

ZAMKOWSKA Anna

## **ZAPEWNIENIE OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM DOSTĘPNOŚCI DO USŁUG TRANSPORTU KOLEJOWEGO**

### *Streszczenie*

*Problematyka zaprezentowana w niniejszym artykule dotyczy wybranych uwarunkowań związanych z zapewnieniem osobom niepełnosprawnym dostępności do usług transportu kolejowego. Do warunków technicznych należy zaliczyć infrastrukturę kolejową wraz z niezbędnymi urządzeniami, odpowiednie zagospodarowanie otoczenia dworców i stacji kolejowych oraz środki taborowe. Ponieważ usługa kolejowa wymaga wcześniejszego skorzystania ze środków dowozowych, stąd też istotnym elementem kolejowego łańcucha mobilności jest taka organizacja podróży, która integruje transport dowozowy z punktami obsługi kolejowej. Ponadto, osoby niepełnosprawne muszą uzyskać stosowną pomoc na stacjach i dworcach kolejowych, która uczyni ich podróż bezpieczną i zmniejszy stres związany z jej realizacją. Spełnienie wspomnianych warunków wymaga wyposażania pracowników obsługi kolei w odpowiednie informacje merytoryczne i kształtowanie pozytywnych postaw wobec osób niepełnosprawnych. Omówienie przedstawionych problemów wraz z przykładami rozwiązań stanowi treść niniejszego artykułu.*

### **WSTĘP**

Jednym z kierunków przeobrażeń we współczesnej cywilizacji jest stworzenie możliwości dostępu do różnych obszarów życia społecznego wszystkim członkom wspólnoty ludzkiej, co wynika m.in. z poszanowania godności człowieka, jak też z możliwości korzystania z praw demokratycznych, usuwających wszelkie przejawy dyskryminacji, w tym z powodu niepełnosprawności.

Aby jednak osoby niepełnosprawne mogły w pełni korzystać z oferowanych na rynku pakietów produktów i usług muszą być stworzone odpowiednie warunki umożliwiające ich realizację. Bariery w dostępie do tych usług może być brak lub niewłaściwie zorganizowany transport, który winien zapewnić dotarcie osobom niepełnosprawnym do różnych miejsc aktywności życiowych i miejsc zaopatrzenia. Usunięcie tej bariery wymaga podjęcia szeregu działań o charakterze prawnym, organizacyjnym, technicznym i finansowym, pozwalających na zapewnienie takiej realizacji usług przewozowych, które będą dostosowane do potrzeb i wymagań osób o różnym rodzaju i stopniu niepełnosprawności.

Osoby niepełnosprawne stanowią obecnie liczną zbiorowość wszystkich warstw społecznych z całego świata. Ich liczba na całym świecie jest znacząca i wciąż rośnie. W Deklaracji Madryckiej z 2003 roku wymienia się liczbę 50 mln niepełnosprawnych Europejczyków [1], natomiast dane zawarte w Rezolucji Parlamentu Europejskiego z 2011 r. [6] podają, że ponad 80 mln całej ludności Unii Europejskiej (16%) to osoby niepełnosprawne, w tym osoby z problemami psychicznymi o podłożu głównie autystycznym. W związku z tym wydanych

zostało szereg aktów prawnych określających prawa osób niepełnosprawnych, odbywających podróże różnymi środkami transportu, w tym transportem kolejowym.

Program działań na rzecz osób niepełnosprawnych nabrał obecnie charakteru światowego i powinien stać się elementem formułowanych polityk, planów, programów i działań na szczeblu krajowym, regionalnym i międzynarodowym, w celu dalszego wyrównywania szans osób niepełnosprawnych [2].

Jak już wcześniej wspomniano, korzystanie przez osoby niepełnosprawne z różnych rodzajów i form transportu zbiorowego jest zależne od ich dostępności, a to wymaga odpowiedniego przygotowania zarówno po stronie operatorów transportu, jak też władz publicznych.

Celem artykułu jest wskazanie wybranych warunków korzystania przez osoby niepełnosprawne z usług transportu kolejowego oraz podanie przykładów rozwiązań usuwających bariery dostępności osób niepełnosprawnych do tego środka transportu, ze szczególnym uwzględnieniem form udzielania pomocy.

## **1. ZRÓŻNICOWANE POTRZEBY OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ REGULACJE PRAWNE DOSTOSOWANIA KOLEI DO ICH OBSŁUGI**

Pojęcie niepełnosprawności nie jest określone jednoznacznie, stąd też nie ma jednej wspólnej definicji tego pojęcia. Poszczególne akty prawne wymieniają różne zestawy terminów związanych z niepełnosprawnością i z osobami niepełnosprawnymi. Najczęściej akcent położony jest na niezdolność osoby niepełnosprawnej do wykonywania pracy lub na niemożliwość uczestnictwa w życiu społecznym ze względu na ograniczenia fizyczne, psychiczne, bądź umysłowe. Różne definicje niepełnosprawności omówione zostały szerzej przez Autorkę w [9].

W zależności od przyjętych kryteriów można wyróżnić różne kategoryzacje niepełnosprawności. Na przykład w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych wyróżnia się trzy podstawowe stopnie niepełnosprawności [8]:

- stopień znaczny - określający niezdolność danej osoby do samodzielnej egzystencji, która ze względu na niesprawność organizmu wymaga stałej i długotrwałej opieki,
- stopień umiarkowany – określający naruszoną sprawność danej osoby, która wymaga pomocy innych osób w sposób częściowy lub czasowy,
- stopień lekki - określający pewne ograniczenia fizyczne, które są pokonywane przy pomocy odpowiedniego sprzętu pomocniczego.

Z punktu widzenia przygotowania odpowiedniej obsługi transportowej istotne jest poznanie rodzaju dysfunkcji występujących u osób niepełnosprawnych, ponieważ nie każda osoba niepełnosprawna wymaga takiej samej obsługi podczas transportu, czy takiego samego wyposażenia. W niektórych sytuacjach osoby niepełnosprawne mogą samodzielnie korzystać ze środków komunikacji zbiorowej, potrzebują jedynie życzliwości i zrozumienia obsługujących pojazdy oraz współpodróżnych.

Do dysfunkcji w największym stopniu utrudniających bądź ograniczających korzystanie przez osoby niepełnosprawne ze środków transportu publicznego, stawiających wymóg odpowiedniego przygotowania ze strony operatorów transportu, należą:

- dysfunkcje wzroku, polegające na braku lub ograniczeniu widzenia, co sprawia, że osoby te korzystają z kanału dźwiękowego w większym stopniu niż drogi wzrokowej w przemieszczaniu się, uzyskiwaniu informacji i realizacji podróży;
- dysfunkcje słuchu – przejawiające się brakiem lub ograniczeniem doznań słuchowych, co sprawia, że osoby te korzystają ze zmysłu wzroku w większym stopniu niż zmysłu słuchu w uzyskiwaniu informacji o otoczeniu i realizacji potrzeby przewozowej;

- dysfunkcje ruchu – powodujące ograniczenia w samodzielnym poruszaniu się, przemieszczaniu i/lub posługiwaniu się kończynami górnymi przy realizacji różnych czynności wymaganych dla realizacji potrzeby przewozowej (np. zakup biletu, wsiadanie do pociągu);
- dysfunkcje intelektualne – polegające na występowaniu poważnych trudności w samodzielnej realizacji podróży, w tym jej planowaniu (np. wyszukiwaniu połączeń), rozumieniu abstrakcyjnych pojęć (pojęcia czasu, pieniędzy, odległości), posługiwaniu się pieniędzmi, rozumieniu długich i złożonych komunikatów podawanych jedynie w formie tekstu mówionego i/lub pisanego bez odwołania do wizualnej instrukcji czy radzenia sobie w nieprzewidzianych okolicznościach. Osoby te często wymagają asysty osoby sprawnej.

Organizowanie przewozu dla osób o różnym stopniu i rodzaju niepełnosprawności wymaga zarówno merytorycznego przygotowania operatorów transportu, jak i podjęcia odpowiednich działań dostosowawczych.

Dla celów niniejszego artykułu warto przytoczyć dwa pojęcia „osoba niepełnosprawna” i „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” zawarte w aktach prawnych odnoszących się do transportu kolejowego. Tak, więc w Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym została podana następująca definicja: „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niepełności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby [7, rozdział I, art. 3 p. 15].

Do osób o ograniczonej sprawności ruchowej należy zaliczyć: osoby poruszające się przy pomocy sprzętów i urządzeń wspomagających (protezy, laski, kule, balkoniki, wózki inwalidzkie), kobiety w ciąży, osoby w podeszłym wieku, osoby z wózkami dziecięcymi, podróżni z dużym bagażem, osoby otyłe.

We wspomnianym Rozporządzeniu wyraźnie podkreśla się, że z kolejowych usług pasażerskich powinni móc korzystać wszyscy obywatele. Dlatego osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania koleją porównywalną z możliwością innych obywateli. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo jak wszyscy inni obywatele prawo do swobodnego przemieszczania się, swobodnego wyboru i niedyskryminacji. Należy między innymi zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji na temat dostępności przewozów kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego i wyposażenia znajdującego się w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną należy skorzystać w razie potrzeby z systemów informacji wizualnej i głosowej. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat [7, punkt 10 wstępu]. Osoby te powinny być także zwolnione od dodatkowych opłat za rezerwację.

Chociaż przewiduje się możliwość udzielania czasowych zwolnień przedsiębiorstwom kolejowym w niektórych państwach UE w celu dostosowania przepisów w/w Rozporządzenia, to zwolnienia te nie mają zastosowania do przepisów gwarantujących osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podróżowania koleją i respektowania przewidywanych przepisów w celu zapewnienia tym pasażerom osobistego bezpieczeństwa na stacjach kolejowych i w pociągach.

Tak więc w powyższych przepisach nie ma mowy o jakiegokolwiek dyskryminacji osób niepełnosprawnych, z jakiegokolwiek powodu, ale wyeksponowana jest konieczność należytej obsługi tej grupy osób, stosownie do ich potrzeb i trudności, pozostających w związku z występującymi dysfunkcjami. Np. jeśli chodzi o osoby niewidome i słabo widzące to barierą dla nich może być droga dotarcia do punktu komunikacyjnego, jak też uzyskanie informacji o sposobach realizacji podróży w całym łańcuchu mobilności. A ponieważ osoby te posiadają większą wrażliwość na impulsy dźwiękowe, stąd też jednym ze sposobów przekazywania informacji o funkcjonowaniu transportu może być forma dźwiękowa.

## **2. BARIERY ORAZ WARUNKI KORZYSTANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE Z USŁUG TRANSPORTU KOLEJOWEGO**

W artykule 20 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych czytamy, że Państwa Strony tej Konwencji podejmą skuteczne środki celem umożliwienia osobom niepełnosprawnym mobilności osobistej i możliwie największej samodzielności w tym zakresie, między innymi poprzez [2]:

- ułatwianie mobilności osób niepełnosprawnych, w sposób i w czasie przez nie wybranym i po przystępnej cenie;
- ułatwianie osobom niepełnosprawnym dostępu do wysokiej jakości przedmiotów wspierających poruszanie się, urządzeń, wspomagających technologii oraz do pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, w tym poprzez ich udostępnianie po przystępnej cenie;
- zapewnianie osobom niepełnosprawnym i wyspecjalizowanemu personelowi pracującemu z osobami niepełnosprawnymi szkolenia w zakresie umiejętności poruszania się;
- zachęcanie jednostek wytwarzających przedmioty wspierające poruszanie się, urządzenia i wspomagające technologie, do uwzględniania wszystkich aspektów mobilności osób niepełnosprawnych.

Ponieważ wiele osób niepełnosprawnych uzależnia swoją aktywność od tego, czy mogą swobodnie poruszać się zarówno w drodze do punktu komunikacyjnego, jak też wewnątrz budynków i w ich otoczeniu, dlatego też ogólna dostępność przestrzeni transportowej jest niezwykle ważnym czynnikiem. Obiekty i przestrzenie transportowe powinny być dostępne i przyjazne, to znaczy wyposażone w dostępne środki transportu publicznego, parkingi, wysepki przystankowe, niskie krawężniki, przejścia dla pieszych czy sygnalizację dźwiękową przy światłach. Jednakże w praktyce występuje wiele barier utrudniających poruszanie się i przemieszczanie. Do głównych kategorii barier można zaliczyć:

- bariery urbanistyczne – stanowiące ograniczenia, które uniemożliwiają lub utrudniają dogodny ruch, w tym: nierówności chodnika i innych miejsc dojścia, brak oznakowania kolorystycznego i fakturowego elementów pionowych i poziomych małej architektury (te ostatnie są niezwykle istotne dla osób z dysfunkcją narządu wzroku), brak trwałego oznakowania kolorystycznego przy narożnikach budynków (także dla osób z dysfunkcją wzroku), brak miejsc do parkowania, źle usytuowane miejsca przystankowe w dojazdach do punktów kolejowych;
- bariery architektoniczne – stanowiące utrudnienia, które występują w budynkach i ich elementach zewnętrznych, np.: zbyt wysokie krawężniki, studzienki, schody, zbyt niskie lub źle umiejscowione daszki, nieprawidłowo pochylone (pod złym kątem) pochylnie, brak oznaczenia w fakturze nawierzchni w przypadku instalacji urządzeń lub obiektów w obrębie chodnika [4];
- bariery organizacyjne - stanowiące utrudnienia w dostępie do informacji, systemu rezerwacji, brak działań wspomagających związanych np. z pomocą przy nabyciu biletu, w dostępie do pojazdu, przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz przesiadaniu się;
- bariery ekonomiczne – związane ze zbyt wysokimi kosztami usług transportowych.

Z powyższego wynika, że korzystanie przez osoby niepełnosprawne z usług transportu kolejowego jest uwarunkowane zarówno czynnikami technicznymi, jak też organizacyjnymi i ekonomicznymi. Do czynników technicznych związanych z obsługą osób niepełnosprawnych należy zaliczyć:

- odpowiednie dostosowanie infrastruktury transportu kolejowego,
- odpowiednie wyposażenie obiektów infrastrukturalnych,
- odpowiednie dostosowanie taboru,
- przygotowanie miejsc parkingowych,
- usytuowanie punktów komunikacji dowozowej.

Wśród czynników organizacyjnych można wymienić:

- czynniki związane z systemem dowozu osób niepełnosprawnych do punktów komunikacji kolejowej,
- czynniki odnoszące się do obsługi osób niepełnosprawnych na stacjach i dworcach kolejowych, w tym:
  - związane z obsługą informacyjną,
  - ze sprzedażą i kasowaniem biletów,
  - sposobami dotarcia do peronów,
  - udzielaniem pomocy przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu.

Zapewnienie odpowiednich warunków ekonomicznych dla obsługi osób niepełnosprawnych transportem kolejowym związane jest z systemem taryfowym, który powinien być zachętą do korzystania z tego rodzaju środka transportu. Często osoby te nie posiadają wysokiego statusu materialnego, stąd też umożliwienie odbycia podróży jest zależne od rodzaju stosowanych ulg taryfowych.

### 3. SYSTEMY DOWOZU OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH DO PUNKTÓW KOMUNIKACJI KOLEJOWEJ

Realizacja przewozów transportem kolejowym wymaga korzystania przez podróżnych ze środków transportu dowozowego. Mogą to być własne pojazdy, takie jak samochody osobowe, motocykle, motorowery, czy rowery lub środki transportu publicznego, do których należą autobusy, tramwaje, trolejbusy, metro, busy. Ponadto, w dojazdach do punktów komunikacji kolejowej można skorzystać z transportu taksówkowego.

Każda z wymienionych możliwości dojazdu wymaga odpowiedniej formy zintegrowania z punktami komunikacji kolejowej. I tak np. dojazd indywidualnymi środkami transportu wymaga odpowiednich miejsc do zaparkowania pojazdów, pozostawionych na krótszy lub dłuższy czas. W celu ułatwienia osobom niepełnosprawnym znalezienia miejsca postoju na przydworcowych parkingach powinien być wyznaczony i odpowiednio oznakowany obszar parkowania dla pojazdów kierowanych przez osobę niepełnosprawną mającą trudności w poruszaniu się oraz pojazdów konstrukcyjnie przeznaczonych do przewozu osób niepełnosprawnych. Poniżej przedstawione zostały oznakowania w/w miejsc parkingowych.



A



B

**Rys. 1.** Oznakowania miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych. A. Pojazd kierowany przez osobę niepełnosprawną mającą trudności w poruszaniu się. B. Pojazd konstrukcyjnie przeznaczony do przewozu osób niepełnosprawnych.

Źródło: [10]

System dowozu podróżnych do kolei środkami komunikacji zbiorowej wymaga zarówno usytuowania punktów komunikacyjnych jak najbliżej dworców i stacji kolejowych, jak też dogodnych przejść do hali dworcowej i do peronów. Ponadto, powinny być także widoczne znaki informujące o trasie dojścia do w/w miejsc.

Jeśli chodzi o sam przejazd środkami komunikacji zbiorowej, to pomocnym rozwiązaniem, nie tylko dla osób niepełnosprawnych, ale także dla innych pasażerów jest przekaz informacji o następnych przystankach, w formie wizualnej i akustycznej, w tym wyraźny przekaz identyfikujący położone przy nich dworce i stacje kolejowe.

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 [7, art 24 d i e] przewiduje również sytuację, w której bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odniesieniu do obszarów poza terenem stacji zarządca stacji lub inna upoważniona osoba może wyznaczyć punkty w granicach stacji kolejowej i poza nią, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłaszać swoje przybycie na stację oraz w razie potrzeby poprosić o pomoc. Dotyczyć to może również przystanków komunikacji zbiorowej usytuowanych na obszarach kolejowych lub znajdujących się w bliskim otoczeniu stacji. Jednakże pomoc ta jest udzielana pod warunkiem, że dana osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świadczących taką pomoc. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia takiej osoby, to powinna ona stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Taka pomoc wymaga wcześniejszego zgłoszenia (szerzej punkt 4).

#### **4. OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W PUNKTACH KOMUNIKACJI KOLEJOWEJ ORAZ W ŚRODKACH TRANSPORTU**

Realizacja obsługi pasażerów w transporcie kolejowym spoczywa na przedsiębiorstwach kolejowych oraz na zarządcach infrastrukturą kolejową, w tym zarządcach dworcami i stacjami kolejowymi. Podmioty te, wspólnie z przedstawicielami organizacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, powinny określić niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu koleją przez pasażerów o szczególnych potrzebach. Zasady te odnoszą się przede wszystkim do:

- dostępności stacji, peronów, taboru kolejowego;
- dostępności innych pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej;
- warunków i rodzajów udzielanej pomocy tej grupie osób na stacjach kolejowych i w pociągach.

Poważnym wyzwaniem stojącym przed kolejami europejskimi jest transport pasażerów na wózkach inwalidzkich, a w szczególności pokonanie bariery peron-wagon. Najczęściej stosowane są w tej kwestii dwojakiego rodzaju rozwiązania techniczne. Pierwszy z nich polega na wyposażeniu dworców w tzw. podnośniki peronowe, a drugi na wyposażeniu wagonów w tzw. podnośniki wagonowe. Podnośniki peronowe mają zastosowanie na kolejach niemieckich, duńskich i norweskich, natomiast podnośniki wagonowe na kolejach szwedzkich, czeskich, słowackich i fińskich [szerzej 5, s. 61].

Niezbędnym elementem obsługi podróżnych jest dostarczenie odpowiednich informacji o sposobie i warunkach realizacji podróży. Zgodnie z zaleceniami UE przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny winny udzielić, 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 ustalonymi zasadami dostępu oraz poinformować o udogodnieniach w pociągu.

Oczekiwania dotyczące informacji i promocji usług transportowych dla osób niepełnosprawnych są następujące:

- aby informacja była rzetelna,
- regularnie aktualizowana (zwłaszcza odnośnie ewentualnych barier),
- łatwo dostępna - dostosowana forma do możliwości percepcyjnych osób niepełnosprawnych (duży druk, tekst w Braille'u dla osób niewidomych i słabo widzących; tłumaczenie na jęz. migowy, tekstofon, urządzenia nagłaśniające, informacja w wersji pisemnej dla osób niesłyszących i słabo słyszących),
- zintegrowana - powinna obejmować dalsze możliwe połączenia w łańcuchu mobilności oraz zakres oferowanych usług dodatkowych towarzyszących podróży, włączona do dostępnych baz informacyjnych.

Przekazywanie informacji odbywa się poprzez różne kanały dystrybucji, w tym poprzez przekaz za pośrednictwem pracowników punktu informacji kolejowej, poprzez nośniki zainstalowane na dworcach, foldery, Internet, telefonię komórkową, pisma środowiskowe, telewizję, radio i inne. Ważne jest, aby kanały dystrybucji informacji były dostosowane także do osób niepełnosprawnych.

Zapewnienie dostępu do stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zapewnić przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji poprzez przygotowanie odpowiedniego personelu towarzyszącego lub w przypadku braku własnego personelu, podjąć starania w celu zapewnienia w/w osobom dostępu do podróży pociągiem.

Opieka personelu towarzyszącego obejmuje osoby [7, art. 22], które odjeżdżają ze stacji kolejowej, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią i polega na zapewnieniu nieodpłatnej pomocy w taki sposób, aby osoby niepełnosprawne były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, zgodnie z zakupionym biletem<sup>1</sup>.

Przedsiębiorstwo kolejowe zobowiązane jest także zapewnić osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania, aby umożliwić tym osobom dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług.

Są jednak pewne uwarunkowania w zakresie udzielania w/w pomocy przez (art. 24) przedsiębiorstwa kolejowe, zarządców stacji, sprzedawców biletów i operatorów turystycznych. Dotyczą one wcześniejszego przysłania powiadomienia o potrzebie pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów. Jeżeli nie dokonano takiego powiadomienia przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji powinni jednak podjąć wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć swoją podróż.

---

<sup>1</sup> Państwa członkowskie mogą przewidzieć odstępstwo od tego wymogu w przypadku osób podróżujących połączeniami na podstawie umowy o świadczenie usług publicznych zawartej zgodnie z obowiązującym prawem wspólnotowym, pod warunkiem że właściwe organy zapewnią alternatywne środki lub ustalenia gwarantujące równoważny lub wyższy poziom dostępu do usług transportowych.

## 5. ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W TRANSPORCIE KOLEJOWYM NA PRZYKŁADZIE KOLEI ANGIELSKICH

Rozwiązania dotyczące adaptacji podróży koleją do potrzeb osób niepełnosprawnych zaprezentowane poniżej stanowią wypełnienie międzynarodowych uregulowań prawnych i dotycząc różnych spółek kolejowych oferujących usługi w Wielkiej Brytanii. Pierwsza, zgodna z prawem międzynarodowym, zasada zakłada, iż jeśli osoba niepełnosprawna potrzebuje pomocy podczas wsiadania do pociągu i wysiadania z niego, korzystania z ramp dla wózków inwalidzkich powinna skontaktować się ze spółką kolejową obsługującą stację, z której rozpoczyna podróż. Jeśli podróż obejmuje stację sieci kolejowej należy skontaktować się ze spółką obsługującą pierwszy etap podróży. Kontakt ten powinien nastąpić przynajmniej 24 godziny przed rozpoczęciem podróży. Jeśli nie jest to możliwe, spółka kolejowa, mimo starań, może nie zagwarantować normalnego poziomu usług. Dane kontaktowe pozwalające zgłosić potrzebę pomocy znajdują się na stronie internetowej każdej ze spółek kolejowych.

W celu ułatwienia osobom niepełnosprawnym orientacji w dostępnych dostosowaniach, zrzeszenie pasażerskich przewoźników kolejowych (*The Association of Train Operating Companies - ATOC*) opracowało mapę krajowej sieci kolejowej, która zawiera pikto-graficzne informacje o zakresie dostosowania poszczególnych stacji kolejowych takich, w tym o ich ograniczonej dostępności lub zniesieniu progów na odcinku od wejścia do stacji do wszystkich peronów.

Znacznym ułatwieniem dla niepełnosprawnych podróżnych w zakresie poruszania się po terenie jest plan stacji kolejowej dostępny na stronie internetowej (*Stations Made Easy*). Plan terenu zawiera sformułowane w prosty i czytelny sposób informacje przydatne dla podróżnych w postaci piktoqramów oraz zdjęć danego miejsca opatrzone jego prostym opisem (informującym np. o braku progów, długości ramp; liczbie, położeniu i sposobie otwierania drzwi; liczbie miejsc siedzących w poczekalni oraz położeniu miejsca dla osoby korzystającej z wózka inwalidzkiego, drodze z przystanku do stacji kolejowej) [3].

Spółki kolejowe udostępniają też podróżnym informacje o dostępności odpowiednich dostosowań w środkach transportu kolejowego. Informacje te dotyczą: miejsc i dostosowanych toalet dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich w klasie pierwszej i klasie standardowej; rampy dla podróżnych wsiadających, miejsc siedzących z pierwszeństwem dla osób niepełnosprawnych, dostępności informacji dźwiękowej i wizualnej oraz dostępności pracowników obsługi klienta.

Koleje brytyjskie oferują także dla osób niepełnosprawnych pewne ulgi taryfowe. Osoba niepełnosprawna, która ze względu na swoje dysfunkcje doświadcza trudności w odbywaniu podróży, może ubiegać się o specjalny karnet dla osób niepełnosprawnych. Do otrzymania karnetu kwalifikują się osoby z zaburzeniem widzenia, utratą słuchu, padaczką lub pobierające świadczenia z tytułu niepełnosprawności.

Karnet upoważnia osobę niepełnosprawną i jej dorosłego towarzysza podróży do zniżki w wysokości 1/3 opłaty za przejazd w danej relacji. Dla osób niewidomych lub niedowidzących podróżujących z asystentem i osób korzystających z wózka inwalidzkiego, ale nieposiadających karnetu, istnieje możliwość uzyskania zniżki na bilet na pociąg dowolnej relacji i w dowolnym czasie odjazdu.

Poszczególne spółki kolejowe przyjęły różne zasady dotyczące przewozu sprzętu dla osób niepełnosprawnych ruchowo takiego jak skutery i wózki inwalidzkie. Ponieważ skutery są dostępne w różnych kształtach i rozmiarach, ich przewożenie w pociągach może być powodem wielu niedogodności, w tym zarzucania tyłu pojazdu na rampach, wagi większej niż dopuszczalne robocze obciążenie rampy czy kształtu niepozwalającego na bezpieczne manewrowanie wewnątrz pociągu. Problemy te powodują, iż niektóre spółki nie mogą zapewnić



przewozu skuterów. Zatem ich użytkownicy powinni przed planowaną podróżą skontaktować się ze spółką celem uzyskania stosownych informacji o możliwości bezpiecznego przewozu skutera oraz dostępności wszystkich stacji i pociągów.

Podobny problem występuje w przypadku przewozu wózka inwalidzkiego. Większość pociągów jest przystosowana do przewożenia wózków inwalidzkich o wymiarach określonych w odpowiednich krajowych regulacjach prawnych (700 mm szerokości, 1200 mm długości). Nadal jednak wykorzystywana jest niewielka liczba pociągów starszego typu przystosowanych do przewozu wózków inwalidzkich o maksymalnej szerokości wynoszącej 670mm. Z uwagi na ograniczoną liczbę miejsc dostępnych dla osób na wózkach inwalidzkich w każdym pociągu, zaleca się klientom dokonywanie wcześniejszej rezerwacji miejsc.

Kolejną kwestią wymagającą wyjaśnienia jest możliwość udzielenia pomocy przy przenoszeniu użytkownika wózka, jeśli zasłaby taka potrzeba. Maksymalna łączna waga osoby i wózka inwalidzkiego, wymagającego przenoszenia jest ograniczona stosownie do możliwości pojedynczego członka personelu wspomagającego pasażera i deklarowanego maksymalnego bezpiecznego udźwigu rampy (między 230 kg i 300 kg) . Pod żadnym pozorem personel obsługi pociągu nie powinien zatem podnosić osoby podróżującej na wózku inwalidzkim. W przypadku wystąpienia okoliczności, w których klient musi być przeniesiony pracownicy powinni skontaktować się ze służbami ratowniczymi. [3].

## PODSUMOWANIE

Podstawowym problemem, z jakim spotykają się osoby niepełnosprawne, jest problem przemieszczania się, które jest konieczne, aby osoby te mogły zrealizować wszystkie swoje życiowe potrzeby: pracy, edukacji, ochrony zdrowia i inne.

Obsługa transportowa osób niepełnosprawnych stanowi obecnie jeden z problemów ujętych w polityce transportowej UE oraz w krajowej polityce transportowej, gdzie podkreśla się, iż swoboda przemieszczania się jest prawem podstawowym w UE, które wpływa pozytywnie na jakość życia i uczestnictwo osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i rynku pracy. W ramach praktycznych działań identyfikowane są potrzeby transportowe osób niepełnosprawnych i bariery utrudniające ich realizację, a także zwrócona jest uwaga na uwarunkowania, jakie powinny być spełnione, aby osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły mieć pełny dostęp do usług transportowych.

Ponieważ osoby niepełnosprawne, w tym osoby starsze, stanowią coraz liczniejszą grupę potencjalnych usługobiorców transportu, stąd też należałoby bardziej intensywnie rozwijać ten segment rynku transportowego.

Aby transport kolejowy mógł usunąć wszelkie bariery dostępu dla osób niepełnosprawnych i stworzyć przyjazną dla tej grupy osób ofertę przewozu, muszą być podjęte stosowne działania, obejmujące następujące kwestie: wyposażenie techniczne, organizacja przewozów, dostarczanie potrzebnych informacji, przystępny system taryfowy i biletowy, przygotowanie personelu oraz inne.

Ponadto, musi istnieć świadomość specyfiki potrzeb osób niepełnosprawnych i chęć do stawiania czoła problemom związanym z tworzeniem wszelkich możliwych udogodnień w ich przewozie. Istnieje także potrzeba współpracy z przemysłem działającym na rzecz transportu kolejowego oraz stałych konsultacji z organizacjami i instytucjami zrzeszającymi osoby niepełnosprawne i reprezentującymi ich potrzeby.

## BIBLIOGRAFIA

1. Deklaracja Madrycka <http://www.glusi.pl/content/prawo/81-dokumenty-prawa-miedzynarodowego/80-deklaracja-madrycka>. Dostęp 21.09.2013.

2. Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z dn. 13 grudnia 2006. Dz.U.UE, C 184 E/111.
3. National Train Enquiries. Information for disabled passengers. [http://www.nationalrail.co.uk/stations\\_destinations/disabled\\_passengers.aspx](http://www.nationalrail.co.uk/stations_destinations/disabled_passengers.aspx). Dostęp 21.09.2013.
4. Otoczenie dostępne, <http://www.niepelnosprawni.pl/labeo/app/cms/x/9609>. Dostęp 21.09.2013.
5. Poliński J., *Bariery transportowe w przewozie kolejną osób niepełnosprawnych*. Rynek kolejowy 2005, nr 5.
6. Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych 2010-2020 (2010/2272(INI)).
7. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych. (Dz.U. Nr 123, poz. 776 z późn. zm.).
9. Zamkowska A., *Zapewnienie dostępu do transportu publicznego osobom niepełnosprawnym - jako społeczny aspekt mobilności*. Technika transportu szynowego 2012, nr 9.
10. Znaki drogowe. Historia i współczesność. [www.znaki-drogowe.pl/index.php?option](http://www.znaki-drogowe.pl/index.php?option) z dn. 11.09.2013. Dostęp 21.09.2013.

## ENSURING ACCESS OF THE DISABLED PERSONS TO RAILWAY SERVICES

### *Abstract*

*The article presents selected conditions related to the provision of access to rail services to the persons with disabilities. The technical conditions include the railway infrastructure and the necessary equipment, suitable environmental management of railway stations and train agents. As the train service requires shuttle service to the train station, therefore an important element of the rail mobility chain is such organization of the journey that integrates shuttle connection with rail service points. In addition, people with disabilities should be provided at railway stations with suitable assistance, which will reduce the stress associated with their journey and make it safe. The fulfillment of these conditions requires providing Train Company employees with relevant information and developing their positive attitudes towards people with disabilities. Discussion of the problems together with examples of their solutions makes the content of this article.*

### **Autorzy:**

Dr hab. **Anna Zamkowska** – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny w Radomiu, Katedra Pedagogiki i Psychologii, ul. Malczewskiego 22, a.zamkowska@uthrad.pl