o czym często się zapomina, eksperymentując z różnymi rozwiązaniami.

## 5.3.4. Fundacja MaMa

Załącznik zawiera publikację udostępnioną przez Fundację MaMa.

- Autor: Anna Pietruszka-Dróżdż
- Źródło: materiał własny

Kolej to coś więcej niż tylko środek transportu. Podróże po szynach z uciekającymi za oknem krajobrazami są niezapomnianą przygodą, zwłaszcza dla dzieci. Głęboko zapadają w pamięć na wiele lat, zwłaszcza gdy jedzie się z rodzicami na upragnione wakacje, na obóz lub wycieczkę. Te sielankowe wspomnienia z dzieciństwa znikają proporcjonalnie z wiekiem i przeradzają się w kłopotliwą wyprawę dla dorosłych, którzy zaczynają podróżować ze swoimi dziećmi.

Relatywnie rzecz ujmując, kolej jest dość tanim i łatwo dostępnym środkiem lokomocji, dlatego więc rodzice małych dzieci wręcz boją się z niej korzystać?

Zacznijmy od dworca. Statystycznie rodzic podróżujący z dziećmi pojawia się na dużym dworcu kolejowym ok. dwie godziny przed odjazdem pociągu. Dlaczego? Ponieważ z góry przeczuwa, że będą się z taką podróżą wiązały niedogodności.

Fundacja MaMa od 2010 roku zbiera informacje i bada przystosowanie dworców na terenie całego kraju do potrzeb rodziców z dziećmi i osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Z naszego raportu opublikowanego w 2011 roku wynika, że największym ogólnopolskim problemem dworców jest permanentny brak pochylni prowadzących na perony. Niekiedy mamy więcej szczęścia i na niektóre perony możemy dostać się za pomocą zamontowanych szyn naschodowych lub platform, ale z reguły wiąże się to z absurdalnymi rozwiązaniami. Dotarcie do tych miejsc często związane jest z nieoczekiwanym pokonaniem wyrastających nagle schodów. Często też zamontowane szyny nie pasują do rozstawu kół wózka dziecięcego, a tym bardziej inwalidzkiego. Uniemożliwia to tym samym rodzicowi dostanie się na platformę peronu. Wówczas wózek, który z małym dzieckiem waży ponad 25 kg, musi zostać wniesiony samodzielnie lub z pomocą dodatkowej osoby.

Nagminnym problem jest również brak dostosowania wysokości podłogi pociągów niskopodłogowych do wysokości peronów. Uniemożliwia to wjazd wózkiem do pociągu.

Zaletą większości głównych dworców jest to, że przy wejściu możemy spotkać szeroko otwierane drzwi, najczęściej automatyczne, co jest dużym ułatwieniem dla podróżujących rodziców. Duże dworce mogą poszczycić się także podjazdem do budynku, co nie jest regułą w przypadku mniejszych stacji.

Niestety na niewielu dworcach znajdziemy toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, które mają szerokie drzwi umożliwiające wjazd wózka dziecięcego do środka. Na większości polskich dworców toalety są małe, często wchodzi się do nich po schodach lub mają wąskie drzwi. Jest to dość duże utrudnienie dla rodzica podróżującego z wózkiem dziecięcym.

Kolejnym problem jest w zasadzie całkowity brak przewijaków dziecięcych w toaletach dworcowych. Sam stan czystości dworców pozostawia też wiele do życzenia, tylko nieliczne miejsca ocenione zostały przez nas jako „w miarę czyste”. Na większości odczuwalny jest ciągle uciążliwy, nieprzyjemny zapach.

Niestety do dnia dzisiejszego żaden dworzec w Polsce nie ma pokoju rodzinnego, czyli miejsca, gdzie rodzina z dziećmi mogłaby spokojnie i bezpiecznie poczekać na przyjazd pociągu i gdzie znajdowałaby się czysta, duża toaleta z przewijakiem i pomieszczenie, w którym można by przebrać i nakarmić dziecko.

Mówiąc o pociągach, należy zauważyć, że dużym komfortem dla rodzica podróżującego z dziećmi jest możliwość skorzystania z przedziałów przeznaczonych dla matki z dzieckiem. Zostały one stworzone z myślą o tym, aby w niekłępkujących warunkach można było nakarmić i przewinąć pociechę. Należy zadbać o to, aby przedział ten był czysty i dostępny oraz nie był zajmowany przez osoby, które podróżują bez dzieci.

Tym, co zdecydowanie ułatwiłoby podróż pociągiem rodzicom z dziećmi, jest dostęp do czystej toalety, stworzenie przestrzeni – nawet niewielkiej – do zabawy dla starszych dzieci oraz możliwość bezpiecznego „zaparkowania” wózka dziecięcego wewnątrz pociągu. Takie drobne udogodnienia mogą sprawić, że rodzice będą czuli się w przestrzeni dworca i pociągu klientami, których kolej obdarza szczególną opieką.

## 5.4. Bibliografia i materiały źródłowe

- Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich 2011, nr 5, Zasada równego traktowania – prawo i praktyka. Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością. Analiza i zalecenia.
- Błaszczak M. i Przybylski Ł.: Rzeczy są dla ludzi. Projektowanie uniwersalne. Wydawnictwo Naukowe Scholar. Warszawa 2010.
- COST Action 335. Passengers' accessibility to heavy rail systems. European Commission. Directorate-General for Research, 2004.
- Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE) – tzw. TSI PRM.
- Dostępność warszawskich stacji i przystanków kolejowych. Etap I. Diagnoza głównych barier w dostępie do infrastruktury. Raport Stowarzyszenia Integracji Stołecznej Komunikacji SISKOM. Warszawa 2013.
- Frączek R., Pałyga J.: Czynniki warunkujące wybór standardowej wysokości modernizowanych peronów osobowych na sieci PKP oraz zakupy i modernizacje taboru. „Problemy Kolejnictwa”. Zeszyt 141. Warszawa 2006.
- Informacja o wynikach kontroli stanu technicznego i przygotowania kolejowych obiektów dworcowych do obsługi pasażerów – raport. NIK. Departament Systemów Transportowych. Warszawa 2008.
- Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2013 roku na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. „Karta Praw Osób Niepełnosprawnych”. Druk nr 2611. Dokument dostępny na stronie internetowej: <http://www.watchdogpfron.pl/wp-content/uploads/2014/12/Raport-Karta-Praw-ON.pdf>
- Karta UIC 413. Działania usprawniające podróż koleją.
- Lewczak K.: Problematyka dostępności przestrzeni publicznej i transportu. Prezentacja MliR. Zespół do spraw wykonywania postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych. Warszawa 2014.
- Lennika P.: vytváření podmínek pro samostatný a bezpečný pohyb zrakově postižených na železnici. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. Metroprojekt PRAHA a.s. Tekst dostępny na stronie internetowej: [http://www.sons.cz/docs/bariery/sons\\_inet2\\_01\\_2010.pdf](http://www.sons.cz/docs/bariery/sons_inet2_01_2010.pdf)
- Niewiadomski L., Olszewski P., Olszewski P.: Dostępność transportu i przestrzeni publicznej dla osób niepełnosprawnych – analiza stanu istniejącego w Warszawie. Politechnika Warszawska, Wydział Inżynierii Lądowej, Instytut Dróg i Mostów, Zakład Inżynierii Komunikacyjnej. Warszawa 2008.
- Obsługa osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych – rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. UTK. Warszawa 2013.
- Percorsi tattili per disabili visivi nelle stazioni ferroviarie. Elementi per la progettazione. Codifica: RFI DPR TES LG IFS 010 B.
- Plan działań na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2006-2015. Dokument Rady Europy, opublikowany przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Warszawa 2006.
- Poliński J.: Projektowanie uniwersalne – dostosowanie kolei do przewozu osób niepełnosprawnych. Instytut Kolejnictwa. Warszawa 2012.
- Poliński J.: Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne. KOW. Warszawa 2012.
- Poliński J.: Oznaczenia dotykowe dla osób niewidomych i słabowidzących. Część I – dotykowe elementy ostrzegawcze. „Problemy Kolejnictwa”. Zeszyt 157/2012.
- Poliński J.: Oznaczenia dotykowe dla osób niewidomych i słabowidzących. Część II – Ścieżki dotykowe. „Problemy Kolejnictwa”. Zeszyt 158/2013.
- Poliński J.: Oznaczenia dotykowe dla osób niewidomych i słabowidzących. Część III – Mapy dotykowe dworców kolejowych. „Problemy Kolejnictwa”. Zeszyt 159/2013.
- Poliński J. wraz z zespołem: Program dostosowania PKP do obsługi osób niepełnosprawnych. CNTK, praca nr 7004/25. Warszawa 1995.
- Pujol C., Bayle B.: L'accessibilité Au trans pour tous. Revue Générale des Chemins de Fer. 2008, nr 7-8.
- Rabiński T., Murawska M., Klimowicz M.T.: Czy dworzec kolejowy Szczecin Główny jest dla wózków inwalidzkich? Wnioski po przetestowaniu przez osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich dostępności dworca kolejowego. Fundacja Niezależnego życia Osób Niepełnosprawnych HUSSAR. Szczecin 2012.

- Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. Kraków 2014.
- Regulamin obsługi osób o ograniczonej sprawności ruchowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Sp. z o.o.” Łódź 2014.
- Rozporządzenie nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 5 czerwca 2014 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie (Dz. U. z 2014, poz. 867).
- Standardy techniczne. Szczegółowe warunki techniczne dla modernizacji lub budowy linii kolejowych do prędkości  $v \leq 200$  km/h (dla taboru konwencjonalnego) / 250 km/h (dla taboru z wychylnym pudłem). Tom XI – Budowle. PLK. Warszawa 2009.
- Todys P.: Przejawy dyskryminacji osób z niepełnosprawnością ruchową. Tekst opracowany na II seminarium specjalistyczne pt. Niepełnosprawność ruchowa i intelektualna jako przesłanki dyskryminacji (w ramach Specjalistycznej Szkoły Facylitacji Społecznej na rzecz Przeciwdziałania Dyskryminacji – poziom zaawansowany). Tekst dostępny na stronie internetowej: [http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/Niepelnosprawnoszcz\\_20ruchowa\\_PTodys\\_TEA.pdf](http://www.tea.org.pl/userfiles/file/Seminaria/Niepelnosprawnoszcz_20ruchowa_PTodys_TEA.pdf)
- Zalecenie Komitetu Ministrów Rady Europy CM/Rec(2009)8 dla państw członkowskich w sprawie osiągnięcia pełnego uczestnictwa poprzez uniwersalne projektowanie (z 21 października 2010 roku).
- Zalecenie Rady Europy nr Rec(2006)5, Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015 (przyjęte przez Komitet Ministrów w dniu 5 kwietnia 2006 roku podczas 961 posiedzenia zastępców ministrów).
- Zalecenie Komitetu Ministrów Rady Europy nr R(92)6 pt. Spójna polityka wobec osób niepełnosprawnych.
- Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 roku w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.







