

Biała Księga – niepełnosprawni a transport kolejowy

Janusz POLIŃSKI¹

Streszczenie

W artykule scharakteryzowano merytoryczny zakres opracowania pt. „Biała Księga – Niepełnosprawni a transport kolejowy ...” oraz cel, jaki przyświecał autorom tej publikacji. Szczególną uwagę poświęcono rekomendacjom, które są adresowane do wszystkich osób zajmujących się likwidowaniem barier technicznych, architektonicznych i organizacyjnych, ograniczających dostępność transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych. Opracowanie jest dostępne na stronach WWW.

Słowa kluczowe: podróżny niepełnosprawny, dostępność transportu kolejowego, proces dostosowawczy

1. Wprowadzenie

Celem, jaki postawili sobie autorzy „Białej Księgi” [1] było upowszechnienie informacji na temat dostępności transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych i 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 w dalszym ciągu mają utrudniony dostęp do podróży koleją. Zgodnie z tą intencją opracowanie charakteryzuje się:

- uniwersalnością – opracowanie dotyczy wszystkich problemów z opisem poszczególnych elementów infrastruktury, taboru przewozowego i organizacji obsługi zarówno od strony obowiązujących przepisów, jak i praktyki widzianej przez osoby niepełnosprawne,
- jednolitością – główne przesłanie raportu opiera się na zagadnieniach dostępności transportu kolejowego w kontekście osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonych możliwościach ruchowych,
- przystępnością – zastosowanie w miarę możliwości jak najprostszej i atrakcyjnej prezentacji zagadnień w warstwie językowej i ilustracyjnej.

Duże znaczenie dla osób niepełnosprawnych ma popularyzacja tematyki opisanej w „Białej Księdze”, co przyczynia się do większego rozumienia potrzeb tej grupy podróżnych. Taki cel miała również konferencja prasowa związana z prezentacją dokumentu i artykułów powstałych po jego upublicznieniu.

2. Zakres merytoryczny „Białej Księgi”

W opracowaniu opisano zagadnienia związane z dostępnością transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonych możliwościach ruchowych. Dokument przybliżył i upowszechnił informacje na temat dostępności transportu kolejowego dla tej grupy. Opracowanie składa się z pięciu rozdziałów:

1. Wstęp,
2. Rozdział omawiający dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością w zakresie osiągnięć i problemów do rozwiązania,
3. Przykłady dostępności kolei dla osób niepełnosprawnych w innych krajach,
4. Podsumowanie,
5. Załączniki.

2.1. Wstęp

W tym rozdziale zdefiniowano pojęcie „osoby o ograniczonej mobilności” na podstawie Rozporządzenia Komisji Unii Europejskiej nr 1300/2014 [9], w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości ruchowej. Te informacje skonfrontowano z wiedzą polskiego społeczeństwa na temat problemów osób niepełnosprawnych. Określono także cele dokumentu, wskazując na konieczność opracowania raportu na temat problemów osób niepełnosprawnych w zakresie

¹ Dr inż.; Instytut Kolejnictwa, Zakład Dróg Kolejowych i Przewozów; e-mail: jpolinski@ikolej.pl.

podróżowania koleją, popularyzacji opisanych zagadnień i przekazania wniosków do rekomendacji organom administracji publicznej, samorządom, organizacjom społecznym mającym związek z transportem kolejowym i środowiskiem osób niepełnosprawnych.

Działania związane z dostosowywaniem transportu kolejowego do potrzeb podróżnych niepełnosprawnych rozpoczęto w 1995 roku. 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” [7]. Wskazano w nim, że zadania związane z uzyskaniem dostępności powinny być realizowane punktowo (w dużych dworcach kolejowych) i liniowo (mniejsze stacje i przystanki wzdłuż linii kolejowych). W odniesieniu do pociągów sieci połączeń międzynarodowych, przyjęte rozwiązania powinny być spójne z rozwiązaniami przyjętymi w krajach objętych określoną relacją pociągu.

Wraz z akcesją Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku, nasz kraj rozpoczął współpracę z Komisją Europejską w zakresie opracowywania ustaw i dyrektyw ułatwiających osobom niepełnosprawnym uczestnictwo w życiu społecznym i propagowanie tej tematyki w wielu unijnych inicjatywach.

Należy podkreślić, że doświadczenia i stosowane prawo spowodowało konieczność wdrażania różnych 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 pięciu rodzajów kompetencji:

1. Instytucje państwowe i samorządowe:
 - Minister pracy i polityki społecznej, działający w głównej mierze przez 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.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe:
 - PKP S.A. w trybie nadzoru nad spółkami zależnymi oraz jako zarządca dworców kolejowych,
 - Zarządcy infrastruktury kolejowej, w tym głównie Polskie Linie Kolejowe S.A.,
 - Kolejowi przewoźnicy pasażerów, w tym: PKP Intercity S.A., 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 S.A., 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 statutowym celem jest działalność na rzecz osób niepełnosprawnych, w tym w dziedzinie transportu.
 5. Instytuty naukowo-techniczne, jednostki certyfikujące oceniające zgodność i inne.

Należy podkreślić, że rola i zakres działania poszczególnych podmiotów są bardzo różnicowane. W zakresie praktycznej realizacji przepisów i postulatów wynikających z dokumentu, największe wyzwania stoją przed zarządcami dworców i przystanków kolejowych oraz pasażerskimi przewoźnikami kolejowymi.

2.2. Dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością

Problemy z dostępnością obejmują wiele zagadnień [2, 3, 8] dotyczących:

- taboru przewozowego,
- urządzeń wspomagających wejście z peronu do wagonu,
- informacji dla podróżnych,
- wymagań stawianych przed personelem kolejowym w sprawach kontaktów z podróżnymi niepełnosprawnymi i szkolenia pracowników oraz organizacji obsługi pasażerskiej.

Poszczególne zagadnienia omówiono na podstawie kategorii parametrów podstawowych wyspecyfikowanych w cytowanym rozporządzeniu Komisji i zilustrowano przykładami. Omówiono również konieczność opracowania rozwiązań systemowych, które powinny być jednoznacznie uregulowane i określone w stosownych przepisach. Zasygnalizowano także problem finansowania przedsięwzięć inwestycyjnych dotyczących infrastruktury i taboru przewozowego.

2.3. Dostępność kolei dla osób niepełnosprawnych w innych krajach

Omówiono przykłady dostępności transportu kolejowego w innych krajach. Dla czytelników pragnących pogłębić wiedzę z zakresu omawianej problematyki, podano adresy internetowe materiałów wizualnych.

2.4. Podsumowanie

W tym rozdziale zamieszczono streszczenie opracowania oraz rekomendacje. W rekomendacjach wskazano obszary wymagające poprawę możliwości, jakości i bezpieczeństwa podróży osób niepełnosprawnych. Rekomendacje skierowano do osób zajmujących się likwidowaniem barier technicznych, architektonicznych i organizacyjnych ograniczających dostępność transportu kolejowego dla osób z ograniczoną mobilnością. Adresatami tej części dokumentu są licencjonowani przewoźnicy, zarządcy infrastruktury, projektanci, pracownicy nadzoru, osoby pomagające podróżnym i wreszcie osoby niepełnosprawne. Interesujące informacje znajdują tu także studenci i osoby, które zajmują się problematyką przewozu podróżnych transportem zbiorowym.

2.5. Załączniki

W tym rozdziale zaprezentowano materiał zawierający przykłady dostępności infrastruktury i taboru przewozowego przewoźników zagranicznych. Materiał ten został opracowany przez osoby niepełnosprawne, które podczas różnych wycieczek przemieszczały się po Europie transportem kolejowym.

3. Rekomendacje

Tłem rekomendacji jest przeprowadzona analiza zawarta w „Białej Księdze”, stanowiąca fotografię stanu istniejącego poziomu dostosowania transportu kolejowego do potrzeb osób niepełnosprawnych. Na jej bazie wskazano obszary wymagające koncentracji i wysiłków związanych z poprawą możliwości, jakości i bezpieczeństwa podróży osób niepełnosprawnych. Stąd też rekomendacje zawierają pakiet rozwiązań poprawiających także poziom bezpieczeństwa podróżnych. Podróżni o ograniczonej możliwości poruszania się, wymagają niezawodności całego łańcucha transportowego. Jedno brakujące ogniwo, np. niemożność zejścia po schodach z powodu niedziałającej windy mogą sprawić, że podróż będzie niemożliwa. Stąd też 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. Rekomendacje sprowadzają się do następujących zapisów [1]:

1. Dostosowanie transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych, zdefiniowanych w specyfikacji interoperacyjności TSI PRM polega na zapewnieniu pełnej dostępności. Na dostępność składa się odpowiednio zaprojektowana infrastruktura, tabor przewozowy, a także 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 wyroby techniczne powinny być tak zaprojektowane,

aby mogły być użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różną możliwością ruchową, różnymi umiejętnościami i stopniem sprawności przy uwzględnionych czynnikach 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, mają wiele niedogodności lub przeszkód i ograniczając niektórym użytkownikom możliwość korzystania z nich, tym samym zmniejszają ich dostępność. Na rysunku 1 pokazano niewłaściwie ułożone płyty na peronie jednego z dworców w Warszawie.



Rys. 1. Przykład niewłaściwie ułożonych płyt peronowych [fot. Piotr Gondek]

Sytuacja poprawia się 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 ma udogodnień dla osób niewidomych lub głuchoniemych, nie może być traktowany jako w pełni dostosowany dla osób niepełnosprawnych.

4. Zapewnienie pełnej dostępności transportu kolejowego w Polsce dla osób niepełnosprawnych, w tym podróżnych o ograniczonych możliwościach ruchowych poruszających się na wózkach inwalidzkich, jest działaniem złożonym technicznie i kosztownym. Z tego względu proces dostosowawczy musi być rozłożony na wiele lat. Z uwagi na bardzo duże zaległości, musi być prowadzony konsekwentnie podczas prac remontowych i inwestycyjnych związanych zarówno z infrastrukturą punktową, jak i z pasażerskim taborem przewozowym. Osiągnięcie poziomu pełnego dostosowania transportu kolejowego do potrzeb osób niepełnosprawnych, będzie uzależnione od możliwości asygnowania środków finansowych na ten cel i uwzględniania zasad projektowania uniwersalnego [5].
5. Projektując rozwiązania techniczne lub infrastrukturalne należy korzystać z projektowania uniwersalnego, w wyniku którego wybudowane obiekty zapewnią dostęp wszystkim w możliwie największym 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 przewozowego. 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 transportu kolejowego. Stąd w „Specyfikacjach Istotnych Warunków Zamówienia” na budowę nowej infrastruktury kolejowej, na modernizację istniejącej infrastruktury, jak również na zakup nowego taboru oraz na modernizację istniejącego taboru, zarządcy infrastruktury i przewoźnicy kolejowi powinni uwzględniać wymagania specyfikacji interoperacyjności TSI PRM [9].
7. Działania inwestycyjne prowadzone przez zarządcę infrastruktury kolejowej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. uwzględniają wymagania osób o ograniczonej mobilności, przez co przyczyniają się do poprawy dostępności infrastruktury kolejowej. Istotne jest, aby podczas modernizacji stacji i przystanków kolejowych 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 S.A. jako zarządcą 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 również infrastruktury towarzyszącej, takiej jak:
- poczekalni dla podróżnych,
 - kas biletowych,
 - toalet,
 - peronów i ich wyposażenia w małą architekturę,
 - dróg dojścia podróżnego do peronu i pociągu.
- Przy realizacji postępowania związanego 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 z ograniczonymi możliwościami ruchowymi.
9. Efektywny proces dostosowania dla osób niepełnosprawnych infrastruktury dworców kolejowych wymaga od zarządcy usystematyzowanych działań. Z tego powodu zarządcą 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 strategią dostępną w formie pisemnej, mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach ruchowych przez cały czas pracy obiektu (pkt. 4.1.4 TSI-PRM) [9]. 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 zarządcy infrastruktury i przewoźnika w tym zakresie (efekt wzajemnych porozumień). Wdrożenie strategii nastąpi przez 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 strategią dostępną w formie pisemnej, mającą na celu zagwarantowanie dostępu do taboru pasażerskiego przez cały czas jego pracy, wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach ruchowych (pkt.4.2.4 TSI-PRM) [9]. 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 styku wagon – peron, strategia powinna być zgodna z analogicznymi dokumentami dla infrastruktury. Wdrożenie strategii nastąpi przez 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 od pełnej informacji o sposobie dostosowania gwarantującego dostępność poszczególnych elementów infrastruktury oraz od możliwości załatwienia formalności związanych z przejazdem. Pasażera nie interesuje czyją własnością są poszczególne elementy infrastruktury 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. Przykład nowoczesnej informacji na dworcu pokazano na rysunku 2.



Rys. 2. Nowoczesny punkt informacyjny na dworcu kolejowym [fot. Piotr Gondek]

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. Z uwagi na różne rodzaje niepełnosprawności, powinna to być zarówno informacja wizualna, wzbogacona informacją dotykową i ostrzegawczą, jak i dźwiękowa. Ważnym elementem informacji wizualnej są wszelkie plansze, napisy i piktogramy. Na wszystkich obiektach kolejowych należy dążyć do ujednolicenia kolorystyki i stosowania piktogramów zgodnie z normami obowiązującymi w Polsce. Informacja dźwiękowa musi być przekazana w zrozumiałych i krótkich komunikatach, podawanych według ujednoliconych wzorów.

13. Nowoczesna i pełna informacja o pociągach dostosowanych dla podróżnych niepełnosprawnych, powinna być zamieszczona w informatorach w wersji drukowanej i w wersji elektronicznej. W Polsce wciąż nie przywiązuje się wagi do takiej formy uporządkowania informacji, gdyż sądzi się, że w pełni zastąpił ją Internet, telefon, tablet i jest to błędne rozumowanie. Informator powinien promować kolejne efekty procesu dostosowawczego w obszarze infrastruktury, techniki i organizacji, a także nowe elementy rozbudowywanej oferty przewozowej kolei, dotyczącej 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 ze skomunikowaniami,
- zakres oferowanej pomocy podróżnemu niepełnosprawnemu na dworcu i w pociągu,
- wykaz dostępnych dla osób niepełnosprawnych, w tym podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, dworców kolejowych i przystanków osobowych (oprócz informatora, podróżny niepełnosprawny powinien otrzymać ogólny plan konkretnego dworca kolejowego, także opisanego alfabetem Braille'a),
- charakterystykę wagonów dostępnych dla osób niepełnosprawnych (schematy wagonów i możliwość poruszania się w ich wnętrzu także opisaną drukiem 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, na dużych dworcach powinny być dostępne 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 odgrywa informacja dotykowa [6]. Samodzielne poznanie otoczenia przez osoby niewidome jest również oparte na wrażeniach odbieranych za pomocą dźwięków lub powonienia oraz na zasadach i relacjach geometrycznych, na tzw. metodzie siatki, polegającej na odniesieniu osi ciała względem wybranego obiektu i poruszanie się względem 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 miały 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. Na polskich dworcach nie stosuje się jeszcze informacji na poręczach, pisanych pismem wypukłym lub alfabetem Braille'a, a takie możliwości informowania powinny znaleźć zastosowanie. Na rysunku 3 pokazano oznaczenie dotykowe dla osób niewidomych, które można spotkać na zmodernizowanych obiektach kolejowych.



Rys. 3. Ścieżki dotykowe na dworcu w Katowicach [fot. Piotr Gondek]

15. Percepcja osób niesłyszących jest nastawiona na odbiór informacji z otoczenia, odczytywanej w głównej mierze ze znaków i symboli. Stąd też te osoby wskazują na konieczność dysponowania środkami i urządzeniami, które umożliwią odbiór informacji płynących z otoczenia i wspomogą możliwości orientacji w przestrzeni oraz swobodnego poruszania się na terenie dworca. Osoby z taką dysfunkcją do tych środków i urządzeń zaliczają:

- odpowiednią informację w formie pisemnej (broшуry, informatory, przewodniki),
- tablice z napisami informacyjnymi oraz telefony z funkcją audiowizualną (*audiovisual*),
- ułatwienia związane z technologią Bluetooth (np. sygnalizatory wibracyjne z tą funkcją, systemy alarmowe z funkcją audiowizualną,
- 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 języka migowego nawet w podstawowym zakresie. Do wyjątków należą dworce, których kasy mają wideotelefony (tłumacze języka migowego). Takie urządzenia powinny być instalowane w kasach wszystkich dworców i powinny być dostępne przez całą dobę.

16. Zgodnie z rekomendacjami prezesa Urzędu Transportu Kolejowego [8], pomoc osobom niepełnosprawnym powinna dotyczyć całego łańcucha transportowego, głównie w odniesieniu do:

- 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);
- udzielenia 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

podróżnego z innym pociągiem lub innym środkiem lokomocji);

- udzielenia 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).
- od osoby niepełnosprawnej powinno wymagać się, aby określiła czy i na jakim etapie oczekuje pomocy od przewoźnika lub zarządcy dworca kolejowego.

17. Oprócz działań dotyczących dostosowania infrastruktury, taboru przewozowego oraz informacji, przedsiębiorstwa kolejowe muszą podjąć działania uświadamiające personel, że osoby niepełnosprawne korzystające z wózków inwalidzkich lub osoby niewidome podróżujące samotnie, mogą potrzebować pomocy przy wsiadaniu / wysiadaniu z pociągu oraz udzielać takiej pomocy w razie zasygnalizowania takiej potrzeby. Dotyczy to również działań o charakterze organizacyjnym (skomunikowania z innymi środkami transportu, wskazania miejsc z dogodną przesiadką 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 dotyczące określonych potrzeb poszczególnych kategorii osób o ograniczonych możliwościach ruchowych.

18. W procesie szkolenia pracowników kolei mających kontakt z osobami niepełnosprawnymi należy opracować i wdrożyć poradnik zawierający zasady poprawnego zachowania i zwracania się do osób doświadczonych różną niepełnosprawnością (*savoir vivre*). Brak wiedzy personelu kolejowego o różnych i nieprzewidzianych reakcjach osób niepełnosprawnych w sytuacjach nietypowych i występujących trudnościach na dworcu, może spowodować nieuprawnione zachowania lub działania tego personelu ograniczające w efekcie dostęp osób niepełnosprawnych do transportu kolejowego.

19. Dotychczas nie udało się osiągnąć w pełni bezstopniowych warunków dostępu z peronu do kolejowego taboru przewozowego. Wydatkowane środki na prace remontowo-modernizacyjne infrastruktury peronowej i pasażerskiego taboru przewozowego powinny być przeznaczone na wdrożenie w ruchu regionalnym i aglomeracyjnym takich rozwiązań technicznych, które umożliwią rezygnację ze stopni pośrednich wagonów. Na nowych i gruntownie modernizowanych stacjach i przystankach osobowych powinno dążyć się do zapewnienia podróżnym jednopoziomowych warunków dostępu do pociągu. Do szerszego wykorzystania rozwiązań technicznych, stanowiących wyposażenie taboru przewozowego, na uwagę zasługują wszelkiego rodzaju konstrukcje prze-

słaniające wolną przestrzeń między krawędzią peronu a podłogą wagonu w przestrzeni między drzwiami. W pociągach 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 lub wykorzystywać podnośniki peronowe. Należy dążyć do tego, aby wagony przeznaczone dla osób niepełnosprawnych znajdowały się zawsze w tym samym miejscu składu pociągu bez względu na rodzaj pociągu. Należy rozważyć konieczność wprowadzenia specjalnego oznakowania strefy peronu, w której będą zatrzymywały się wagony dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Przykład wciąż występującego utrudnienia dla osób niepełnosprawnych pokazano na rysunku 4.



Rys. 4. Pociąg niedostępny dla osób niepełnosprawnych [fot. Piotr Gonddek]

20. Wszędzie tam, gdzie zaobserwowano duży udział w podróżach osób niepełnosprawnych ruchowo, należy rozważyć potrzebę zakupu składanych wózków inwalidzkich, które stanowiąc stałe wyposażenie dworców lub pociągów, pozwolą na sprawne przemieszczanie osób, będących pod opieką pracownika dworca lub umożliwią 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 systematycznie wzrastał, a kolej powinna być przygotowana na takie zadania i świadczyć usługi wysokiej jakości, w tym również związanej z obsługą podróżnych.
21. Operatorzy przewozowi działający na polskim rynku przewozów pasażerskich, w miarę możliwości realizują proces dostosowawczy w posiadanym i dostosowanym taborze przewozowym. Proces ten przebiega u każdego podmiotu inaczej. Do zrealizowania procesu dostosowawczego odnoszonego do pasażerskiego taboru przewozowego, należy w większym stopniu wykorzystać Urząd Transportu Kolejowego (UTK). Niewątpliwym elementem wzmacniającym proces dostosowania pasażerskiego taboru przewozowego powinno być zobowiązanie przewoźników do systematycznego dostosowywania

eksploatowanego taboru do potrzeb osób niepełnosprawnych (nieodłączny element warunkujący wydanie i utrzymanie licencji). Informacja o taborze dostosowanym dla 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 w rocznych raportach regulatora rynku w rozdziale dotyczącym 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 [10], w odniesieniu do niektórych rodzajów przewozów przesunął 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 przewozowego 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, 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. przez zastosowanie dodatkowych urządzeń wspomagających, takich jak podnośniki krzeselkowe 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 przez 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 przeznaczeniem. Zdaniem zespołu opracowującego 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 przewozowego, systematycznego szkolenia pracowników kolei i przestrzegania obowiązującego prawa, zarówno przez przewoźników, jak i zarządców infrastruktury.

4. Zakończenie

W ciągu kilku ostatnich lat powstało kilka opracowań, monografii i raportów dotyczących problemów osób niepełnosprawnych związanych z usługami transportu kolejowego. Są to prace bardzo cenne, ale ich dystrybucja, a w związku z tym znajomość jest niewystarczająca. Poza tym wspomniane opracowania z reguły opisywały sytuacje dotyczące wybranych, konkretnych zjawisk, natomiast brakowało wydawnictwa, które w sposób uniwersalny i maksymalnie wyczerpujący zajęłoby się opisem stanu faktycznego oraz wskazało rekomendacje poprawy tego stanu. Takim opracowaniem stała się „Biała Księga” opracowana przez *Railway Business Forum*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych i Instytut Kolejnictwa.

Dostępne pociągi, dworce i perony, pracownicy przeszkoleni w obsłudze klientów niepełnosprawnych, a więc wiele

pozytywnych zmian, jakie zaszły w ostatnich latach, nie pozwalają jeszcze nazwać transportu kolejowego w Polsce, w pełni dostępnym dla podróżnych niepełnosprawnych. Transport kolejowy jest bardzo ważny dla osób niepełnosprawnych w Polsce, a „Biała Księga” pokazuje, że w zakresie dostępności zrobiono istotny krok w realizacji Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. W ciągu ostatnich dziesięciu lat zmieniły się dworce i tabor przewozowy. Należy mieć jednak świadomość, że do pełnej dostępności transportu kolejowego pozostaje jeszcze wiele do zrobienia. Wynika to z tego, że nie można zmodernizować w krótkim czasie wszystkich dworców kolejowych i całego taboru przewozowego. Można jednak np. ujednoclić standardy dotyczące ścieżek prowadzących, czy systemu zakupu biletów.

Należy pamiętać, jak trafnie zauważył cytowany w „Białej Księdze” G. Lightfoot, że *Schemat zależności elementów transportu wpływających na dostępność ma kształt zamkniętego pierścienia, w którym każdy element (informacja, droga na przystanek, oczekiwanie na przystanek, wsiadanie, podróż, wysiadanie i dotarcie do celu) determinuje kolejny. (...) 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.*

„Białą Księgę” udostępniono w Internecie (w branżowych portalach kolejowych, stronach internetowych poświęconych transportowi publicznemu, portalach organizacji osób niepełnosprawnych). Opracowanie przekazano także organom administracji publicznej, samorządom, organizacjom społecznym mającym związek z transportem kolejowym oraz środowisku osób niepełnosprawnych. Rozpowszechnienie tego dokumentu służy upowszechnieniu informacji na temat dostępności transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych, co służy dalszej eliminacji występujących barier architektonicznych, technicznych i organizacyjnych.

Bibliografia

1. Biała Księga – Niepełnosprawni a transport kolejowy – aktualny stan dostępności kolei dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się. RBF. Warszawa 2015.
2. 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.
3. Dostępność warszawskich stacji i przystanków kolejowych. Etap I. Diagnoza głównych barier w dostępie do infrastruktury. Raport Stowarzyszenia Integracji Stołecznej Komunikacji SISKOM. Warszawa 2013.
4. Plan działań na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2006–2015. Dokument Rady Europy, opublikowany przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Warszawa 2006.
5. Poliński J.: *Projektowanie uniwersalne – dostosowanie kolei do przewozu osób niepełnosprawnych*. Instytut Kolejnictwa. Warszawa 2012.
6. Poliński J.: *Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne*. KOW. Warszawa 2012.
7. Poliński J. i in.: *Program dostosowania PKP do obsługi osób niepełnosprawnych*. CNTK, praca nr 7004/25. Warszawa 1995.
8. Obsługa osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych – rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. UTK. Warszawa 2013.
9. 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.
10. Obsługa osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych – rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. UTK. Warszawa 2013.
11. Rozporządzenie nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku, dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.